

Vergaderjaar 2013–2014

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 546

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 september 2013

Hierbij ontvangt u de achtste voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart. Met deze brief informeer ik u over de stappen die zijn gezet sinds de vorige voortgangsbrief¹.

Het is mijn voornemen u in het vervolg over de voortgang van landelijke en concessieoverstijgende onderwerpen te informeren aan de hand van een voortgangsrapportage van het Nationaal Openbaar Vervoerberaad (NOVB). Dat betekent dat de voorliggende brief de laatste voortgangsbrief is in deze vorm.

Voordat ik inga op de voortgang, schets ik graag de context van de verandering die ik voor ogen heb met de OV-chipkaart.

Met de Wet Personenvervoer 2000 (Wp 2000) zijn decentralisatie van bevoegdheden en tariefvrijheid voor concessiepartijen kernbegrippen geworden in het openbaarvervoersysteem. Doel van de Wp2000 was en is kwaliteit voor de reiziger en efficiency van het openbaar vervoer. Decentrale overheden en OV-bedrijven kunnen hun eigen aanbod voor de reiziger vormgeven en inspelen op de lokale en regionale vervoervraag.

In deze context betrof de invoering van de OV-chipkaart niet alleen de implementatie van een nieuw landelijk elektronisch kaartstelsel, maar tevens de concrete invulling van nieuw beleid. De invoering van de OV-chipkaart vond plaats binnen de nieuwe verhoudingen die met decentralisatie en marktwerking waren gecreëerd, op basis van afsprakenkaders, bestuursovereenkomsten en concessies. Voorwaarden voor de geldigheid van (elektronische) vervoerbewijzen, zoals de OV-chipkaart, en het toezicht daarop zijn wettelijk vastgelegd.

¹ Kamerstuk 23 645, nr. 520 (5 december 2012)

Er is nu één nationaal elektronisch vervoerbewijs voor alle vormen van openbaar vervoer, iets dat wereldwijd uniek is. Steeds meer reizigers reizen met de OV-chipkaart. Het aantal klachten over de OV-chipkaart dat wordt ingediend bij het OV-loket laat een dalende tendens zien. Per week worden zo'n 40 miljoen handelingen (transacties) uitgevoerd met de OV-chipkaart, zoals in- en uitchecken en saldo opladen. In de vakantieperiodes ligt het aantal handelingen lager, met gemiddeld 26 miljoen handelingen per week. In totaal zijn er per 30 augustus 2013 ruim 17,5 miljoen OV-chipkaarten op de markt, hiervan zijn er 13 miljoen actief.

Binnen de geschetste context van de Wp 2000 is een situatie ontstaan, waarin met name voor reizigers die gebruikmaken van verschillende vervoerders, de concessiegrensoverschrijdende reizigers, niet altijd een goede aansluiting is tussen de vervoersarrangementen. Het belang van de reiziger om gebruik te kunnen maken van gebruiksvriendelijk, betrouwbaar en betaalbaar openbaar vervoer staat voor mij voorop. Samenhang over de concessiegrenzen heen komt echter niet vanzelf tot stand. Dit raakt aan de verantwoordelijkheden en belangen van een groot aantal partijen (overheden, marktpartijen, belangenorganisaties).

Om de concessieoverstijgende en landelijke kwesties op te lossen, breng ik onderscheid aan in de gangbare fasering: Beleid, Uitvoering en Toezicht. Ten eerste bevorder ik ten behoeve van eenduidig Beleid de samenwerking tussen bestaande concessiepartijen via het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) om daar tot concessieoverstijgende besluiten te komen. Ten tweede werk ik voor een verbeterde Uitvoering aan een herpositionering van Trans Link Systems (TLS), het bedrijf achter de OV-chipkaart. Ten derde onderzoek ik de mogelijkheden van Toezicht op het OV-betaalverkeer. Voor een effectieve werking van Beleid, Uitvoering en Toezicht wil ik een en ander wettelijk verankeren. Ik ga ervan uit dat partijen er onderling uitkomen (goedschiks). Daarbij maak ik het óók mogelijk om op landelijk bestuursniveau beslissingen te nemen over landelijke kwesties als concessiepartijen hierin gezamenlijk niet slagen (kwaadschiks). Voor dit laatste heb ik een wetgevingstraject in gang gezet. Deze bevoegdheden hoef ik niet in te zetten als partijen er zelf uit komen.

In het vervolg van deze brief ga ik nader in op het NOVB en op de voortgang van diverse actuele concessieoverstijgende onderwerpen. Daarna ga ik kort in op de herpositionering van TLS en op het wetgevings-traject. Vervolgens behandel ik de OV-chipkaartonderwerpen die specifiek spelen bij NS. Tot slot informeer ik u over openstaande moties en toezeggingen.

NOVB

Doel van het NOVB is gezamenlijk besluiten te nemen die het belang van de concessiegrensoverschrijdende reiziger dienen. Over de start van het NOVB heb ik u per brief geïnformeerd². Het is mij een genoegen u te kunnen meedelen, dat mevrouw Sybilla Dekker heeft toegezegd het voorzitterschap van het NOVB te vervullen. Om de besluitvormingsstructuur van het NOVB te versterken is bewust gekozen voor een onafhankelijk voorzitter, zonder stem in de besluitvorming. Het NOVB komt vier maal per jaar bijeen en bestaat uit vertegenwoordigers op bestuurlijk niveau van IPO, SkVV, de streekvervoerders, de stadsvervoerders en NS. Vanuit het Ministerie van IenM heb ik zelf zitting in het NOVB.

² Kamerstuk 23 645, nr. 545 (11 juli 2013)

Aan het bestuurlijke NOVB is het NOVB-Directeurenoverleg gekoppeld. Onafhankelijk voorzitter van dit overleg is de heer Eric Janse de Jonge. Het Directeurenoverleg komt maandelijks bijeen. Bij deze tafel zijn, naast de partijen die eveneens zitting hebben in het bestuurlijk NOVB, vanuit hun adviesrol ook de consumentenorganisaties betrokken.

Alle betrokken partijen hebben zich geëngageerd aan het model van «geconditioneerde zelfregulering». Zij zijn bereid om de besluiten zo nodig achteraf bindend vast te leggen, in de vorm van convenanten of andere vormen van overeenkomsten. Dit blijkt onder meer uit de intentieverklaring³ die door partijen is ondertekend en uit de twee bijeenkomsten van het NOVB die reeds hebben plaatsgevonden. De partijen maken nadere (proces)afspraken over de wijze van samenwerken en stellen een meerjarig werkprogramma op. Bij het opstellen van dit programma worden ook de consumentenorganisaties betrokken. Zodra het werkprogramma gereed is zal ik dit aan uw Kamer toezenden. Het NOVB rapporteert twee keer per jaar over de voortgang van het werkprogramma.

Graag informeer ik u over de voortgang van diverse concessieoverschrijdende onderwerpen die zijn opgepakt in het NOVB of in interactie met het NOVB.

Enkelvoudig in- en uitchecken

Over het eerste besluit van het NOVB heb ik u voor het zomerreces geïnformeerd⁴. Dit betreft het besluit over enkelvoudig in- en uitchecken. De vervoerders zijn gestart met het implementeren van de afgesproken maatregelen om overstappen in het treinvervoer te vergemakkelijken. Zo is op diverse stations de inrichting en communicatie aangepast of is die aanpassing ingepland. Het NOVB monitort de voortgang en evalueert het effect van deze maatregelen na één jaar met de consumentenorganisaties.

Dubbel opstaptarief

Over het dubbel opstaptarief in de treinketen heb ik u bericht in mijn brief⁵ van 28 augustus 2013. Sinds 20 maart jl. is het dubbel opstaptarief in de treinketen verleden tijd. Reizigers met de OV-chipkaart betalen één keer een opstaptarief bij het reizen op saldo of op landelijk geldende treinproducten bij een overstap in dezelfde tariefperiode.

De gekozen oplossing en de financiering daarvan is in lijn met wat ik met uw Kamer heb besproken in het AO OV-chipkaart van 28 februari 2013.

OV-producten en tarievenhuis

Reizigers hebben behoefte aan meer samenhang en transparantie in tarieven en producten, over de grenzen van concessiegebieden heen. Het huidige aanbod is versnipperd: kortingskaarten, trajectkaarten en abonnementen verschillen per decentrale overheid en vervoerder. Ik heb u geïnformeerd⁶ over mijn voornemen om, in het kader van het wetgevings-traject OV-chipkaart, op dit punt de mogelijkheid en wenselijkheid te bezien van het stellen van regels.

Namens de decentrale overheden hebben de heer Van Lunteren (voorzitter IPO) en mevrouw Baljeu (voorzitter SkVV) het initiatief genomen om de mogelijkheden in beeld te brengen voor een sectorbrede

³ Kamerstuk 23 645, nr. 520 (5 december 2012)

⁴ Kamerstuk 23 645, nr. 544 (11 juli 2013)

⁵ Kamerstuk 29 984, nr. 424 (28 augustus 2013)

⁶ Kamerstuk 23 645, nr. 524 (26 februari 2013)

langetermijnvisie op producten en tarieven. Daarbij zijn ook consumentenorganisaties, OV-bedrijven en mijn ministerie direct betrokken. Onder opdrachtgeverschap van het NOVB wordt gewerkt aan deze visie. Indien de uitkomsten van dit traject aanleiding geven tot nadere regelgeving op dit punt, zal ik dit meenemen in het in gang gezette wetgevingstraject.

Langeafstandskorting

Op dit moment hanteert NS een langeafstandskorting: hoe langer de reis, hoe meer korting per trajecteenheid. Bij het papieren kaartje geldt deze korting ook over de grenzen van treinvervoerders heen. Bij een reis met de OV-chipkaart stopt de korting op het moment van overstap van NS naar een andere treinvervoerder en vice versa. Daardoor is reizen op saldo met een OV-chipkaart op een traject met twee of meer treinvervoerders (het gaat om 2,5% van de reizen), veelal duurder dan met een papieren kaartje op hetzelfde traject. De gezamenlijke vervoerders hebben de conclusie getrokken dat de prijseffecten bij het verdwijnen van het papieren kaartje te groot zijn. Ze hebben onderzocht welke oplossingsrichtingen er zijn om dit effect te kunnen dempen en kiezen voor een langeafstandskorting als landelijk systeem. Dit is ook een wens van de consumenten. De vervoerders werken op dit moment deze oplossingsrichting uit. De resultaten van de uitwerking worden besproken in het NOVB. De vervoerders zijn voornemens de nieuwe vorm van een langeafstandskorting in de eerste helft van 2014 in te voeren.

Incomplete transacties

Na overleg met decentrale overheden, consumentenorganisaties en mijn ministerie hebben de gezamenlijke vervoerders toegezegd een onderzoek te laten uitvoeren naar de financiële effecten van incomplete transacties (wel inchecken, niet uitchecken) bij het reizen met de OV-chipkaart. Hierover heb ik u reeds geïnformeerd⁷. Het is goed dat dit onderzoek wordt verricht. Het onderzoek moet de feiten rondom de incomplete transacties boven tafel krijgen en daarmee aan alle partijen duidelijkheid geven. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder toezicht van een begeleidingsgroep, onder leiding van de onafhankelijke voorzitter van het NOVB-Directeurenoverleg, de heer Eric Janse de Jonge. Naast de vervoerders en overheden zijn ook de consumentenorganisaties in de begeleidingsgroep vertegenwoordigd. De betrokken partijen hebben inmiddels afspraken gemaakt over de aanpak, de organisatie en de opzet van het onderzoek. Zodra het onderzoek gereed is zal ik u hierover informeren. Eerder is afgesproken dat, indien blijkt dat er geld resteert van incomplete transacties, dit ten goede komt aan het openbaar vervoer en de reiziger.

Bij brief⁸ van 26 januari 2011 is toegezegd om in elke halfjaarlijkse rapportage een overzicht te geven van de percentages incomplete transacties per vervoerder en per decentrale overheid. Dit overzicht treft u aan in de bijlagen⁹. Uit het overzicht blijkt dat er over het algemeen nog steeds een licht dalende lijn is. Daar waar stijgingen waarneembaar zijn, is de oorzaak vaak dat het vakantieperioden betreft waarin meer incidentele reizigers gebruik maken van het OV.

⁷ Kamerstuk 23 645, nr. 544 (11 juli 2013)

⁸ Kamerstuk 23 645, nr. 399 (26 januari 2011)

⁹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

Toegankelijkheid

Ik hecht veel waarde aan de toegankelijkheid van het reizen met de OV-chipkaart.

Voor blinden en slechtzienden is voor het treinvervoer een adequate oplossing gevonden in de vorm van een reisproduct, waarbij vooraf telefonisch een reis geboekt kan worden (de OV-chip Plus). Zowel de decentrale overheden als de Oogvereniging hebben laten weten dat deze oplossing niet geschikt is voor bus, tram en metro¹⁰. Voor het regionale OV bestaat een apart product (de Sentirekaart). Inmiddels hebben de Oogvereniging en decentrale overheden afgesproken dat decentrale overheden en vervoerders de mogelijkheden voor «reizen op rekening» gaan onderzoeken.

Voor uitvoering van de motie Dik-Faber¹¹ over de uitbreiding van het specifieke product voor blinden en slechtzienden naar andere houders van de OV-begeleiderskaart, is de visie van het NOVB gevraagd. Houders van de OV-begeleiderskaart zijn in principe niet in staat zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. Met de OV-begeleiderskaart kan een begeleider met hen meereizen. Het NOVB is onder voorwaarden bereid een uitbreiding van deze specifieke productsoorten (Sentire en OV-chip Plus) naar andere groepen dan alleen blinden/slechtzienden te overwegen, maar niet automatisch naar alle houders van de OV-begeleiderskaart. Om te bepalen wie er buiten de groep van blinden/slechtzienden in aanmerking komen voor de specifieke producten is nader onderzoek nodig, onder andere naar de noodzaak van indicatiestelling en de kosten. In het najaar evalueren de decentrale overheden de werking van het Sentireproduct voor mensen met een visuele functiebeperking. Die evaluatie zal input vormen voor de te maken afweging over de uitbreiding van de Sentirekaart en OV-chip Plus.

In opdracht van mijn ministerie is een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit en de noodzaak van maatregelen voor mensen met een functiebeperking. Vertegenwoordigers van de decentrale overheden, de vervoerders, TLS en mijn ministerie werken aan een prioritering van deze maatregelen. Er is hierover regelmatig overleg met de consumentenorganisaties. Aan de meest prioritaire maatregelen is al uitvoering gegeven of er zijn acties voor in gang gezet. Inmiddels zijn o.a. gerealiseerd: het maandelijks papieren transactieoverzicht, een duidelijk voelbaar kenmerk op de kaart en de voorgeladen anonieme OV-chipkaart. Daarnaast hoeven houders van een OV-begeleiderskaart, die ervoor kiezen hun kaart op te laden bij een balie, hiervoor geen servicekosten meer te betalen.

Op het gebied van communicatie en trainingen nemen de vervoerders actief maatregelen. De website www.steffie.nl, die zich richt op een brede doelgroep van onder meer ouderen, laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking, wordt uitgebreid. Er worden laagdrempelige informatiepagina's en oefenmodules gebouwd, die de werking van de OV-chipkaart op een eenvoudige manier uitleggen. Daarnaast wordt, samen met de consumentenorganisaties uit het hele land, een toolbox samengesteld met informatiemateriaal (zoals filmpjes, brochures, websites), waaruit deze organisaties kunnen putten bij trainingen of informatiebijeenkomsten. Ook is afgesproken dat vervoerders meer naar de website OV-chipkaart.nl verwijzen.

¹⁰ Kamerstuk 23 645, nr. 544 (11 juli 2013), bijlage

¹¹ Kamerstuk 23 645, nr. 536 (2 april 2013)

Verder wordt gewerkt aan de uniformering van de boodschappen in beeld en geluid van de OV-chipkaartapparatuur. Uniformering is een uitdrukkelijke wens van de consumentenorganisaties en in het bijzonder van de blinden/slechtzienden. De vervoerders hebben afspraken gemaakt over de minimale inhoud van de basisboodschappen op kaartlezers. Doel hiervan is om de meest basale «piepjes» en teksten op de kaartlezers gelijk te maken. Daarnaast ben ik een onderzoek gestart naar de mogelijkheid en haalbaarheid van extra veranderingen in de apparatuur, waar de doelgroepen (onder meer ouderen, laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking) belang bij hebben. Naast de uniformering op korte termijn, wordt dus gewerkt aan het vastleggen van criteria die richting geven aan uniformering van bestaande en de aanschaf van nieuwe apparatuur.

De treinvervoerders nemen maatregelen om de herkenbaarheid van poortjes en paaltjes te verbeteren. Dit is vooral van belang op stations waar meerdere vervoerders actief zijn. Begin van dit jaar hebben vervoerders afspraken gemaakt over een set van basisprincipes en herkenbaarheidscriteria. De uitrol van de veranderingen aan het uiterlijk van de apparatuur vindt bij sommige vervoerders nu al plaats, bij andere is dit nog in de voorbereidende fase.

Herpositionering Trans Link Systems (TLS)

Voor een transparant en klantvriendelijk OV-chipkaartsysteem is het van belang dat de uitvoering van het OV-betalingsverkeer efficiënt en transparant geschiedt. Dit stelt eisen aan het functioneren van en het toezicht op TLS-activiteiten. Ik heb u hierover geïnformeerd met het Position Paper TLS¹² en de Hoofdpijnennotitie Wetgeving OV-chipkaart¹³. Het traject om te komen tot een nieuwe governancestructuur loopt. Doel van de nieuwe structuur is een betere borging van het efficiënt en transparant functioneren van het OV-chipkaartsysteem. Om een nieuwe governancestructuur mogelijk te maken is waarschijnlijk een tijdelijke financieringsconstructie vanuit het Rijk noodzakelijk.

Er is de afgelopen maanden veel voortgang gemaakt. Ik verwacht dat de vervoerders op korte termijn overeenstemming bereiken over de wijze waarop aan de nieuwe structuur vorm kan worden gegeven en dat zij dit najaar gezamenlijk een intentieovereenkomst ondertekenen. Over de invulling van de nieuwe governancestructuur en de wijze van financiering zal ik u tijdig berichten conform de motie Haverkamp mij heeft verzocht¹⁴.

Wetgevingstraject

In de Hoofdpijnennotitie¹⁵ heb ik beschreven hoe de wetgeving in het OV-chipkaartdomein wordt ingericht en wat op hoofdlijnen de inhoud van het wetsvoorstel is dat ik dit najaar formeel in procedure wil brengen. Met de wetgeving beoog ik het geheel van (beleids)beslissingen, uitvoering en toezicht met betrekking tot de OV-chipkaart te verankeren zodat over landelijke kwesties die om een oplossing vragen, ook op landelijk bestuursniveau beslissingen genomen kunnen worden indien concessiepartijen gezamenlijk hierin niet slagen. Ik heb inmiddels een wetsvoorstel in voorbereiding, dat op korte termijn de verplichte toets- en adviesrondes zal doorlopen. Rekening houdend met de gemiddelde doorlooptijden

¹² Kamerstuk 23 645, nr. 541 (25 april 2013)

¹³ Kamerstuk 23 645, nr. 545 (11 juli 2013)

¹⁴ Kamerstuk 23 645, nr. 513 (5 juli 2012)

¹⁵ Kamerstuk 23 645, nr. 545 (11 juli 2013)

verwacht ik het wetsvoorstel in september 2014 bij uw Kamer te kunnen indienen.

OV-chipkaartonderwerpen bij het spoorvervoer

De komende maanden biedt NS steeds meer reisproducten aan via de OV-chipkaart, zoals het product TrajectVrij dat het trajectabonnement vervangt. Voor dit product werken NS en de andere spoorvervoerders nauw samen. NS heeft aangegeven in de loop van 2014 de verkoop van het papieren treinkaartje te kunnen beëindigen.

Ik vind het belangrijk dat het afschaffen van het papieren kaartje door NS zorgvuldig gebeurt. Ik heb aangegeven¹⁶ een aantal voorwaarden te stellen aan de afschaffing van het papieren kaartje. Ik zie er dan ook op toe dat een aantal onderwerpen is geregeld voordat het papier verdwijnt. Eerder dit jaar is voor de reiziger al de problematiek rond het dubbel opstarttarief in de treinketen opgelost. Daarnaast zijn of komen er «verchipte» oplossingen beschikbaar voor specifieke doelgroepen zoals mensen die incidenteel met de trein reizen, internationale reizigers en mensen met een visuele functiebeperking. Deze licht ik hieronder toe.

Voor incidentele reizigers die zo weinig met de trein reizen, dat het kopen van een OV-chipkaart een drempel zou zijn om van de trein gebruik te maken, is NS voornemens de eenmalige chipkaart te introduceren. Dit gebeurt op het moment dat de verkoop van het papieren treinkaartje wordt beëindigd. De eenmalige chipkaart is dan verkrijgbaar bij alle automaten en balies van NS. De kaart is door NS ontwikkeld op advies van onder meer consumentenorganisaties en is vergelijkbaar met eenmalige producten bij andere vervoerders. Net als in de bus, tram en metro betaalt de reiziger voor de eenmalige chipkaart bij NS een toeslag. De eenmalige chipkaart zal ook worden gebruikt voor kort grensoverschrijdend vervoer vanuit Nederland naar Duitsland en België. Op dit moment vindt overleg plaats tussen NS en andere vervoerders over de acceptatie en distributie van de eenmalige chipkaart op stations waar geen NS-treinen rijden.

NS is in gesprek met de verstrekkers van internationale vervoerbewijzen over de introductie van een barcode voor de internationale reiziger. Met een barcode op het vervoerbewijs kunnen internationale reizigers op elk station in Nederland poortjes passeren. Hiertoe wil NS elke poortrij van minimaal één barcodelezer voorzien die is geïntegreerd met de OV-chipkaartlezer, op het brede poortje. En op stations waar veel internationale reizigers komen alle poortjes van barcodelezers voorzien.

Voor reizigers met een visuele functiebeperking is er de OV-chip Plus. Voor de OV-begeleiderskaart wordt gewerkt aan een sleutelkaart waarmee de poortjes gepasseerd kunnen worden.

NS zal stapsgewijs overgaan tot het volledig in gebruik nemen van de poortjes, nadat het papieren kaartje is verdwenen. De poortjes helpen bij het veiliger maken van stations en treinen voor reizigers en personeel, het verminderen van zwartrijden en het vergroten van het klantgemak (niet vergeten in- en uitchecken). Het plaatsen en in gebruik nemen van de poortjes gebeurt in overleg tussen NS en gemeenten. Waar nodig faciliteer ik het overleg tussen (koepels van) gemeenten en NS om tot oplossingen te komen. Verder hecht ik aan een goede en tijdige communicatie naar de reizigers. Uiteraard zijn en blijven ook de consumentenorganisaties bij dit proces betrokken.

¹⁶ Kamerstuk 23 645, nr. 517 (17 december 2012)

Uiteindelijk worden op 82 stations poortjes geplaatst en in werking gesteld. Bij het bepalen van deze 82 stations heeft NS gekeken naar het aantal in- en uitstappers, de geografische spreiding van de poortjesstations, de connectie met bekende agressielijnen en de kans dat zwartrijders uitwijken naar een naastgelegen station.

De intentie van NS is de reiziger stap voor stap te laten wennen. Nu al zijn op veel stations de helft van de poortjes in gebruik. De komende maanden zullen op deze stations driekwart van de poortjes in gebruik komen. De communicatie over de OV-chipkaart en de poortjes wordt intensiever en zichtbaarder. Dit jaar hebben in overleg met gemeenten diverse pilots plaatsgevonden waarbij alle poortjes op stations in gebruik waren. In het voorjaar van 2014 zal NS voor langere tijd op bepaalde momenten van de dag alle poortjes van enkele stations in gebruik nemen. Er zullen dan NS-medewerkers staan om poortjes te openen voor reizigers die nog met papieren kaartjes reizen. Na een succesvolle evaluatie van deze pilots worden komend jaar op een deel van de stations alle poortjes in gebruik genomen. In 2015 volgen de overige stations. Waar sprake is van verbouwingen, wordt mogelijk tot 2016 gewacht met volledige ingebruikname van de poortjes.

Openstaande moties en toezeggingen

In navolging van mijn brief van 11 juli 2013¹⁷ informeer ik u hierna over de stand van zaken van nog openstaande moties en toezeggingen rond de OV-chipkaart.

Tijdelijke oplossing bij kaartverlies

De vervoerbedrijven hebben tijdelijke oplossingen opgesteld voor reizigers die als gevolg van verlies of defect van hun OV-chipkaart gedurende enkele dagen (tot het moment dat de reiziger een vervangende kaart thuisbezorgd heeft gekregen) niet over hun OV-chipkaart kunnen beschikken en daardoor geen gebruik kunnen maken van een eventueel op deze OV-chipkaart geplaatst reisproduct (abonnement). Deze tijdelijke oplossingen zijn besproken met consumentenorganisaties. De tijdelijke oplossingen variëren per vervoerbedrijf. Zo moet in het vervoergebied van GVB en RET een tijdelijke vervangende kaart zijn uitgerust met een OV-chip, om de reiziger toegang te kunnen geven tot de met poortjes afgesloten metrostations, terwijl in het regionale busvervoer als tijdelijke oplossing kan worden volstaan met een papieren vervoerbewijs. NS biedt de mogelijkheid om na het verlies van een doorlopend jaarabonnement verder te reizen met een verchipte tijdelijke variant, totdat de vervangende kaart bij de klant is. De vervoerbedrijven bekijken of zij deze tijdelijke oplossingen de komende tijd verder kunnen verbeteren.

Bij een eventuele financiële compensatie speelt ook de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de reiziger mee. Bij een defecte OV-chipkaart buiten de schuld van de reiziger hanteren de vervoerbedrijven en TLS een financieel compensatiebeleid.

Aangehouden motie-De Graaf¹⁸ over het verzoek tot het realiseren van een aanpassing in de software voor oplaadpunten voor de OV-chipkaart, met als doel de reiziger flexibiliteit te bieden in het te kiezen oplaadbedrag

Reizigers kunnen bij diverse verkoopautomaten direct saldo op hun OV-chipkaart laden, of via internet saldo bestellen en dit saldo vervolgens

¹⁷ Kamerstuk 23 645, nr. 544 (11 juli 2013)

¹⁸ Kamerstuk 23 645, nr. 534 (28 maart 2013)

bij een ophaalautomaat ophalen. Daarnaast kunnen reizigers kiezen voor automatisch opladen.

De hoogte van de op te laden bedragen varieert. Zo is het bij de oplaadapparaten van onder andere NS en RET mogelijk om bedragen vanaf één euro op een OV-chipkaart te laden. Andere bedrijven hanteren vaste bedragen voor het laden van saldo. Dit geldt zowel voor verkoopapparatuur als website(s) waar saldo kan worden gekocht, dat vervolgens bij een ophaalautomaat is op te halen. Uit een eerder dit jaar uitgevoerd gebruiksonderzoek onder reizigers en uit klachtenmonitors van onder andere het OV-loket blijkt dat de huidige keuze in oplaadbedragen via internet en via verkoopautomaten voor reizigers voldoet.

Motie van de leden Van Gent en Haverkamp met het verzoek om één jaar nadat de OV-chipkaart verplicht is gesteld, in drie regio's te toetsen of het uitgangspunt van kostenneutraliteit daadwerkelijk is gehaald¹⁹

Door drie decentrale overheden (provincie Limburg, provincie Zuid-Holland en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, SRE) is onderzoek uitgevoerd naar de prijseffecten van het afschaffen van de strippenkaart. In het SRE-gebied is ook gekeken naar de sterabonnementen. De uitvoering van het onderzoek lag in handen van een onafhankelijk bureau. Het rapport met de resultaten van dit onderzoek is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Uit het onderzoek blijkt dat in de onderzochte regio's reizigers die met een OV-chipkaart op saldo reizen, gemiddeld voordeliger uit zijn dan vooraf is verondersteld. Ten aanzien van de gemiddelde prijseffecten blijkt dat de totale groep reizigers (reizigers met OV-chipkaart en gebruikers van een ritkaartje) in de onderzochte gebieden gemiddeld met een prijsstijging wordt geconfronteerd. Wel zijn verschillen waarneembaar tussen de onderzochte (concessie)gebieden.

De concessie Limburg-Zuid vormt een uitzondering, omdat daar een prijsdaling is waargenomen. Voor de andere concessie in de provincie Limburg geldt dat de waargenomen prijsstijging voor de totale groep reizigers binnen de bandbreedte ligt zoals destijds door de Commissie-Kist²⁰ is gehanteerd (+/- 3%). Voor deze regio kan dus gesteld worden dat is voldaan aan het uitgangspunt van kostenneutraliteit.

Voor de provincie Zuid-Holland en SRE geldt dat de totale groep reizigers te maken heeft gekregen met een prijsstijging die groter is dan de destijds gehanteerde bandbreedte. De onderzoekers verklaren deze prijsstijging doordat reizigers niet de prijsbewuste afweging hebben gemaakt die vooraf in de modelberekeningen werd verondersteld. Deze groep reizigers heeft, meer dan verwacht, gekozen voor het kopen van een relatief dure ritkaart op de bus. Daarnaast blijken reizigers minder gebruik te hebben gemaakt van dalkorting (dit betreft de regio SRE).

Volgens de onderzoekers wijzen de bevindingen erop dat een deel van de reizigers minder prijsbewust reist dan vooraf ingeschat. Reizigers maken, aldus de onderzoekers, niet alleen op basis van prijs een keuze voor een abonnement of korting, andere motieven (zoals gemak) spelen hierbij ook een rol. De decentrale overheden hebben een uitgebreide informatiecampagne gevoerd om reizigers te wijzen op de voordelen en mogelijkheden van het reizen met de OV-chipkaart. Mede hierdoor blijkt dat in het vierde kwartaal van het gemonitorde onderzoeksjaar het prijseffect lager was dan het jaargemiddelde. De onderzoekers geven aan dat verwacht mag

¹⁹ Kamerstuk 23 645, nr. 434 (19 april 2011)

²⁰ De Commissie-Kist had de opdracht om voor iedere decentrale overheid voorafgaand aan het uitzetten van de strippenkaart, te toetsen op de eis van opbrengstneutraliteit.

worden dat deze trend zich doorzet en daarmee het aandeel van reizigers dat kaartjes op de bus koopt verder zal afnemen (en het gebruik van dalkorting zal toenemen).

De decentrale overheden en OV-bedrijven hebben mij laten weten de reizigers actief te blijven wijzen op de voordelen van reizen met de OV-chipkaart en de regionale prijseffecten nauwlettend in de gaten blijven houden. Met voorgaande informatie beschouw ik deze motie als afgehandeld.

Motie van de leden Monasch en Van Gent met het verzoek om in kaart te brengen of op alle plekken en op alle relevante tijdstippen (van de eerste tot en met de laatste trein, metro, tram of buslijn) voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn en daarbij een vergelijking te maken met de oude situatie van voor de invoering van de OV-chipkaart²¹

De verkoop- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart zijn primair een verantwoordelijkheid van de decentrale overheden en hun vervoerders. Uit informatie van Vervoerbewijzen Nederland (VBN) blijkt dat er in de situatie voor invoering van de OV-chipkaart 5.225 verkooppunten waren in Nederland (peildatum 2008). Dit betrof zowel wederverkopers (waaronder supermarkten, sigarenwinkels), postkantoren en verkooppunten op een station als de eigen verkooppunten van de vervoerbedrijven.

In het kader van de invoering van de OV-chipkaart en vooruitlopend op het afschaffen van de strippenkaart hebben decentrale overheden en vervoerders een (regionaal) distributienetwerk met voldoende dekking gerealiseerd om reizigers te voorzien van een OV-chipkaart. Ook de (regionale) consumentenorganisaties waren hier bij betrokken. Het distributienetwerk van de OV-chipkaart is opgebouwd uit drie pijlers: de «eigen» distributienetwerken van de vervoerders (inclusief NS), het aanvullende «derdennetwerk» bij wederverkopers en de elektronische distributiemogelijkheden. De OV-chipkaart kan op diverse punten worden aangeschaft en opgeladen. Ook kunnen op diverse punten producten worden opgehaald. Reizigers kunnen www.ov-chipkaart.nl/klantenservice/ adresvinder raadplegen om te zien waar ze moeten zijn. TLS heeft mij laten weten dat er op dit moment (peildatum 12 september 2013) 3.614 OV-chipkaartservicepunten zijn en dat er per servicepunt vaak meerdere automaten beschikbaar zijn. Ook zijn de bussen in vrijwel alle gebieden uitgerust met ophaalautomaten. Het werkelijke aantal verkoop- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart ligt dus hoger. Daarnaast kunnen reizigers via internet saldo en producten kopen en servicediensten aanvragen. Thuis kiezen, bestellen en betalen is een van de keuzemogelijkheden die de huidige reizigers wordt aangeboden ten opzichte van vroeger in de «papierwereld».

Naast de fysieke punten kunnen reizigers voor het opladen van hun OV-chipkaart gebruikmaken van de functionaliteit «automatisch opladen». Daarbij machtigt een reiziger TLS om een van tevoren bepaald bedrag van zijn/haar bankrekening af te schrijven zodra het saldo op de OV-chipkaart onder de vijf euro komt. Bij nieuwe aanvragen voor automatisch opladen ligt deze grens bij nul euro. Volgens TLS maken op dit moment ruim 1,2 miljoen kaarthouders gebruik van automatisch opladen.

Volgens de decentrale overheden is een vergelijking met de situatie van voor de invoering van de OV-chipkaart lastig. Enerzijds vanwege de mogelijkheid van automatisch opladen. Anderzijds blijken reizigers in de meeste gevallen gebruik te maken van de automaten op de stations (en daarmee minder van de andere automaten). Daarbij plaatsen de decentrale overheden de kanttekening, dat in de laatste jaren van het NVB de

²¹ Kamerstuk 23 645, nr. 508 (5 juli 2012)

strippenkaart niet meer te koop was op de stations; waar reizigers nu dus vaak wel de kaart opladen.

In het kader van het wetgevingstraject voor de OV-chipkaart zie ik op dit moment de mogelijkheid en wenselijkheid om kaders en regels te stellen aan tarieven en producten. Facilitaire zaken zoals de distributie van producten en de informatievoorziening over producten en tarieven aan reizigers zullen daarbij eveneens worden betrokken. Met voorgaande informatie beschouw ik deze motie als afgehandeld.

Alles overziend stel ik vast, dat partijen de afgelopen maanden gezamenlijk goede voortgang hebben gemaakt op weg naar een gebruiksvriendelijk toegankelijk, betrouwbaar en betaalbaar openbaar vervoer.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
W.J. Mansveld