

Vergaderjaar 2010–2011

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 473

BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 juni 2011

In deze brief wil ik gevolg geven aan een tweetal toezeggingen uit het Algemeen Overleg van 14 juni jl.:

1. Ik bespreek de wensen van de Kamer met de Regiegroep OV-chipkaart en bericht de Kamer zo spoedig mogelijk over hoe met deze wensen zal worden omgegaan en wanneer dat tot resultaten leidt. Het betreft wensen die blijken uit de moties die tijdens mijn ministersperiode zijn aangenomen en/of voorstellen waar ik positief op heb gereageerd.
2. Ik stuur de Kamer binnen een week een overzicht van de afspraken die tot op heden met de decentrale overheden zijn gemaakt over de invoering van de OV-chipkaart.

Wensen van de Kamer

Overeenkomstig de toezegging heb ik de wensen van uw Kamer geïnventariseerd. Deze zijn met een reactie opgenomen in de bijlage 2 bij deze brief.

Uit die inventarisatie blijkt dat het gaat om onderwerpen die vooral zien op mogelijke verbeteringen. De onderwerpen raken echter niet de criteria voor het uitzetten van het NVB. Daarom vind ik het nog steeds gelegiti-meerd om door te gaan met het uitzetten van het NVB.

Uit bijlage 2 blijkt dat veel van de wensen van de Kamer reeds zijn opgepakt. Ik kan uw Kamer melden:

- De Commissie Meijdam gaat na wat de gevolgen zijn van het verlagen van het instaptarief in het stads- en streekvervoer van € 4 naar € 3 (motie Van Gent).
- Een jaar na het uitzetten van het NVB zal in maximaal drie regio's onderzocht worden in hoeverre de uitgangspunten van kostenneutraliteit zijn behaald (motie Van Gent/Haverkamp).
- Vervoerders en TLS gaan onderzoeken op welke wijze met overgebleven gelden kan worden omgegaan. In dit onderzoek wordt ook

meegenomen de wens inzake streefcijfers voor maximale percentages incomplete transacties (motie Bashir).

- Vrijwel alle vervoerders hebben op dit moment al een digitaal restitutief formulier en vervoerders gaan mogelijkheden van een digitaal restitutieloket onderzoeken. Er komt een vergelijking van de beschikbaarheid van de in- en uitcheckfaciliteiten (benchmark) (motie Haverkamp).
- NS gaat waarschuwingmail of -brief bij gemiste checkouts sturen aan reizigers die dat op prijs stellen (motie Van Gent)
- Vervoerders komen met een voostel voor producten voor het spoorvervoer voor zowel op het HRN als voor het regionaal spoor (motie Slob).
- Na de evaluatie van de pilot zal besloten worden over een eventuele uitbreiding (en de hoedanigheid) van het vizirisproduct naar andere doelgroepen (motie Haverkamp/Slob).
- Het bestellen van een persoonlijke kaart vanuit aangrenzende landen (Duitsland, België en Luxemburg) wordt mogelijk (toezegging).
- Decentrale overheden gaan begin 2012, na het uitzetten van de NVB, bekijken hoe wordt omgegaan met de voorstellen voor een roze OV-chipkaart en de gezinskaart (toezegging Van Gent).
- De railrunner voor kinderen blijft (toezegging Van Gent).
- De Rotterdamse scholenkaart wordt doorontwikkeld, zodat er voor scholen een geschikte reisoplossing beschikbaar komt (toezegging Van Gent).
- TLS verbetert de dienstverlening aan reizigers met defecte OV-chipkaarten (toezegging Slob).

Uitzetten NVB

Het uitzetten van het NVB per 30 juni in de provincies Flevoland, Gelderland, Overijssel, Noord-Holland, Regio Twente en de Stadsregio Arnhem Nijmegen en per 7 juli in de provincies Zeeland en Limburg dient door te gaan. De betreffende regio's voldoen aan de daarvoor gestelde criteria (zie bijlage 1). Het is in mijn ogen financieel onverantwoord om het NVB niet uit te zetten. De extra kosten waarmee de regio's worden opgezadeld zullen leiden tot claims bij het Rijk.

Zoals uw Kamer weet heeft de provincie Zuid-Holland reeds een claim van ca. € 675 000 ingediend voor de vertraging, die is opgetreden als gevolg van het uitstel van het uitzetten van het NVB met 3,5 maand. Eerder heeft de Stadsregio Rotterdam een claim ingediend van ca. € 30 miljoen vanwege uitstel van een jaar in het uitzetten van het NVB terwijl reeds was voldaan aan de destijds gestelde criteria. Beide claims ben ik nu aan het beoordelen.

Het project is een ICT-project. Het project wordt alleen maar complexer als tussentijds extra randvoorwaarden worden ingebouwd of het project wordt uitgebreid met nieuwe wensen. Voorts dient bij aanvullende wensen ook oog te zijn voor de gevolgen van de bedrijfsprocessen van de betrokken marktpartijen zoals de vervoerders. Eventuele aanpassingen vergen nu eenmaal tijd en geld omdat het vaak gaat om ingewikkelde systeemaanpassingen die ook de verschillende decentrale besluiten doorkuisen.

De decentrale overheden en hun vervoerders werken er samen aan om het reizen met de OV-chipkaart in het openbaar vervoer voor de reizigers gemakkelijker, sneller en eerlijker te maken. Dit is een proces van continue verbetering van de kaart. Dit stopt niet bij het uitzetten van het NVB. De decentrale overheden en hun vervoerders zullen gezamenlijk verder werken aan de verbetering in het belang van de reiziger. Hierover hebben

zij uw Kamer ook een brief gestuurd waarin zij aangeven de wensen van de Kamer op te pakken door de hiervoor benodigde acties ter hand te nemen.

Behalve de regio's zijn ook de reizigers er klaar voor. Het merendeel van de consumentenorganisaties is positief. Kritische punten zaten vooral in de onderwerpen die niet gerelateerd zijn aan de uitzetcriteria. Uitstel leidt voorts tot verwarring bij de reiziger hetgeen ook het vertrouwen in de (rijks)overheid niet ten goede komt.

De OV-chipkaart is reeds het betaal- en vervoerbewijs voor miljoenen OV-reizigers. De reizigers in de Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam, het Stadsgebied Haaglanden en de provincie Zuid-Holland zijn tevreden over de OV-chipkaart. De kaart maakt het reizen gemakkelijker, vooral als deze landelijk is ingevoerd. Verder uitstel kan het draagvlak voor de kaart echter doen afbrokkelen.

Met deze brief wordt ook duidelijk dat veel wensen van uw Kamer door de regio's reeds zijn opgepakt. En een aantal punten, zoals het dubbel opstaptarief, speelt met name op het spoor, waar het uitzetten van het NVB niet op ziet. Het probleem is ook nog niet aan de orde, omdat op het spoor nog met het papieren kaartje kan worden gereisd. De Commissie Meijdam komt met advies over een structurele oplossing onder andere voor dit onderwerp. Zodra de Commissie klaar is en ik hierover een standpunt heb bepaald, kunnen we hierover een debat in de Kamer hebben. Dit hoeft echter het uitzetten van het NVB niet te belemmeren.

In bijlage 1 ga ik uitgebreider in op de afspraken en de verantwoordelijkheden bij de invoering van de OV-Chipkaart.

Ik hoop dat u op basis van de bijgevoegde voortgang van de moties en toezeggingen ziet dat dit in goede handen is bij de decentrale overheden en dat ik daarmee uw zorgen heb kunnen wegnemen.

De minister van Infrastructuur en Milieu,
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

AFSPRAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN BIJ DE INVOERING VAN DE OV-CHIPKAART

Niet alle onderwerpen rond de OV-chipkaart kunnen door het Rijk afgedwongen worden. In de huidige constellatie heeft het Rijk niet de bevoegdheid om aan decentrale overheden op te leggen dat zij bepaalde keuzes moeten maken ten aanzien van de OV-chipkaart. Het is het project van de decentrale overheden en hun vervoerders.

In de vele debatten in de Kamer over de OV-chipkaart komt het onderwerp regie regelmatig aan de orde. Het is van groot belang om helder te zijn over de afspraken die zijn gemaakt en over de verantwoordelijkheden. Dit ook om te voorkomen dat er niet realistische verwachtingen ontstaan.

Afspraken bij de invoering

In juni 2006 is met het zogenoemde «go besluit» een besluit genomen over de landelijke invoering van de OV-chipkaart. Uit de MKBA bleek dat met een migratiebijdrage van het Rijk de invoering van de OV-chipkaart economisch gezien een verantwoorde beslissing is. Daarbij is destijds expliciet besloten dat het niet een landelijk, maar een decentraal project is.

Het go besluit hield kort gezegd in:

- dat het Rijk het NVB stapsgewijs afschaft
- dat het Rijk de overeengekomen bijdragen voor de migratie naar de OV-chipkaart definitief aan de decentrale overheden ter beschikking stelt
- dat de decentrale overheden tezamen met hun vervoerders de OV-chipkaart in hun concessiegebieden gaan invoeren.

Op 28 juni 2006 heeft de Kamer tijdens een Algemeen Overleg ingestemd met dit go besluit. Hiermee is ook vastgelegd dat *niet* het Rijk, maar de decentrale overheden zullen zorg dragen voor de migratie naar de OV-chipkaart.

De bovengenoemde afspraken in het go besluit zijn vervolgens neergelegd in de tussen het Rijk en de verschillende decentrale overheden gesloten bestuursovereenkomsten. In deze overeenkomsten zijn bindende afspraken vastgelegd over de migratie naar de OV-chipkaart door de decentrale overheden. Voorts heeft het Rijk zich verbonden aan het uitzetten van het NVB door te toetsen aan de daarvoor gestelde criteria.

Rolverdeling

De invoering van de OV-chipkaart is primair de verantwoordelijkheid van de 19 decentrale overheden en hun vervoerders in samenwerking met de industrie en TLS. Naast mijn formele rol als concessieverlener van NS en mijn verantwoordelijkheid voor het uitzetten van het NVB indien aan de hiervoor gestelde voorwaarden is voldaan, heb ik vooral een rol in het bijeenroepen van betrokken partijen indien er problemen zijn in de samenwerking en ze aan te spreken op hun verantwoordelijkheden.

Criteria uitzetten NVB

Ik ben bevoegd om te besluiten over het het NVB. Dit gebeurt door wijziging van de Ministeriële regeling nationale vervoerbewijzen. Omdat de belangen van de reiziger zwaar wegen zijn in 2006 voorwaarden gesteld aan het uitzetten van het NVB. Deze voorwaarden, de

zogenoemde criteria voor het uitzetten van het NVB, zijn in overleg met decentrale overheden, vervoerders en de consumentenorganisaties opgesteld. Uw Kamer is over de criteria geïnformeerd bij brief van 29 november 2007 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 173). Uw Kamer heeft daarmee ingestemd. Naar aanleiding van het kraken van de OV-chipkaart zijn daar in 2008 in het Aanvalsplan OV-chipkaart twee criteria aan toegevoegd. Deze negen criteria zijn:

1. Het OV-chipkaartsysteem is operationeel en stabiel.
2. De distributie van de regio is op peil.
3. Er is een aantoonbare soepele overgang van NVB naar OV-chipkaart voor reizigers.
4. Studenten kunnen beschikken over een OV-chipkaart.
5. Abonnement zijn verchipt of er zijn vervangende producten.
6. Afstemming met omringende overheden en advies van consumentenorganisaties.
7. Er zijn oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen voor de begeleiderskaart voor gehandicapten, de opsporingsambtenaren en alle andere speciale vervoerbewijzen.
8. De beveiliging moet op orde zijn.
9. Er moet sprake zijn van opbrengstneutraliteit.
Dat betekent dat gemiddeld genomen voor de totaliteit van de reizigers er geen extra kosten zijn.
De opbrengstverantwoordelijkheid wordt getoetst door de onafhankelijke Commissie Kist.

Aan deze negen criteria toets ik een verzoek van een decentrale overheid om het NVB uit te zetten. Voldoet een overheid niet aan deze criteria, dan wordt het NVB ook niet uitgezet. Om die reden is het verzoek van Oost-Nederland om het NVB per 18 november 2010 uit te zetten op dat moment dan ook niet gehonoreerd. Voldoet een overheid wel aan deze criteria, dan neem ik mijn bestuurlijke verantwoordelijkheid door te besluiten het NVB uit te zetten in de desbetreffende regio.

Duale fase

In het hierboven genoemde go besluit is een onderscheid gemaakt tussen de landelijke introductie van de OV-chipkaart (verantwoordelijkheid decentrale overheden en hun vervoerders) en het uitzetten van het NVB (verantwoordelijkheid minister IenM). De landelijke introductie van de OV-chipkaart is met uitzondering van een tweetal regionale spoorlijnen inmiddels afgerond.

In 2008 heeft de Commissie Kist onderzoek gedaan naar de meerkosten van de OV-chipkaart. Een belangrijke conclusie van het rapport om meerkosten te vermijden is om de duale fase zo kort mogelijk te houden. Daarnaast heeft de Commissie Kist geconcludeerd dat een deel van de gerealiseerde meerkosten in het domein van het Rijk ligt. Dat betrof de vertraging als gevolg van het kraken van de OV-chipkaart en het stellen van aanvullende eisen aan de Stadsregio Rotterdam. Met deze conclusies heeft het Rijk ingestemd. Uw Kamer is hierover geïnformeerd in het geactualiseerde aanvalsplan van november 2008 (Kamerstukken II, 2008/09, 23 645, nr. 270).

In deze lijn is het daarom niet verwonderlijk dat een decentrale overheid een claim indient bij het Rijk, als om redenen buiten de afgesproken criteria het NVB niet wordt uitgezet. Indien een claim wordt ingediend, zal het Rijk moeten beoordelen in hoeverre deze gerechtvaardigd is.

Zoals uw Kamer weet heeft de provincie Zuid-Holland reeds een claim van ca. € 675 000 ingediend voor de vertraging, die is opgetreden als gevolg van het uitstel van het uitzetten van het NVB met 3,5 maand. Eerder heeft de Stadsregio Rotterdam een claim ingediend van ca. € 30 miljoen vanwege uitstel van een jaar in het uitzetten van het NVB terwijl reeds was voldaan aan de destijds gestelde criteria. Beide claims ben ik nu aan het beoordelen.

Voorts hebben de decentrale overheden en hun vervoerders verenigd in het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) mij bij brief van 18 mei 2011 laten weten dat de hieronder genoemde acht regio's klaar zijn om per 30 juni en 7 juli 2011 uitgezet te worden. Verder uitstel leidt tot extra kosten die tot claims bij het Rijk tot gevolg zal hebben. Wijziging van deze data levert naar de mening van het ROVB bovendien verwarring op voor de reizigers.

I. Moties**UITGEVOERD**

Motie nr. 429 van het lid Van Gent.

Met deze motie wordt verzocht de Commissie Meijdam te vragen om na te gaan welke gevolgen het heeft het instaptarief in het stads- en streekvervoer te verlagen van € 4 naar € 3 en hierover te adviseren in haar eindrapport.

Aan deze motie heb ik invulling gegeven. Bij brief van 9 juni 2011 (Kamerstukken II, 23 645 nr 453) heb ik uw Kamer bericht over de uitbreiding van de opdracht aan de Commissie Meijdam.

IN UITVOERING

Motie nr. 422 van het lid Bashir

Met deze motie wordt verzocht Trans Link Systems (TLS) op te dragen om al het te veel betaalde saldo van reizigers door incomplete transacties, dat niet teruggevraagd wordt door reizigers, voortaan niet aan de vervoersbedrijven uit te betalen maar aan mijn ministerie. Voorts wordt bij deze motie verzocht om dit geld te oormerken en te investeren in beter openbaar vervoer of in het verlagen van de tarieven van het openbaar vervoer.

TLS en vervoerders hebben mij laten weten alle transacties met OV-chipkaarten in de backoffice te verwerken en de bijbehorende opbrengsten direct aan de vervoerders uit te keren, ook de «borg» die bij het inchecken wordt voldaan.

Ten aanzien van deze gelden heeft mijn ministerie geen bevoegdheden. Ik kan daarom de motie in deze vorm niet uitvoeren. Wel ben ik met uw Kamer van mening dat het geld dat overblijft als gevolg van het niet uitchecken van reizigers ten bate van de reiziger moet komen. Bij brief van 16 september 2010 heb ik de vervoerders en TLS opgeroepen om de niet teruggevraagde gelden te oormerken en terug te laten vloeien naar de reiziger. Hiervoor zou bijvoorbeeld een fonds gevormd kunnen worden, waarbij ook consumentenorganisaties betrokken worden bij de besteding van de gelden. In hun brief van 27 september 2010 hebben de vervoerders mij toegezegd dat de overgebleven gelden worden geïnvesteerd in aanvullende maatregelen die het juiste reisgedrag stimuleren. Ik heb naar aanleiding van de motie van het lid Bashir de vervoerders hier nogmaals expliciet op gewezen en hen opgeroepen aan te geven op welke wijze de eventueel overgebleven gelden ten goede komen aan de reiziger.

ACTIE

Concessieverleners geven opdracht aan hun vervoerders om in samenwerking met TLS te onderzoeken op welke wijze met de eventueel overgebleven gelden kan worden omgegaan.

In dit onderzoek zal ook aandacht worden besteed aan de kosten die vervoerders maken aangezien de geleverde dienst, namelijk het vervoeren van de reiziger, heeft plaatsgevonden. Voorts zijn er ook kosten (inclusief overhead) die worden gemaakt voor de verleende restituties. Bovendien dient ook rekening te worden gehouden met lange lijnen waarbij het aantrekkelijk kan zijn om niet uit te checken, omdat de borg lager is dan het tarief voor de reis.

Dit onderzoek zal in oktober 2011 gereed zijn. In de eerstvolgende voortgangsbrief, die medio september 2011 verschijnt, zal ik de Kamer informeren over de stand van zaken.

Motie nr. 424 van het lid Slob.

Met deze motie wordt verzocht in overleg met vervoerders en decentrale overheden te bewerkstelligen dat de nieuw aangekondigde kortingsproducten gaan gelden in alle treinen in Nederland.

Zoals reeds eerder bij de beantwoording van de schriftelijke vragen van de leden Van Gent en Monasch is aangegeven (Tweede Kamer 2010–2011, Aanhangsel van de Handelingen, 1355), is het gezien de keuze voor decentralisatie echter aan de decentrale overheden en hun vervoerders of zij met NS afspraken willen maken over de acceptatie van de NS-voordeelproducten op hun regionale spoorlijnen. De gesprekken tussen vervoerders hebben inmiddels ertoe geleid dat op de spoorlijnen van Arriva in de provincies Friesland en Groningen het huidige NS-VDU abonnement in combinatie met reizen op saldo wordt geaccepteerd. Voorts hebben FMN en NS regulier overleg gestart om te bezien of en zo ja welke producten met elkaar gedeeld kunnen worden.

Naar aanleiding van de motie van het lid Slob heb ik nogmaals expliciet onder de aandacht van de decentrale overheden en vervoerders gebracht dat het in het belang van de reiziger wenselijk is dat afspraken worden gemaakt om te komen tot acceptatie van producten vice versa. Er kan echter niet worden gegarandeerd dat in alle provincies en stadsregio's op het regionaal spoor de nieuwe producten van NS geaccepteerd zullen gaan worden en vice versa. Dit hangt samen met concessieafspraken die de verschillende decentrale overheden met hun over tarieven en producten hebben gemaakt. Deze overheden en hun vervoerders kunnen ingezet hebben op de integratie van regionaal spoor en busvervoer, of op goedkopere producten.

ACTIE

De vervoerders zullen dit najaar een voorstel voorleggen aan de decentrale overheden voor producten die voor het spoorvervoer gerealiseerd kunnen worden. Dit voorstel zal tevens zien op het verder ontwikkelen van producten in de toekomst.

Motie nr. 430 van het lid Haverkamp

Met deze motie wordt verzocht om streefcijfers op te stellen voor het maximale percentage onvolledige transacties, een benchmark te introduceren waarin de beschikbaarheid van de in- en uitcheckfaciliteiten inzichtelijk wordt gemaakt, een digitaal «restitutieloket» open te laten stellen en de consumentenorganisaties te betrekken bij de aanwending van door de consumenten te veel betaalde gelden. Voorts wordt verzocht om in de volgende voortgangsrapportage hier aandacht aan te besteden).

De motie van het lid Haverkamp, en het belang dat de Kamer hecht aan het onderwerp incomplete transacties, heb ik expliciet onder de aandacht gebracht van de decentrale overheden en vervoerders.

Streefcijfers

Ik vind het belangrijk dat overheden en vervoerders zich inspannen om het percentage incomplete transacties verder omlaag te brengen. Zoals uw Kamer weet, vraag ik bij mijn besluit tot het (regionaal) uitzetten van het NVB de desbetreffende decentrale overheid steeds nadrukkelijk om de

ontwikkelingen nauwgezet te blijven volgen en eventueel additionele maatregelen te nemen om dit percentage verder omlaag te brengen. De decentrale overheden en vervoerders hebben aangegeven begrip te hebben voor de wens tot het opstellen van streefcijfers voor maximale percentages bij incomplete transacties.

Benchmark

Een vergelijkend onderzoek is een goed instrument zijn om inzichtelijk te maken wat het beschikbaarheids percentage is van apparatuur en om die vervolgens gericht te blijven volgen en te verbeteren.

Zoals ik uw Kamer tijdens het Verslag Algemeen Overleg op 17 april jl. heb aangegeven, heb ik NS gevraagd om de beschikbaarheid van de in- en uitcheckapparatuur inzichtelijk te maken. NS heeft mij inmiddels laten weten dat de beschikbaarheid van de apparatuur rond 99% ligt.

Digitaal restitutieloket

Het instellen van een digitaal restitutieloket past in mijn opvatting dat het restitutiebeleid laagdrempelig en klantvriendelijk moet zijn. De afgelopen periode zijn hiervoor verbeteringen doorgevoerd. De formulieren voor het vragen van restitutie zijn inmiddels via een website bijeen gebracht. Op de website www.ov-chipkaart.nl is momenteel een pagina opgenomen met een opsomming van alle (links naar) restitutieformulieren van de OV-bedrijven. Veel vervoerders hebben op dit moment al een digitaal restitutieformulier of online functionaliteit. Bij NS zal dit op korte termijn het geval zijn. In het belang van de reiziger kan een digitaal restitutieloket een volgende stap zijn.

Betrekken consumentenorganisaties

De wens van uw Kamer om de consumentenorganisaties te betrekken bij de besteding van eventueel overgebleven gelden is hierboven aan de orde gekomen bij motie nr. 422.

ACTIE

1. Afspraken over streefcijfers voor maximale percentages incomplete transacties wordt meegenomen in het onderzoek naar de zogenoemde overgebleven gelden (motie nr. 422).
2. Benchmark: er komt dit najaar een vergelijking voor de beschikbaarheid van de in- en uitcheck faciliteiten.
3. Vervoerders gaan een onderzoek uitvoeren naar de mogelijkheden van een digitaal restitutieloket.

Overeenkomstig de motie zal ik in de eerstvolgende voortgangsbrief, die medio september 2011 verschijnt, uw Kamer over de verschillende onderwerpen nader informeren.

Motie nr. 431 van de leden Haverkamp en Slob

Bij deze motie wordt verzocht om te bevorderen dat alle mensen in het bezit van een ov-begeleiderspas, dus niet alleen mensen in het bezit van een ov-begeleiderspas met een B (blind/slechtziend) er op, in aanmerking komen voor een tijdelijke regeling en de Kamer binnen zes weken op de hoogte stellen van de resultaten van de inspanningen.

Net als de Kamer vind ik heel belangrijk dat het openbaar vervoer toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking. Daarom wil ik voor de goede orde allereerst opmerken dat alle gehandicapten met een OV-begeleiderskaart zonder problemen kunnen reizen in het openbaar

vervoer. In de regio's waar het NVB reeds is uitgezet (de Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam, het Stadsgewest Haaglanden en de provincie Zuid-Holland) verloopt dit zonder noemenswaardige problemen voor de gehandicapten die in het bezit zijn van de OV-begeleiderskaart. In de overige regio's kan de gehandicapte reiziger nog reizen met het NVB. Op dit moment loopt een pilot met het zogenoemde Vizirisproduct. Dit is een tijdelijke voorziening voor blinden en slechtzienden die zelfstandig reizen. Tegen betaling van een bedrag van tien euro per maand, kan deze groep onbeperkt van bus, tram en metro gebruik maken. Deze pilot loopt door tot 15 oktober 2011. Alle stads- en streekvervoerders werken hier actief aan mee. In augustus 2011 wordt de pilot geëvalueerd. Afhankelijk van de evaluatie wordt een vervolg gegeven aan het product of wordt gekeken of het product aangepast en uitgebreid zal worden naar andere groepen van gehandicapten die in het bezit zijn van de OV-begeleiderskaart.

ACTIE

Decentrale overheden en hun vervoerders staan open voor producten voor andere specifieke doelgroepen. Nadat de resultaten van de pilot (augustus/september 2011) beschikbaar zijn, zullen de decentrale overheden een besluit nemen over de hoedanigheid van een eventuele uitbreiding van het zogenoemde Vizirisproduct. Daarbij is van belang helder te hebben wie producteigenaar is en wie subsidieverstrekker. Voorts is de afbakening van de doelgroep een aandachtspunt. In de voortgangsbrief die medio september 2011 verschijnt, zal ik uw Kamer hierover informeren.

Motie nr. 434 van de leden Van Gent en Haverkamp

Deze motie verzoekt om één jaar nadat de OV-chipkaart in een regio verplicht is gesteld en desgevraagd door consumentenorganisaties in maximaal drie regio's de Commissie Kist na te laten gaan of het uitgangspunt van kostenneutraliteit daadwerkelijk gehaald is en de Kamer te informeren over zowel de aanvragen door consumentenorganisaties alsmede de uitkomsten.

Aan de strekking van de wens wordt tegemoet gekomen. Bij brief van 9 juni 2011 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 453) heb ik uw Kamer reeds bericht dat decentrale overheden het gevraagde onderzoek gaan uitvoeren. Op korte termijn vindt vervolgoverleg plaats over de wijze waarop deze overheden concreet invulling gaan geven aan de motie. Het onderzoek in een regio gaat noodzakelijkerwijs pas in één jaar na het uitzetten van het NVB in die desbetreffende regio.

ACTIE

Decentrale overheden komen in september 2011 met een plan van aanpak voor het onderzoek. Daarin wordt ingegaan op welke wijze invulling kan worden gegeven aan deze breed door de Kamer gedeelde wens.

Motie nr. 386 van het lid Van Gent

In deze motie wordt verzocht de wens van de Kamer over te brengen om reizigers die dat op prijs stellen een waarschuwingsemail of -brief te sturen als zij niet hebben uitgecheckt.

ACTIE

Met ingang van deze zomer zal NS klanten (met p-kaart van NS) die meermaals een check-uit missen hierop attenderen door middel van een email of brief. Doelstelling is het percentage gemiste check-uits nog verder te reduceren. Door het sturen van een email of brief wordt de

reizigers geattendeerd op de consequenties van een gemiste check-uit en ondersteund bij het eigen maken van de nieuwe manier van reizen met de chipkaart. De NS houdt de gemiste check-uits van reizigers als «teller» bij, niet op plaats/datum/tijdstip. Vervolgens wordt het aantal gemiste check-uits overgezet naar het klantdomein, zodat de klant daarna benaderd kan worden. De mails worden niet «real-time» verzonden.

II. Toezeggingen en voorstellen

Toezeggingen

IN UITVOERING

Bewaartermijnen.

Naar aanleiding van opmerkingen van het lid Aptroot heb ik tijdens het AO van 17 maart toegezegd na afloop van de procedure bij het Cbp inzake de privacy, te reageren op de motie-Aptroot (32 500-XII, nr. 18).

In mijn brief van 26 mei 2011 heb ik uw Kamer over de stand van zaken rondom de bewaartermijnen geïnformeerd. Daarbij heb ik uw Kamer aangegeven dat het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) heeft besloten om de bedrijven in de gelegenheid te stellen om nadere informatie te verstrekken. Dat zal leiden tot een uitspraak van het Cbp op een later tijdstip. Tijdens het Algemeen Overleg van 14 juni 2011 heb ik aangegeven dat het Cbp de vervoerders heeft laten weten dat zij uiterlijk op 29 juni 2011 uitspraak zal doen. Zodra de uitspraak er is, zal ik uw Kamer daarover informeren en reageren op de (verworpen) motie-Aptroot.

OV-chipkaart in de grensstreek.

Naar aanleiding van opmerkingen van het lid Haverkamp heb ik tijdens het AO van 17 maart toegezegd schriftelijk terug te komen op het betalen met de OV-chipkaart bij diensten die over de grens rijden.

Ik kan uw Kamer het volgende berichten.

Voor de «Nederlandse bussen» die grensoverschrijdende diensten uitvoeren:

Deze bussen zijn reeds op grond van de Nederlandse concessies verplicht OV-chipkaart apparatuur aan boord te hebben. Als deze bus een grensoverschrijdende dienst uitvoert, kan op de bus dus worden in- en uitgecheckt en daarmee betaald. Reizigers die niet in het bezit zijn van een OV-chipkaart kunnen op deze bus een los wegwerpkartje kopen.

Voor de «buitenlandse bussen» die grensoverschrijdende diensten uitvoeren:

Het vergt omvangrijke investeringen aan infrastructuur om het reizen met de OV-chipkaart mogelijk te maken. Desalniettemin zal naar verwachting enkele buitenlandse vervoerders op sommige grensoverschrijdende lijnen de OV-chipkaart gaan invoeren.

De decentrale overheden hebben aangegeven dat voor de grensoverschrijdende lijnen waarop geen OV-chipkaart apparatuur wordt geplaatst, een papieren vervoerbewijs zal worden geïntroduceerd.

Voorts hebben vervoerders en autoriteiten per grensregio internationaal overleg. Ook zijn al op maat oplossingen gerealiseerd. Zo heeft Veolia met de Duitse vervoerder ASEAG en het Belgische De Lijn, geregeld dat de reiziger het OV-chipkaarttarief gaat betalen ook op internationale

busverbindingen. Reizigers met de OV-chipkaart kunnen dit kaartje bij de chauffeur kopen. De chauffeurs hebben tabellen waarop ze kunnen zien wat de prijs van een rit wordt.

Naast het hierboven genoemde betalen met de OV-chipkaart speelt ook de vraag naar het bestellen van een persoonlijke OV-chipkaart vanuit het buitenland.

TLS heeft aangegeven dat zij dit jaar nog het bestellen van een persoonlijke OV-chipkaart vanuit Duitsland, België en Luxemburg mogelijk zal maken. Hierbij wordt ook gezien of automatisch opladen, en het kopen van producten via internet voor houders van een niet-Nederlandse bankrekening mogelijk wordt.

ACTIE

TLS heeft mij laten weten ervoor zorg te dragen dat eind dit jaar het bestellen van een persoonlijke OV-chipkaart vanuit Duitsland, België en Luxemburg mogelijk wordt.

OV-chipkaart en doelgroepen.

Tijdens het AO van 17 maart 2011 heb ik toegezegd de notitie «OV-chipkaart en doelgroepen» van het lid Van Gent in het Landelijk Consumentenoverleg te bespreken en de Kamer begin mei over de resultaten daarvan berichten.

Overeenkomstig de toezegging heb ik de notitie besproken in het Landelijk Consumentenoverleg (LCO) en uw Kamer daarover bericht bij brief van 26 mei 2011. De notitie bevat onder meer een voorstel voor een anonieme «roze OV-chipkaart» waarmee ouderen en kinderen leeftijds-korting krijgen, een voorstel voor een gezinskaart en een scholenkaart. De consumentenorganisaties hebben aangegeven positief te staan ten aanzien van deze voorstellen. Bij problemen moet goed en serieus naar oplossingen worden gezocht. Problemen of klachten over de leeftijds-korting worden echter niet zo herkend door de consumentenorganisaties, waaronder de ANBO (ouderen). Volgens de consumentenorganisaties in het LCO is er behoefte aan een rustmoment en dient eerst de basis goed te worden neergezet en de landelijke invoering van de OV-chipkaart verder te worden voltooid. Nadat het NVB landelijk is uitgezet kunnen extra wensen ten aanzien van de kaart worden opgepakt en gezien worden op hun voor- en nadelen.

Ouderen en kinderen

Er is reeds een leeftijds-korting voor ouderen en jongeren. De decentrale overheden hebben deze korting gehandhaafd in hun landelijke tarieven-kader. Deze korting is echter alleen van toepassing bij gebruik van een persoonlijke kaart. De korting wordt automatisch aan de reiziger verleend door het OV-chipkaartsysteem op basis van de geboortedatum die in een persoonlijke OV-chipkaart staat. Hierdoor hoeft de reiziger geen nieuwe OV-chipkaart te kopen indien hij recht krijgt op een korting als hij 65 jaar wordt of indien de korting vervalt omdat de leeftijd van 12 jaar wordt bereikt. De reiziger kan dan dezelfde OV-chipkaart blijven gebruiken.

De decentrale overheden zien thans dus geen noodzaak voor een «roze OV-chipkaart». Ook met een persoonlijke kaart wordt zorgvuldig omgegaan overeenkomstig de privacyregelgeving. Naast extra kosten zien decentrale overheden voorts belangrijke nadelen aan de invoering van een roze OV-chipkaart. Ook staat het haaks op de essentie van de OV-chipkaart (één kaart voor de gehele OV-keten), omdat het om enkele reisproducten gaat.

Gezinnen

De wens van een gezinskaart waarmee meerdere keren kan worden ingecheckt op één kaart is technisch niet mogelijk. De OV-chipkaart is immers een individuele kaart.

Dit onderwerp wordt meegenomen in het hierboven genoemde overleg over de «roze OV-chipkaart».

Railrunner

Aan deze wens wordt tegemoetgekomen. De Railrunner in de huidige vorm blijft bestaan. Vooralsnog op papier en voor eind 2012 zal deze in verchipte vorm beschikbaar zijn. Voorts kunnen abonneementhouders bij NS maximaal drie kinderen (van 4 tot 12 jaar) gratis meenemen. Voor niet-abonnement- houders is het Kids Vrij-abonnement verkrijgbaar voor 15 euro per jaar.

Scholenkaart

Ook aan deze wens wordt tegemoet gekomen. De Rotterdamse scholenkaart wordt door TLS samen met vervoerders verder doorontwikkeld (als onderdeel van het project Platform Bedrijvenkaart). De resultaten zullen naar verwachting eind dit jaar beschikbaar komen.

De decentrale overheden verwachten dat dit voor veel scholen een geschikte oplossing zal zijn. Overigens zijn alleen in de metro van Rotterdam en Amsterdam OV-chipkaarten nodig om de poortjes te openen. Daarin is met tijdelijke oplossingen al voorzien. Bij de andere overheden zal de huidige situatie met papieren kaartjes (tijdelijk) worden gehandhaafd totdat een oplossing voor de scholenkaart is gevonden.

ACTIE

1. Eind dit jaar zijn de resultaten van het project Platform Bedrijvenkaart gereed, waaronder een aanpak voor de scholenkaart.
2. De decentrale overheden zullen begin 2012 in het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) bezien hoe wordt omgegaan met de voorstellen voor een roze OV-chipkaart en de gezinskaart.
3. De Railrunner voor kinderen blijft.

Defecte OV-chipkaarten.

Tijdens het AO van 14 juni heb ik naar aanleiding van de opmerkingen van het lid Slob toegezegd ervoor te pleiten dat de dienstverlening aan reizigers met defecte OV-chipkaarten wordt verbeterd en daarbij specifiek aandacht te vragen voor studenten.

Ik heb bij TLS gepleit voor verbetering van de dienstverlening aan reizigers met defecte kaarten.

ACTIE

TLS verbetert de dienstverlening aan reizigers met defecte OV-chipkaarten. TLS start hiertoe een verbeterproces waarvan de resultaten worden verwacht in de eerste helft van 2012.

Voor de studenten is de verbetering overeenkomstig de wens van het ministerie van OCW en DUO reeds gerealiseerd: de kaart wordt binnen 9 dagen vervangen.

OV-chipkaart op regionaal spoor

In het spoeddebat van 28 april heb ik naar aanleiding van vragen van het lid Verhoeven toegezegd in de regiegroep op aan te dringen om de OV-chipkaart zo spoedig mogelijk in te voeren op al deze trajecten en de Kamer daarover te informeren in de voortgangsbrief van september.

Ik kan de Kamer melden dat de OV-chipkaart sinds mei 2011 op bijna alle regionale spoorlijnen is uitgerold, met uitzondering van de Merwede-Lingelijn (vervoerder Arriva) en de Valleilijn (vervoerder Connexxion). Medio 2011 zal dit naar verwachting ook op de Merwede-Lingelijn zijn gerealiseerd en eind 2011 ook op de Valleilijn. Overeenkomstig de toezegging zal ik ook in de voortgangsbrief die medio september 2011 verschijnt hierop ingaan.

NIET UITGEVOERD

Automatische korting bij reizen met NS vlak voor negen uur.

Tijdens het AO van 17 maart heb ik naar aanleiding van wensen van het lid Van Gent toegezegd met NS in overleg te gaan om mogelijk te maken dat reizigers automatisch korting krijgen bij reizen die vlak voor 09.00 uur beginnen en in de dalperiode eindigen.

Ik heb deze wens besproken met NS. In mijn brief van 8 juni 2011 heb ik u bericht over de resultaten van mijn gesprek met NS. Tevens heb ik het advies van de consumentenorganisaties over het nieuwe productportfolio meegewogen in mijn keuze om ten aanzien van dit punt geen eisen in de vervoerconcessie op te nemen. Er zijn drie redenen voor mijn keuze om geen aanvullende eisen op te leggen. Ten eerste is het met het huidige systeem niet mogelijk om reizigers met de OV-chipkaart automatisch korting te geven bij reizen die in de spitsperiode beginnen en in de dalperiode eindigen. Ten tweede worden de tarieven van de reiziger intransparant, omdat het systeem aannames moet doen ten aanzien van het deel van de reis dat in de spits en het deel dat in het dal plaatsvindt. Tenslotte werkt het systeem ook in het voordeel uit van de reiziger. Een reiziger met een nieuw NS-abonnement van die voor aanvang van de ochtend- en avondspits incheckt, ontvangt voor zijn hele reis korting. Ook als een deel van de reis in de spitsuren plaatsvindt.

Voorstellen

Ten aanzien van de overige onderwerpen die hierboven nog niet aan de orde zijn gekomen:

1. Veranderingen in de fraudeschade

Tijdens het Algemeen Overleg OV-chipkaart van 17 maart 2011 heb ik uw Kamer aangegeven dat ik partijen zal aanspreken mij te informeren over onverwachte stijgingen of bewegingen met betrekking tot het aantal fraudegevallen. Ik heb dit inmiddels met de sector besproken. Zij hebben mij aangegeven dit te zullen doen.

2. OV-chipkaart in bel- en buurtbussen

De invoering van de OV-chipkaart op de bel- en buurtbus valt onder de verantwoordelijkheid van de decentrale overheden. Ik heb tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer van 17 maart 2011 aangegeven dat ik de regio's hier wel op zal aanspreken. Dit heb ik gedaan.

3. Regeling «geld terug bij vertragingen»

Uw Kamer heeft tijdens het Algemeen Overleg van 17 maart 2011 voorgesteld om de landelijke regeling «Geld terug bij Vertraging» zoals NS die hanteert ook voor het regionale openbaar vervoer in te voeren. Ik heb dit onder de aandacht gebracht van de decentrale overheden. Zij

zijn hiervoor verantwoordelijk. In de eerstvolgende voortgangsbrief, die medio september 2011 verschijnt, zal ik uw Kamer over de reactie van de decentrale overheden informeren.