

Vergaderjaar 2009–2010

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 345**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATER-STAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 februari 2010

Op 21 januari jl. heeft de eerste termijn van een Algemeen Overleg plaatsgevonden over de OV-chipkaart. In deze brief beantwoord ik de nog openstaande vragen uit de eerste termijn.

In het onderstaande ga ik per onderwerp in op de gestelde vragen.

**Tarieven**

Tijdens het Algemeen Overleg is het onderwerp tarieven uitgebreid aan de orde geweest. Een aantal vragen is nog blijven liggen.

*Vraag:*

*De leden Anker (CU) en Aptroot (VVD) gaven aan dat de tarieven van de OV-chipkaart transparanter moeten worden. De reizigers moeten van tevoren weten wat de prijs van de reis is. In dat kader is het voorstel gedaan om stickers met daarop de kilometerprijs in de bus aan te brengen.*

**Antwoord:**

Met uw Kamer ben ik van mening dat de reiziger voorafgaand aan een reis over heldere, direct opvraagbare informatie zou moeten kunnen beschikken over de kosten van een reis. Ik heb de vervoerders en TLS erop aangesproken om dit te verbeteren, zoals gemeld in mijn brief aan de Kamer van 18 januari 2010.

Via 9292 OV en de websites van een aantal vervoerders kan nu vooraf worden opgevraagd wat een reis gaat kosten. Momenteel wordt samen met de consumentenorganisaties verder onderzocht hoe de reiziger het beste aan transparante en direct toegankelijke informatie kan komen over reis en prijs. Voorstellen hiertoe zullen in het voorjaar leiden tot besluitvorming in de Regiegroep OV-chipkaart. Het idee van een sticker in de bus met de kilometerprijs is niet afdoende. Decentrale overheden maken namelijk vaak gebruik van de mogelijkheid om meerdere tarieven vast te

stellen. Bovendien zijn er dalurenkaarten, speciale tariefskaarten voor specifieke doelgroepen, etc.

*Vraag:*

*Verder hebben de leden Mastwijk (CDA) en Aptroot (VVD) vragen gesteld over de kosten van het overhevelen van saldo.*

**Antwoord:**

In het onderzoek van de heer Kist naar de opbrengstneutraliteit zal ook inzicht worden verschaft in het effect van de aanschafkosten van € 7,50 van de OV-chipkaart en inzicht in de kosten voor het overzetten van saldo. Zo worden in de Stadsregio Rotterdam bijvoorbeeld geen kosten in rekening gebracht voor het overzetten van saldi van verlopen kaarten. Het onderzoek zal inzichtelijk maken hoe andere regio's hiermee omgaan.

*Vraag:*

*Er zijn vragen gesteld over het vaststellen van een tarief dat verdisconteert wanneer bussen «kronkellijnen» volgen. Het voorbeeld van een tarief op basis van hemelsbrede afstand in plaats van per reizigerskilometer werd genoemd.*

**Antwoord:**

Het is aan de decentrale overheden om te komen tot een tarievenstelsel voor de OV-chipkaart dat bij de overgang gemiddeld niet duurder is dan de strippenkaart. Bij het uitzetten van het NVB toets ik daar op. Er zijn mogelijkheden om situaties als de genoemde kronkellijnen aan te pakken, bijvoorbeeld door het lokaal instellen van een flat fare tarief. De Stadsregio Arnhem Nijmegen bijvoorbeeld, heeft dit opgepakt en beraadt zich momenteel of en hoe grotere prijseffecten door de invoering van de OV-chipkaart gedempt of gecompenseerd kunnen worden.

Zoals ik in het Algemeen Overleg al heb aangekondigd zal de heer Kist een onderzoek uitvoeren naar de opbrengstneutraliteit. Ik zal de onderzoeksoopdracht naar uw Kamer sturen zodra deze gereed is. In de onderzoeksoopdracht zal ik daarbij aanvullend opnemen dat de bandbreedte van de tariefverschillen meegenomen wordt als aandachtspunt. Het doel hiervan is extra ondersteuning te bieden aan decentrale overheden, zodat de decentrale overheden kunnen beoordelen of er bij de vaststelling van opbrengstneutrale tarieven geen sprake is van een erg scheve verdeling ten opzichte van de huidige situatie.

## **Eindbeeld**

*Vraag:*

*Verschillende leden hebben vragen gesteld over de stand van zaken van de eindbeeldprojecten.*

**Antwoord:**

De OV-chipkaart is een dynamisch project, waarbij door een groot aantal partijen voortdurend wordt gewerkt om de kaart voor de reiziger te verbeteren.

Met de voortgangsbrief van 12 juni 2009 heb ik u geïnformeerd over de onderzoeken die in dat kader zijn gestart. Het overgrote deel van de onderzoeken zal het komende half jaar tot besluitvorming in de Regiegroep OV-chipkaart leiden. De laatste projecten zullen waarschijnlijk in het najaar worden afgerond.

*Vraag:*

*Ook zijn er vragen gesteld over de overstapsituaties bij trein en metro. Daarnaast stelde de heer Anker (CU) nog een vraag over de leesbaarheid en uniformiteit van de displays bij het uitchecken.*

**Antwoord:**

De overstapsituaties hebben mijn nadrukkelijke aandacht en is een aspect dat nog verbeterd kan worden.

Voor het faciliteren van de overstapsituaties trein-trein en trein-metro richten vervoerders en TLS zich voor de korte termijn op «Routing, Signing en Branding». Hiermee worden reizigers door middel van signaleringen op het perron bij de overstap begeleid. Reizigers die bij het overstappen een fout maken bij het in- en uitchecken kunnen hiervoor altijd hun geld terugkrijgen. Over «Routing, Signing en Branding» loopt een eindbeeldstudie die dit voorjaar wordt afgerond.

Voor oplossingen bij spoorvervoerders op de lange termijn loopt een onderzoek van TLS naar de mogelijkheden van «Single check-in/check-out» in de treinketen. Dit onderzoek zal ook in het voorjaar worden afgerond.

In het kader van het eindbeeld wordt ook onderzoek verricht naar de leesbaarheid en uniformiteit van displays van apparatuur. Het gaat hier over herkenbaarheid en gebruiksgemak voor reizigers in het algemeen, maar ook over het gebruik van de apparatuur voor mensen met een functiebeperking.

## **Communicatie**

*Vraag:*

*Er zijn vragen gesteld door mevrouw Roefs (PvdA), de heer Anker (CU) en mevrouw Van Gent (GL) over het verbeteren van communicatie en de communicatie naar ouderen.*

**Antwoord:**

Communicatie en informatie zijn van groot belang om de reiziger goed met de OV-chipkaart te kunnen laten reizen. Ik heb daarom TLS en de vervoerders aangesproken daar meer aandacht aan te besteden. TLS heeft mij daarop toegezegd om in overleg met vervoerders verbeteracties in gang te zetten. Het gaat dan bijvoorbeeld om kennis van de reiziger over het activeren van auto-reload, het overzetten van saldo op een nieuwe kaart, antwoord op de vraag waar producten afgehaald en opgeladen kunnen worden en om het vooraf kunnen weten wat een reis kost. Hierover zal aan de Regiegroep OV-chipkaart gerapporteerd worden.

Voor de ouderen zetten vervoerders specifieke communicatiemiddelen in. Zij organiseren onder andere speciale ouderenbijeenkomsten met demobussen, waarin de werking van de OV-chipkaart wordt uitgelegd. De ouderen worden verder betrokken bij de informatievoorziening doordat zij vertegenwoordigd zijn in het LCO, waar zij direct bij de vervoerders hun wensen ten aanzien van voorlichting kenbaar kunnen maken. Ouderenorganisaties, zoals de ANBO, organiseren ook zelf voorlichting. Ik deel de mening van mevrouw Roefs en de heer Anker dat informatie ook beschikbaar moet zijn via andere kanalen dan internet. In de landelijke campagne voor de OV-chipkaart wordt daarom ook aangegeven dat reizigers ook informatie over de OV-chipkaart kunnen opvragen via het contactnummer 0800-8051 of via Postbus 51. Foldermateriaal kan daarbij worden toegestuurd.

## **Distributie**

*Vraag:*

*Mevrouw Roefs (PvdA) heeft gevraagd of het juist was dat een grote winkelketen bereid zou zijn de distributie op zich te nemen, en wat er vervolgens gebeurt in dorpen waar die winkelketen niet aanwezig is. Ook heeft zij de vraag gesteld of er geld teruggevorderd wordt van decentrale overheden indien de distributie niet adequaat plaats vindt.*

*Antwoord:*

Decentrale overheden moeten bij het verzoek tot uitzetten van het NVB aantonen dat er voldoende distributiepunten zijn. In algemene zin hebben de decentrale overheden aangegeven dat zij niet alleen met grote winkelketens overeenkomsten sluiten, maar ook met individuele winkels indien bijvoorbeeld in een kern geen vestiging van een keten aanwezig is. Het één sluit het ander dus niet uit. Maar de (kleine) winkelier die nu de stripkaart verkoopt zal niet als vanzelfsprekend ook de distributie van de OV-chipkaart verzorgen. Het is aan de decentrale overheden om te beslissen welke winkels en winkelketens zij benaderen om voor de distributie van de OV-chipkaart zorg te dragen.

## **Toegankelijkheid spoor**

*Vraag:*

*Er zijn vragen gesteld over de verchipping van de begeleiderskaart voor gehandicapten.*

*Antwoord:*

NS heeft aangegeven dat in 2010 de gratis begeleiderskaart voor het gehele openbaar vervoer wordt verchipt. Zolang dat nog niet is gebeurd blijven de papieren begeleiderskaarten gewoon geldig. Alleen voor het reizen in de metro van Rotterdam en Amsterdam is een sleutelkaart nodig. Begeleiders kunnen deze aan de balie van de RET en het GVB verkrijgen.

*Vraag:*

*Verschillende leden hebben gevraagd of de toegangspoortjes die NS zal gaan aanschaffen ook toegankelijk zullen zijn voor blinden en slechtzienden.*

*Antwoord:*

De bestelling voor de toegangspoortjes door NS bevindt zich in een afrondende fase. Deze poortjes zijn functioneel gelijk aan de poortjes van de RET en GVB. De poortjes hebben geen spraakfunctie, maar geven wel een hoorbaar signaal af bij in- en uitchecken. Ook de incheck-/uitcheckpaaltjes geven een signaal af wanneer wordt in- of uitgecheckt. De discussie welke oplossingen het beste zijn voor de toegankelijkheid van stations voor blinden en slechtzienden is nog volop gaande in het kader van de eindbeeldonderzoeken. Het is zeker geen uitgemaakte zaak dat het toevoegen van een spraakfunctie een goede oplossing is. In de Kamer is gesproken over Denemarken als voorbeeld van een systeem met paaltjes die een spraakfunctie hebben. Mij is aangegeven dat men in Denemarken paaltjes met spraakfunctie overwoog, omdat daar voor inchecken en uitchecken verschillende paaltjes zijn, die als zodanig herkenbaar moeten zijn. Die situatie is anders dan in Nederland, waarbij dat onderscheid in paaltjes niet speelt. Uiteindelijk is in Denemarken niet gekozen voor paaltjes met een spraakfunctie, omdat een hoorbare toon al voldoende is. De incheck- en uitcheckpalen zijn daar voorts door middel van een braille-sticker van elkaar te onderscheiden.

Overigens geldt ook hiervoor dat de studies die op dit moment plaatsvinden in het voorjaar worden afgerond. Hierover zal in de Regiegroep OV-chipkaart besluitvorming plaatsvinden.

### **Techniek**

*Vraag:*

*De heer Anker (CU) heeft de vraag gesteld wanneer het niveau van storingen bij in- en uitcheck apparatuur teruggebracht is naar een acceptabel niveau.*

**Antwoord:**

Bij start van de uitrol van de OV-chipkaart in een concessiegebied ligt het storingsniveau hoger dan in de concessies waar de OV-chipkaart al een tijd in gebruik is. Daarbij daalt niet alleen het aantal storingen in de loop van de tijd, maar worden storingen ook sneller opgelost. Als naar het oordeel van vervoerders, reizigersorganisaties en de decentrale overheid het systeem voldoende stabiel is, wordt een verzoek om het NVB uit te zetten aan mij gericht.

Overigens zijn storingen aan apparatuur niet helemaal te voorkomen. Elk ICT-systeem heeft te maken met een bepaald niveau van storingen. De OV-chipkaart is daarop geen uitzondering. Belangrijk is dat het aantal storingen, de duur en de impact ervan op gebruikers beperkt blijft.

*Vraag:*

*Klopt het dat de OV-chipkaart niet per 1 januari 2010 in het HTM-deel van de Randstadrail is geïmplementeerd, zoals wel was aangekondigd.*

**Antwoord:**

De Stadsregio Haaglanden heeft mij laten weten dat de OV-chipkaart ook in het HTM-deel sinds 1 februari 2010 operationeel is op de Randstadrail. Dat is dus nog vóór het uitzetten van het NVB op 11 februari in Rotterdam.

### **Meerkosten**

*Vraag:*

*De heer Aptroot (VVD) heeft gevraagd wanneer de discussie over de meerkosten van de invoering van de OV-chipkaart wordt afgerond en of niet objectief is vast te stellen wat de meerkosten zijn.*

**Antwoord:**

Om de meerkosten vast te stellen is de commissie Kist ingesteld. De commissie heeft de aanbeveling gedaan dat de vervoerders per concessie een onderbouwing van de meerkosten overleggen aan de decentrale overheden. Alle partijen hebben daarmee ingestemd.

De Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland heeft aangegeven dat nu een cijfermatige onderbouwing wordt voorbereid voor een eerstvolgend overleg met een individuele opdrachtgever.

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat,  
J. C. Huizinga-Heringa