

Vergaderjaar 2009–2010

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 350**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 8 maart 2010

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> heeft op 21 januari 2010 overleg gevoerd met staatssecretaris Huizinga-Heringa van Verkeer en Waterstaat over:

- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 4 december 2009 Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart (23 645, nr. 326);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 8 december 2009 Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-Chipkaart (23 645, nr. 329);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 2 december 2009 inzake beëindiging van «de strippenkaart» in de Rotterdamse bus, tram en Randstadrail ingediend per 11 februari 2010 (23 645, nr. 325);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 16 oktober 2009 over het evaluatierapport pilot OV-chipkaart in Rotterdam (23 645, nr. 323);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 4 december 2009 over de tarieven OV-chipkaart Stadsregio Arnhem Nijmegen (23 645, nr. 327);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 juli 2009 over OV-chipkaart/Rapport Monitor Klantacceptatie (23 645, nr. 304);**
- **de brief van de minister van Financiën d.d. 24 september 2009 met nadere informatie inzake de OV-chipkaart (23 645, nr.317);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 18 januari 2010 met de beantwoording vragen commissie VW inzake de OV-chipkaart ter voorbereiding AO op 21 januari 2010 (23 645, nr. 333);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 18 januari 2010 over het besluit tot instellen onderzoek opbrengstneutraliteit OV-chipkaart (23 645, nr. 332).**

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Vendrik (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (ChristenUnie), Van Heugten (CDA), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA), Linhard (PvdA), Meeuwis (VVD) en De Mos (PVV).  
Plv. leden: Van Gent (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Bilder (CDA), Pieper (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Hijum (CDA), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Haverkamp (CDA), Depla (PvdA), Neppérus (VVD) en Agema (PVV).

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Jager

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Sneep

**Voorzitter: Jager**  
**Griffier: Tijdink**

Aanwezig zijn zes leden der Kamer, te weten Anker, Aptroot, Jager, Mastwijk, Roefs en Roemer,

en mevrouw Huizinga-Heringa, staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Goedemorgen en hartelijk welkom bij dit algemeen overleg van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat. Een bijzonder woord van welkom aan de staatssecretaris. Aan de orde is de OV-chipkaart. Ik stel de spreektijd in eerste termijn vast op zes minuten per fractie en een interruptie, in tweede termijn twee interrupties in het antwoord van de staatssecretaris. We hebben slechts twee uur.

De heer **Roemer** (SP): Voorzitter. De vorige keer dat wij het met de staatssecretaris over de OV-chipkaart hadden, kan ik mij nog heel goed herinneren. Toen kreeg ik namelijk het verwijt dat ik zwartgallig was met mijn kritische opmerkingen over de OV-chipkaart. Ik was echter eerder te mild dan dat ik zwartgallig was, want inmiddels staat toch wel overduidelijk vast dat het project voor geen meter loopt. Als ik zwartgallig ben, zijn de ANWB, Rover, de CG-Raad, Viziris, de ouderenorganisaties en Omroep MAX dat ook. Ook de studentenvakbond, maar ook het CDA, GroenLinks en wellicht de andere collega's zouden dat dan ook zijn. De overduidelijke, grote problemen van deze slechte chipkaart zijn nog steeds niet opgelost en toch wordt de kaart, als het aan de staatssecretaris ligt aan steeds meer reizigers opgelegd. Mijn geduld begint nu toch echt op te raken. Regie voeren is niet meer voldoende. Klinkklare resultaten waar reizigers wel iets aan hebben, is nu nog het enige wat telt. Daarvoor moet de staatssecretaris zeggenschap naar zich toe halen. De Rotterdamse en Amsterdamse metro zijn inmiddels verboden gebied voor mensen zonder een OV-chipkaart, maar het voornemen van de staatssecretaris om vanaf februari heel Rotterdam tot een definitief no-go area te maken, gaat wat de SP betreft dus regelrecht in de prullenbak. Hoe kan de staatssecretaris zeggen dat ze hier «de belangen van de reiziger centraal heeft gesteld»? Wat mij betreft, is dit ronduit onzin.

De laatste jaren heeft SP veel kritiek gehad op de manier waarop deze kaart is georganiseerd en daarbij veel problemen benoemd, maar ook oplossingen aangedragen. Een goede OV-chipkaart kan zeker in het belang zijn van de reizigers en de organisaties, maar al in 2006 kwamen zes van de belangrijkste reizigersorganisaties met elf duidelijke voorwaarden waaraan voldaan moest worden voordat we verder konden met de OV-chipkaart. Nu, vier jaar later, blijkt dat er nog steeds niet aan voldaan is en toch gaan we verder. Mijn vraag aan de staatssecretaris is dan ook waarom zij maling heeft aan deze reizigersorganisaties en daarmee aan de reiziger. Waarom zijn de studies naar de zogenaamde eindbeeldprojecten niet afgerond en liggen ze vandaag niet hier op tafel? Waarom is er geen enkele voortgang in? Totdat dit goed is afgerond, kan er geen sprake zijn van een verdere invoering of oplegging van de chipkaart. Wat de SP-fractie betreft, heeft de staatssecretaris hier toch echt gefaald.

Afgesproken is dat de tarieven gemiddeld niet mogen stijgen. Die afspraak is gemaakt en blijft zo. De chipkaart zal het openbaar vervoer niet duurder maken. Dit zijn slechts twee van de vele citaten van de staatssecretaris in het verleden over de OV-chipkaart. Na veel klachten van reizigers heeft de SP besloten om nog eens een goed onderzoek te doen. Uit vijf van de zes onderzoeken in diverse regio's blijkt dat de OV-chipkaart het reizen wel degelijk duurder maakt: een gemiddelde prijsstijging tot zelfs 22% in Arnhem is niet een beetje duur, maar veel duurder. De belofte

dat het openbaar vervoer niet duurder zou worden door de OV-chipkaart wordt dus gebroken. Terecht heeft de staatssecretaris ook door dat er nu iets gedaan moet worden en dat zij in de regio's onderzoek moet gaan doen naar de tarieven. Dat had natuurlijk al veel eerder moeten. Waarom moeten we eerst zelf zo'n groot onderzoek doen om de staatssecretaris in beweging te krijgen? Die geluiden bereikten haar toch ook? Het moet wel een goed onderzoek worden. De staatssecretaris gaat uit van opbrengstneutraliteit voor de vervoerders, maar daarbij vergeet zij te kijken vanuit de reiziger. In het onderzoek moeten dus ook de extra kosten voor reizigers door fouten in het systeem worden meegenomen, de kortere geldigheidsduur van de kaartjes, de dubbele instaptarieven, de aanschaf- en vervangingskosten, het aanbod aan voordelige kaartjes, de duurdere losse kaartjes en, heel belangrijk, de incomplete transacties. Die lopen namelijk in de miljoenen euro's per jaar en die kosten horen ook in het onderzoek thuis. Graag krijg ik een heldere toezegging van de staatssecretaris dat zij deze kosten meeneemt in het onderzoek in de regio's. Ik maak nog een opmerking over de tarieven. De afspraken zijn gemaakt over opbrengstneutraliteit en gelden alleen voor het eerste jaar. Mogen vervoerders dan na een jaar de prijzen wel gaan verhogen of zitten er grenzen aan? Mag een verdubbeling zo worden doorgevoerd? Heeft de staatssecretaris nog instrumenten om op te treden nadat de strippenkaart is afgeschaft?

Voorzitter. De SP heeft samen met een aantal onderzoekers de tarieven in zes steden onder de loep genomen. Graag hadden we dat nog in veel meer steden gedaan, maar dat bleek een stuk moeilijker dan gedacht. De transparantie van de tarieven is mijlenver onder de maat. Op de website [ov9292.nl](http://ov9292.nl) kun je heel onhandig een aantal tarieven vinden van reizen met de OV-chipkaart. Ook op de website van vervoersbedrijven is dit niet tot nauwelijks geregeld. Met «nauwelijks» bedoel ik dat je met heel veel moeite bijvoorbeeld de Amsterdamse GVB-tarieven kan vinden op de site en dan slechts per bus- of treinlijn. Bij een overstap moet je dus al kennis hebben van het systeem, meerdere websites bezoeken en dan ook nog gaan rekenen met kilometertarieven en opstaptarieven. Zelfs voor een ervaren reiziger in het openbaar vervoer – en dat mag ik me best noemen – en als woordvoerder is dat een behoorlijke klus gebleken. Dus we gaan honderdduizenden reizigers verplichten om te reizen met een kaart waarvan niemand de tarieven weet. Vindt de staatssecretaris dit normaal? Past dit binnen haar zogenaamde «reizigersvriendelijke aanpak»? Ik ga uit van het goede in de mens en neem dus aan van niet, maar dan kan zij maar één ding doen: niet verplicht de OV-chipkaart opleggen voordat alle tarieven transparant, toegankelijk en voor de volledige reis kunnen worden aangeboden. Kan de staatssecretaris dit toezeggen?

Ik kom op de toegankelijkheid. Dit systeem is en blijft een drama voor mindervaliden en voor blinden en slechtzienden. Het verchippen van de begeleiderskaart blijft uit en we komen niet verder dan tijdelijke maatregelen, zoals voor Rotterdam, waar een extra regeling is afgesproken. Nu wordt deze kaart in een nog groter gebied opgedrongen en wordt snel zonder enig overleg met de organisaties zoals Viziris, de regeling uitgebreid en twee keer zo duur gemaakt. Alsof mensen in een groter gebied dan ook in één keer twee keer zoveel gaan reizen. Wat een manier van doen en van denken. Viziris stemt er dan ook niet mee in, maar dat weet de staatssecretaris niet, want zij overlegt niet. Zonder een landelijke regeling moet men dus ook bij elke vervoerder een nieuwe regeling bepleiten. Dit lijkt nergens op.

Dan het voornemen van de NS. Zij gaan ontoegankelijke poortjes bestellen, waardoor mindervaliden van de stations worden geweerd. Waarom laat de staatssecretaris dit gebeuren? Is dit de regie die nodig is bij zo'n project? Wanneer je mensen iets oplegt waar ze niet op zitten te wachten, moet het goed zijn. Wanneer je mensen iets oplegt waar ze niet op zitten te wachten, moet je aan draagvlak werken.

Concluderend: er kan op dit moment absoluut geen strippenkaart worden afgeschaft. Daarvoor moet er eerst een en ander gebeuren. Het onderzoek naar de tariefstijging moet zijn afgerond en maatregelen moeten zijn genomen, de gesprekken en de onderzoeken over de consumenteneisen – de zogenaamde eindbeelden – moeten zijn afgerond en de maatregelen moeten zijn genomen, er moet aantoonbaar draagvlak zijn onder de reizigers en de toegankelijkheid moet structureel geregeld zijn.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Laat ik beginnen met de conclusie van de VVD. In beginsel is de OV-chipkaart een goed hulpmiddel voor gemakkelijk reizen met het openbaar vervoer, een betere opbrengstverdeling tussen de vervoerders en voor goede vervoersinformatie. Daarom hebben wij de invoering van de OV-chipkaart altijd gesteund. De VVD constateert echter wel dat er bij deze invoering steeds weer problemen zijn en dat allerlei zaken van tevoren gewoon niet goed zijn geregeld. Het ergert mijn fractie ook wel, hoewel we weten dat het de verantwoordelijkheid is van vooral decentrale overheden en de vervoersmaatschappijen, dat de staatssecretaris haar rol elke keer definieert als het besturen op grote afstand. Ik wijs bijvoorbeeld op de klachten over de forse kostenstijgingen bij de invoering van de OV-chipkaart. Het is goed dat de SP dat in een aantal specifieke gevallen heeft uitgezocht; ik heb er ook heel veel klachten over gekregen. Wij kunnen wel blijven herhalen wat het uitgangspunt is, namelijk dat het niet duurder mag worden, maar voor veel mensen is het in de praktijk wel duurder en dan niet een beetje. In Leiden is het bijvoorbeeld zo'n 12% tot 14% duurder geworden. Zo komen dergelijke berichten van overal binnen.

Wij vinden het goed dat er onderzoek komt naar deze klachten en naar de prijzen, of het wel echt budgettair neutraal is. De staatssecretaris heeft aangekondigd dat er een onafhankelijk onderzoek komt, maar wij hebben daar wel een aantal vragen bij. In de eerste plaats vinden wij het gek dat dit onderzoek er komt na alle klachten. Het is prima dat de klachten serieus worden genomen, maar bij de invoering zou er toch ook vanuit het ministerie moeten worden bewaakt hoe het gaat? Daar moet toch de vinger aan de pols worden gehouden? Zoveel werk is het niet. Met zoveel duizend ambtenaren op een ministerie kunnen een paar mensen dat toch wel een beetje volgen? Waarom gebeurt dat niet automatisch tijdens de invoering? Wie krijgt de onderzoeksopdracht en hoe luidt die? Wat wordt onderzocht en worden alle regio's meegenomen? Wij willen dat weten. Wij willen ook weten wat de staatssecretaris bedoelt met «de toets op de opbrengstneutraliteit». Daar zou dit onderzoek op vooruitlopen. Volgens mij test dit onderzoek in de praktijk of dit inderdaad het geval is.

De tarieven van de OV-chipkaart moeten naar onze mening volstrekt duidelijk en transparant zijn. Van tevoren moet je kunnen checken wat het kost om te gaan reizen met het openbaar vervoer. Dat blijkt ontzettend lastig te zijn, want je betaalt wel per kilometer maar dat gaat niet om de hemelsbrede afstand. Het is afhankelijk van welke route wordt gevolgd. Als je bijvoorbeeld niet de ene bus neemt maar de andere tram en uiteindelijk van hetzelfde vertrekpunt naar dezelfde eindbestemming gaat binnen dezelfde gemeente, kan dat een heel ander tarief zijn. Dat is haast niet uit te leggen aan de burgers. Als het openbaar vervoer ergens uitvalt en je een iets langere route moet nemen, betaal je dus direct meer hoewel de prestatie die geleverd wordt eigenlijk minder is. Je gaat van dezelfde startbestemming naar dezelfde eindbestemming en het duurt allemaal nog langer. Op de Randstadrailverbinding tussen Rotterdam en Den Haag worden drie tarieven gehanteerd: tussen Rotterdam en Pijnacker-Zuid is het 12 cent per kilometer, tussen Pijnacker-Zuid en de Laan van Nieuw Oost-Indië is het 15,3 cent per kilometer en tussen de Laan van Nieuw Oost-Indië en Den Haag Centraal is het 13,1 cent per kilometer. Kunnen we het nog ingewikkelder maken? Hoe gaat de staatssecretaris regelen dat de reizigers gewoon begrijpen wat ze waarvoor moeten betalen hoe ze dat

van tevoren kunnen checken? Ik vind dat het haast niet meer is uit te leggen. Hoe wil de staatssecretaris omgaan met het probleem dat je voor dezelfde vervoersprestatie heel verschillend moet betalen als je de ene lijn neemt of de andere? Als er ergens een stremming is, moet de reiziger uiteindelijk meer betalen. De staatssecretaris zegt dat ze de vervoerders zal vragen de ritprijzen transparant te maken, maar is dat niet gewoon een eis bij openbaar vervoer? Bij de taxi's willen wij ook dat je van tevoren precies kunt vragen hoe de berekening en het tarief in elkaar zitten. Dat kunnen we dan zeker eisen van het openbaar vervoer. Zou een andere tariefstructuur, bijvoorbeeld de hemelsbrede afstand, geen oplossing kunnen zijn? Dat zouden we moeten uitzoeken, want we kunnen nu niet even snel alles veranderen.

Mensen zijn terecht boos en gefrustreerd over de kosten van de OV-chipkaart. Een OV-chipkaart kost € 7,50. Na een vijftal jaren moet je een nieuwe kaart kopen en moet je weer € 7,50 betalen. Als iemand jarenlang niet met het openbaar vervoer reist, zou hij toch gratis een nieuwe kaart moeten krijgen? Wij vinden het ook heel gek dat je niet elk saldo kunt overhevelen, maar dat daar minima aan zijn verbonden. Als je een saldo hebt, of het nu een dubbeltje is of een tientje, moet je dat gewoon kunnen overhevelen naar je nieuwe kaart. Daar heb je gewoon recht op. Wij vragen de staatssecretaris om te eisen dat een nieuwe kaart – niet als je hem kwijt bent – gratis is en dat saldi altijd kunnen worden overgeheveld.

In januari 2009 hebben wij al eens gevraagd hoe het zit met de meerkosten.

Uit het rapport-Kist bleek dat er tot nu toe 100 mln. meerkosten zijn geweest en dat er jaarlijks nog zo'n 18 mln. kosten worden verwacht. Er wordt echter weer een onderzoek gevraagd en de vervoerders moeten weer aantonen hoe het allemaal zit. Wij willen een keer een einde aan deze discussie. Waarom is het niet mogelijk om eens objectief vast te stellen wat de meerkosten zijn en wie die moeten dragen, zodat we voor eens en altijd tot en met heden afrekenen en een systeem voor de toekomst hebben? Het moet gewoon duidelijk zijn. Wij willen die duidelijkheid en kan de staatssecretaris die nu op korte termijn geven?

Mijn laatste opmerking betreft de problemen voor visueel gehandicapten. Collega Roemer sprak al over het verchippen van de NS begeleiderskaart, zoals door Viziris is gevraagd. Mijns inziens moet de beste van de tijdelijke maatregelen, zoals die in Rotterdam, overal worden ingevoerd. Ik heb gelezen dat in Denemarken de tekst op het scherm van de toegangspoortjes ook nog eens voor visueel gehandicapten wordt uitgesproken. Waarom gebeurt dat niet in Nederland? Wil de staatssecretaris deze mogelijkheid met spoed voor Nederland onderzoeken? Wij voelen daar zeer voor. Wij zijn weliswaar altijd zuinig met geld, maar voor mensen met een handicap moeten we dat niet zijn.

Ik wil mijn eerste termijn eindigen met iets heel positiefs. Er zijn veel dingen die niet goed gaan, maar de OV-chipkaart is deels geniaal. Gisteravond las ik in de NRC dat het een student in Eindhoven is gelukt om met zijn OV-chipkaart een ondergrondse afvalcontainer te openen. Dat lukt normaal alleen met de stadspas, maar de gemeente bevestigt dat de OV-chipkaart daartoe in staat is. Wat een bijzonder iets is die OV-chipkaart! Hoewel het natuurlijk frauduleus zou zijn, vraag ik mij af of het straks ook lukt om je geld met de OV-chipkaart uit de bankbiljettenautomaat te halen. Het is in ieder geval heel bijzonder.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Mijn grootmoeder uit Oss zou gezegd hebben: 't is me toch wat. En dat is het. We willen hem zo graag, maar wat is het moeilijk. De staatssecretaris heeft er goed aan gedaan om een onderzoek aan te kondigen naar de opbrengstneutraliteit van de tarieven. Ik geef haar op een briefje dat anders de Kamer daar vandaag zeer sterk op zou hebben aangedrongen, want individuele reizigers, kranten in

diverse regio's en ook politieke partijen hebben al heel wat eigen onderzoek verricht. De vraag is sowieso steeds wat heel precies de definitie van «opbrengstneutraliteit» is. Het is er allemaal niet duidelijker op geworden. Wij willen in ieder geval graag van de staatssecretaris weten – de heer Aptroot sprak hier zojuist ook al over – wie het onderzoek gaat doen en hoe de onderzoeksopdracht luidt.

Dat is echter niet het enige punt dat veel extra aandacht behoeft. We kennen ook het probleem van het dubbele opstaptarief. Het is nu heel duidelijk waardoor het ontstaat, maar het is ook heel duidelijk dat wij hier in de Kamer een oplossing daarvoor eisen. Mijn dreigement dat de Kamer anders het heft in eigen hand neemt, blijft onverminderd overeind. Er is daardoor wel beweging ontstaan. Men nadert elkaar, zo begrijp ik, maar ik heb ook gehoord dat er nog een externe voor nodig is om dat probleem op te lossen. Heeft de staatssecretaris de laatste stand van zaken? In het voorbeeld dat ik heb aangehaald ter illustratie, namelijk de Maaslijn in Limburg, reizend van Sittard naar Nijmegen, doet zich het probleem nog niet voor. Veolia heeft nog geen OV-chipkaart. Geldt dit ook voor de rest van Nederland? Is er nergens in Nederland nog een reistraject waarop je zowel van de NS als van de regionale vervoerder gebruik maakt met de OV-chipkaart, ook niet in het noorden bij Arriva? De vraag is of dat inderdaad voorkomt en, zo ja, hoe we dat daar hebben opgelost. Het gaat bij dit probleem trouwens niet alleen om geld maar ook om reizigersongemak: extra in- en uitchecken en dus de juiste poortjes en ook nog in de juiste volgorde van perrons opzoeken. We belanden in een groot palenbos. Een jaar geleden hebben Rover en de andere consumentenorganisaties met overheden, vervoersbedrijven en TLS over het eindbeeld van de OV-chipkaart gesproken. Daar zijn afspraken gemaakt over onderzoeken naar haalbaarheid. Die moeten nog plaatsvinden. We hebben een overzicht gekregen van de stand van zaken van een aantal studieonderwerpen en heel veel zijn er nog in het stadium van aanbevelingen. Het wordt toch tijd dat daarin stappen worden gezet. Ik noem er een paar: de autoreload-mogelijkheid voor de anonieme versie van de chipkaart, het verbeteren van historische informatie over transacties, het faciliteren van groepsreizen, bijvoorbeeld in schoolklasverband, en het verbeteren van de reis- en prijsinformatie vooraf. Daarenboven hebben we een lijst van 38 zorgpunten van Rover ontvangen, variërend van nog geen landelijke oplossing voor de ov-begeleidersspas gehandicapten en eenmalig reizen in een andere klasse bij de trein tot reizigers die straks in delen van Nederland niet meer kunnen reizen op sterabonnementen, et cetera. Ik verzoek de staatssecretaris om deze 38 zorgpunten van schriftelijk commentaar te voorzien. Wij willen ook graag weten wie de eigenaar is van elk probleem en wie dus verantwoordelijk is voor de oplossing en wat de termijn is waarop dit opgelost wordt.

Dit schetst toch het beeld dat we er nog lang niet zijn en dat er wel een tandje bij geschakeld mag worden. Niet omdat ik niet geloof dat iedereen hard aan het werk is, maar de problemen die wij voorgeschoteld krijgen, zijn vooral overall-problemen die voor het hele land opgelost moeten worden. Is niet iedereen veel te veel bezig om vooral regionaal een traject te starten met te weinig focus op de reisongemakken die de klanten tegenkomen? We moeten niet gaandeweg de invoering de reiziger verliezen. Natuurlijk hebben wij ook brieven ontvangen van Viziris en de CG-Raad. Ook die brieven staan weer bol van de niet/opgeloste problemen. Er kwamen zojuist nog twee brandmails overheen, die net ook genoemd zijn. De NS gaan paaltjes of poorten kopen, waarin spraak niet geïntegreerd kan worden. Viziris meldt dat de RET het € 5-abonnement voor blinden en slechtzienden verhoogt naar € 10.

Dit algemeen overleg is te kort om al deze problemen een voor een te behandelen, maar veel valt onder de noemer «communicatie». Ik meen te weten dat de staatssecretaris ook van mening is dat die nog veel beter moet. Hoe wordt dat aangepakt? Veel ouderen zien er als een berg



tegenop om met de OV-chipkaart te gaan reizen. Angst regeert. Vaak hebben zij geen toegang tot het internet. Ik weet dat men in Rotterdam voorlichting geeft in verzorgingscentra om maar te onderstrepen hoe belangrijk het is om de drempel weg te nemen. Kunnen we de ouderenorganisaties er nog actiever bij betrekken? De PvdA maakt zich heel grote zorgen daarover.

Ik kom op de distributie. Waar kan ik dadelijk een OV-chipkaart kopen en opladen? Incidentele reizigers en toeristen lopen nu al tegen dit probleem aan, maar ook ondernemers, bijvoorbeeld de ondernemers die in hun winkel een postagentschap beheren en per handeling door TPG betaald worden en nu inkomsten hebben uit de verkoop van strippenkaarten en maandabonnementen. Voor hen is geen informatie beschikbaar. Zij weten niet of zij de OV-chipkaart mogen verkopen of dat ze een oplaadpunt krijgen. Een jaar voor invoering lijkt mij dat zij duidelijkheid moeten hebben over de gevolgen voor hun bedrijfsvoering. Een grote winkelketen zou bereid zijn om de distributie voor zijn rekening te nemen met een gesloten beurs. Ik heb hierover een aantal vragen. Klopt mijn informatie? Wat gebeurt er dan in die dorpen waar die winkelketen niet aanwezig is? Als het om niet gebeurt, is het bedrag dat naar de decentrale overheden is overgemaakt ten behoeve van distributie dan niet veel te hoog? Zo ja, vordert de staatssecretaris dat dan terug?

De problemen met de invoering van de OV-chipkaart worden er niet minder op. Ik weet dat we het proces ook op deze manier zijn ingegaan – gaandeweg oplossen wat we tegenkomen – maar het mag geen processie van Echternach worden: een probleem oplossen en er twee voor in de plaats krijgen. We willen een succes maken van de OV-chipkaart. Er zijn al heel veel tevreden reizigers, maar ze moeten allemaal tevreden zijn. Ik zie dus graag een schriftelijk commentaar van de staatssecretaris op de 38 zorgpunten die Rover naar voren heeft gebracht. Als wij die hebben, zouden wij er wellicht verder over kunnen spreken.

De **voorzitter**: Wellicht is het dan verstandig om de tweede termijn tot dat moment uit te stellen, maar dat moeten wij straks nog maar even bezien.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Invoering van de OV-chipkaart is zo langzamerhand wel een hoofdpijndossier geworden. Laat ik vooropstellen dat GroenLinks voor die OV-chipkaart is, maar die wordt wel met stoom en kokend water ingevoerd. De strippenkaart wordt vrolijk afgeschafte en de reiziger, voor wie het allemaal bedoeld was en voor wie de service groter zou worden en het reisgemak zou toenemen, is gewoon de klos op tal van punten door invoering van de OV-chipkaart. Dat stemt onze fractie niet vrolijk. Wij vinden dat meer actie van de staatssecretaris nodig is om deze problemen op korte termijn op te lossen. In de zomer van 2007, toen de chipkaart in Rotterdam werd geïntroduceerd, lanceerde GroenLinks de site [www.ovchipklacht.nl](http://www.ovchipklacht.nl). Ik heb al vaker bij debatten geput uit de informatie die ik van deze leerzame site haalde. Inmiddels staat de teller op 5000 verschillende klachten en het valt op dat er de afgelopen maanden echt een hausse te zien is geweest. Dat is natuurlijk niet gek, want de OV-chipkaart krijgt steeds meer gebruikers, waaronder nu ook de studenten, en nog steeds gaat er veel te veel mis. Het ergert onze fractie nogal dat de staatssecretaris al die problemen wel eens afdoet als kinderziekten. Als dat het geval zou zijn, heeft de OV-chipkaart de bof, de mazelen en de waterpokken tegelijkertijd. Dan ben je echt niet lekker meer.

GroenLinks is voorstander van slimme technologie, vooral als het gemak van de reiziger daarmee gediend is. De staatssecretaris zegt wel dat zij dat ook zo ziet, maar je komt toch van een koude kermis thuis als je door de klachtenformulieren van onze website heenloopt. Op basis van de duizenden klachten die wij de afgelopen tijd hebben gehad, heb ik een



nota gemaakt die ik dadelijk aan de staatssecretaris en mijn collega's zal overhandigen. Daarin hebben wij tien verbeterpunten voor de OV-chipkaart samengevat. Het zijn voorstellen om de technologische mogelijkheden van de kaart te gebruiken, allemaal praktische zaken die variëren van het sturen van een e-mail aan mensen die zijn vergeten uit te checken – nog steeds een groot probleem – het plaatsen van uitcheckpunten op drukke haltes, meer oplaadpunten en het sturen van een factuur aan mensen die niet met een website kunnen omgaan, tot het zorgen voor een klachtenloket en het baseren van de tarieven op hemelsbrede afstanden. Op de tarieven kom ik dadelijk nog terug.

Nu mijn collega Roefs de staatssecretaris net heeft gevraagd om op die 38 zorgpunten schriftelijk te reageren, zou ik het enorm op prijs stellen als de staatssecretaris in haar reactie ook de net door mij genoemde tien verbeterpunten meeneemt. Ik krijg daarop graag een integrale en goede reactie. Het zijn allemaal punten om het voor de reiziger inderdaad beter te maken en de service te vergroten. Daar kan toch niemand op tegen zijn? Het zou mooi zijn als de staatssecretaris dat toezegt.

Gisteren vroeg ik een aantal stagiaires in onze fractie hoe het nu zit met hun OV-chipkaart. Dat was in een woord een puinhoop. Bij de wijziging van de Wet op de studiefinanciering die in november is besproken, heeft collega Tofik Dibi uit en te na beargumenteerd dat het te vroeg is om de chipkaart te verplichten. Dat vond het kabinet toen ook en het heeft het, let wel, toen ook een maandje uitgesteld. Ook nu nog zijn klachtenlijnen echter overbelast en functioneren de oplaadapparaten niet. Ik pleit er toch voor om studenten op hun oude kaart te laten reizen tot de problemen zijn opgelost. Het gaat niet alleen om die paar stagiaires in onze fractie; ook de LSVb heeft hier de afgelopen tijd al veel werk van gemaakt. Ik overweeg daarom een VAO ook aan te vragen om hier een motie over in te dienen, want het zit ons echt enorm dwars dat het allemaal zo klunzig verloopt. De staatssecretaris heeft een paar mooie overzichten doen toekomen, waarvoor natuurlijk dank, met helaas wat minder mooie cijfers, onder andere over het aantal incomplete transacties. Dat zijn geen beste rapportcijfers. Arriva heeft in Rotterdam ruim 5% miskleunen en de bussen van Connexion in Rotterdam nog altijd een kleine 3%. Met zulke rapportcijfers ga je niet over. Ik verzoek de staatssecretaris op dit punt een plan van aanpak aan de vervoerders te vragen, met als inzet dit percentage naar 1 terug te brengen en niet, zoals de staatssecretaris schrijft, zo laag mogelijk. Dat is mij te vaag; dat moet je beter vastleggen, want anders blijven wij aan de gang.

Omdat het gedonderjaag over de opbrengst van de chipkaart maar niet ophoudt, heeft mijn collega Roemer noest onderzoekswerk verricht waarvoor ik hem en zijn medewerkers graag complimenteer. Dat is heel erg goed en dat mag ook wel eens gezegd worden. Ik vraag mij dan ook af of ik erop mag rekenen dat, zolang het onderzoek van de staatssecretaris niet is afgerond, in ieder geval de strippenkaart overal geldig blijft waar dat nu nog het geval is. Ik wijs bijvoorbeeld op Rotterdam: 11 februari is weer zo'n dag. Dan wordt de strippenkaart in Rotterdam afgeschaft in bus en tram. Ik vraag mij echt af of dat op dit moment verantwoord is. Ik vind van niet en ik hoor hierop graag een reactie op van de staatssecretaris. Voorzitter. Zoals u weet, waren wij voor de OV-chipkaart maar tegen het tegelijkertijd met stoom en kokend water afschaffen van de strippenkaart. Er is nu ook een brede actie opgezet door ouderenorganisaties, Rover, de CG-Raad en andere en Omroep MAX die de handen ineen hebben geslagen op [www.strippenkaartmoetblijven.nl](http://www.strippenkaartmoetblijven.nl). Er zijn echt nog de nodige problemen. Ik ben het met collega Roefs eens dat wij ervoor moeten zorgen dat ouderen die toch vaak aangewezen zijn op het ov door deze nieuwe technologie er juist beter gebruik van kunnen maken in plaats van daarvoor een drempel op te werpen. Dat vinden wij een zeer slechte zaak. Ik maak tot slot nog een opmerking over de brief van de CG-Raad, die ik eerder een noodkreet noem, over de poortjes voor mensen die laaggelet-

terd zijn, zo'n anderhalf miljoen mensen in Nederland, en 450 000 mensen die slechthoort of blind zijn. Het zal toch niet gebeuren dat de NS poortjes gaan bestellen die voor deze mensen totaal ongeschikt zijn? Ik moest meteen denken aan die treinstellen waar we dat gedoe mee hebben gehad. Ik word daar echt boos over. Heeft de NS nu echt niet op het netvlies, dat dit gewoon adequaat en goed geregeld moet zijn? Ik vind het niet kunnen en ik mag aannemen dat de staatssecretaris hieraan paal en perk zal stellen en de NS hierover vandaag nog op het matje roept zodat dit op een goede manier wordt geregeld.

Als u mij toestaat, voorzitter, overhandig ik de staatssecretaris graag ons plan.

De **voorzitter**: Ik neem het plan van u in ontvangst en zal het doorgeleiden naar de staatssecretaris.

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. In het begin van het debat, toen het woord «zwartgallig» viel, heb ik op mijn handzame apparaatje opgezocht wat «zwartgallig» betekent: alles van de donkerste kant zien. Nu ben ik wel van boven de rivieren, maar dat zit toch niet in mijn aard. Het zit ook mijn fractie niet in de genen om alles van de donkerste kant te zien. Ik ben en blijf dus positief over de OV-chipkaart.

Tegelijkertijd kunnen wij vaststellen dat niet alles koek en ei is. Ik begin met de verstrekking van de OV-chipkaart aan de studenten. Dat was en is natuurlijk een grote bende. Wat denkt de staatssecretaris dat hier is misgegaan? Om een voorzetje te geven: hebben de IB-Groep en TLS deze kwestie niet schromelijk onderschat? Had de staatssecretaris hier niet meer bovenop moeten zitten?

Wat betreft het dubbele opstaptarief hebben de mensen sterk het idee dat met dubbel krijgt wordt geschreven. Het is goed dat de staatssecretaris hiermee aan de gang is gegaan. De vervoerders zoeken naar een oplossing, zo schrijft zij. Dat is mooi, maar ik wil het wel wat aanscherpen. De CDA-fractie eist dat dit afdoende is geregeld voordat alles is «verchipt», zoals de staatssecretaris schrijft. Zo niet, dan hanteert de staatssecretaris wat ons betreft het wapen van «het niet uitzetten» van de strippenkaart. Het is ook goed dat staatssecretaris onderzoek laat doen naar de tarievenkwestie, want de reiziger heeft nu gewoon het idee dat hij getild wordt. Als dit gevoel klopt, verwachten wij dat de staatssecretaris maatregelen neemt. Daar hoort ook bij het zogenaamd «omrijden» van de bus, waarover collega Aptroot sprak. De bus start de rit in een van de woonwijken van bijvoorbeeld Den Haag, en rijdt vervolgens via een ziekenhuis, nog twee woonwijken en een bedrijvenpark naar het centrum, legt daarbij veel kilometers af hetgeen niet in verhouding staat tot de prijs van dezelfde reis die nu volgens het strippenkaartsysteem wordt gemaakt. Daar komt dus een deel van die grote prijsverschillen vandaan. De stadsregio Arnhem heeft het over radiale lijnen en het mogelijkerwijze invoeren van een «flat fare», zoals dat genoemd wordt. Er zijn dus blijkbaar mogelijkheden om die plooiën glad te strijken.

Een aantal collega's heeft al gewezen op de looplijnen. Een reiziger moet als hij uit de bus, tram of trein komt niet wanhopig om zich heen hoeven te kijken naar het volgende in- en uitcheckpoortje. De looplijnen moeten logisch zijn en vooral niet belemmerend. De vervoerders moeten hierover voortdurend in overleg blijven met de reizigersclubs en, waar nodig, de dingen aanpassen. Daarbij betrek ik uiteraard ook de opmerkingen van de CG-Raad, Rover en de andere belangenbehartigers. De staatssecretaris moet erop toezien dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Er is gewoon extra aandacht nodig om mensen mobiel te houden en maatschappelijk actief. Dus vraag ik nogmaals aandacht voor de oudere reiziger en voor de reizigers met een beperking. Ik wijs op de mails die tot vandaag toe binnen zijn gekomen en de opmerkingen die alle collega's hierover al hebben gemaakt, ik ga ze niet allemaal herhalen. Ook ik vraag

aandacht voor de begeleiderspas. Dat is buitengewoon belangrijk. Laten we wel zijn, uiteindelijk moet het invoeren van de OV-chipkaart voor iedereen leiden tot meer reizigersgemak en ik vind dat je daar op dit moment zeker nog niet van kan spreken.

Ik kom op het aantal klachten na de grote studentenopstand. Procentueel zou je kunnen zeggen dat 800 klachten niet veel is, maar in absolute zin is het toch wel tamelijk veel en ze komen nog elke dag binnen. Ik ben van mening dat die klachten netjes moeten worden opgelost. Als je goed wordt geholpen als je klachten hebt en je wordt door de HTM, de NS of de RET goed geholpen, ben je daarna, dat hoop ik althans, toch wel ambassadeur van de chipkaart.

Wat betreft klachten heb ik er ook nog wel een paar. Voor Sint Nicolaas heb ik een chipkaart gekregen met een saldo van € 10. Ik weet niet of ik uit de hoogte van het saldo moet afleiden dat ik een braaf Kamerlid ben geweest. Ik had er nog een, namelijk deze goldcard die ik even laat zien, een collector's item zou ik bijna zeggen, en daar stond € 49,99 op. U begrijpt dat dit een relatiegeschenk was. Ik verkeerde in het luxebezit van twee chipkaarten, liep naar het kantoor van de HTM en vroeg of het saldo van die ene kaart op de andere kaart kan worden gezet. Dat kon, maar ik moest daar wel € 2,50 voor betalen. Toen zakte mij echt de pet over de oren en ik dacht: het moet toch niet gekker geworden. Dat kan dus niet. De CDA-fractie heeft zich neergelegd bij de introductieprijs van € 7,50 maar om voor dit soort onbenullige handelingen ook nog eens € 2,50 te gaan vragen, is te gek. Overigens begreep ik uit het mailtje van de ANWB dat de RET dit voor nop doet. Ze zeggen er wel bij dat het coulance is, maar dat vind ik weer zo'n goedmakerswoord: het hoort gewoon bij de service. Als ik twee van die kaarten heb of ik wil het saldo van mijn kaart terugzetten op mijn bankrekening omdat ik toch niet meer met het ov reis, zou dat gewoon voor niets moeten gebeuren. Dit soort dingen zorgt ervoor dat er een hele hoop scepsis is over de OV-chipkaart.

Voorzitter. De CDA-fractie is van mening dat een aantal problemen, zoals gezegd, goed moet worden opgelost. Zolang ze niet zijn opgelost, mag de staatssecretaris wat ons betreft de strippenkaart ook nog wel even in de lucht gehouden.

De heer **Roemer** (SP): Even voor de helderheid: dit betekent dat de strippenkaart wat de CDA-fractie betreft in Rotterdam op 11 februari niet wordt afgeschaft?

De heer **Mastwijk** (CDA): De staatssecretaris moet nog antwoorden, maar nu u mij dat op dit moment vraagt, zou ik de strippenkaart daar nog wel even in de lucht willen houden.

De heer **Roemer** (SP): Mooi, dan hebben wij daar nu een meerderheid voor.

De heer **Anker** (ChristenUnie): Voorzitter. Het is mij altijd weer een genoegen in deze commissie te zijn, maar ik zit hier ter vervanging van mijn collega Ernst Cramer die in de tijdelijke commissie kredietcrisis zit en vandaag allerlei verschrikkelijk belangrijke mensen moet horen, maar dit vinden wij ook belangrijk en daarom zit ik hier. De OV-chipkaart heeft heel veel pretenties en het zou toch wel geweldig zijn als je straks met een kaart je fiets kunt stallen, koffie kunt kopen op het station en ook nog kunt reizen in het openbaar vervoer en blijkbaar ook nog op illegale wijze je afval van de hand kan doen. Uit alle bijdragen blijkt dat de invoering van de OV-chipkaart een complex traject is. Het is daarom verstandig dat de NS heeft gekozen voor een stapsgewijze uitrol. Kinderziektes zijn niet te voorkomen, maar ze moeten wel worden tegengegaan, want niemand zit daar echt op te wachten. Aan sommige verbeterpunten wordt nog hard gewerkt in het kader van het eindbeeld, maar los daarvan moet de basis

van de functionaliteiten van de OV-chipkaart wel in orde zijn. Dat is ook van belang voor de klantacceptatie. Het belangrijkste voor de korte termijn zijn technisch goed werkende systemen, het creëren van draagvlak door klantgemak en een goede communicatie. Juist op deze punten gaat er nu nog te veel mis en moeten vervoerders en decentrale overheden er echt werk van gaan maken. Door alle betrokkenen wordt hard gewerkt in allerlei projectgroepen, maar het is nu tijd dat de resultaten daarvan ook zichtbaar worden.

Eerst even iets over de techniek. Nog te vaak gaat het met name in bussen fout bij het uitchecken door falende apparatuur. Kan de staatssecretaris aangeven wanneer dit probleem tot een redelijk niveau is teruggebracht? Ook sommige displays zijn erg slecht leesbaar. Zijn hier nog verbeteringen mogelijk? Graag krijg ik een reactie op het voorstel van de CG-Raad om net als in Denemarken een spraakfunctie toe te voegen aan de apparatuur, zodat blinden gemakkelijker gebruik kunnen maken van de OV-chipkaart. Daar hebben meerdere mensen om gevraagd. Is het mogelijk om dit te realiseren bij alle palen en poortjes die nog moeten worden aangeschaft, te beginnen bij de poortjes die de NS binnenkort gaan aanschaffen?

Helderheid over de tarieven is van belang voor het draagvlak. Wij danken de staatssecretaris dat zij een onderzoek is gestart. De afspraak is opbrengstneutraliteit. Een ander tariefsysteem betekent andere prijzen. Sommige ritten worden iets goedkoper, andere iets duurder, maar per saldo mag de klant niet meer gaan betalen dan met de strippenkaart. Daar mag geen discussie over zijn. De transparantie van de tarieven kan beter. De ChristenUnie zou bijvoorbeeld in bussen en trams graag een eenvoudige sticker met kilometertarieven zien, uiteraard in de hoop dat die sticker niet elke dag verandert.

Volgens de heer Aptroot zou het overhevelen van het saldo van de ene op de andere kaart niet kunnen. Uit de bijdrage van de heer Mastwijk begrijp ik dat dit blijkbaar wel mogelijk is, maar dat het geld kost en erg ingewikkeld is, en dat niet alle lokettisten weten hoe dit werkt. Kortom, het is wel een verbeterpunt. Informatie over de wijze waarop je dit moet doen, zou standaard moeten worden gemeld aan reizigers die een nieuwe kaart krijgen.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik heb niet gezegd dat het overhevelen niet zou kunnen. Soms kost het inderdaad geld en dat vind ik belachelijk, maar soms wordt ook gezegd dat een saldo beneden een bepaald bedrag niet kan worden overgeheveld. Kleine bedragen ben je dan dus ineens kwijt. Ik vind dat je elk bedrag moet kunnen overhevelen en dan ook nog gratis.

De heer **Anker** (ChristenUnie): Als het gaat om de informatievoorziening moet het afgelopen zijn met dat van het kastje naar de muur sturen. Kan de staatssecretaris hierover snel duidelijke afspraken met de vervoerders maken?

Veel studenten hebben te lang gewacht met het aanvragen van hun OV-chipkaart, maar bij de backoffice van de Informatie Beheer Groep, tegenwoordig de DUO, is het blijkens de informatie die wij krijgen ook echt een rommeltje. Het is natuurlijk heel slecht dat studenten die zes keer een kaart aanvragen die nog steeds niet hebben. Op de website van de OV-chipkaart staat de top vijf van de meest gestelde vragen. Bijvoorbeeld: ik heb meerdere kaarten ontvangen, wat nu? Ik moet toegeven dat er dan een heel kort antwoord van de overheid komt, namelijk: onze excuses, er is iets fout gegaan, neem contact met ons op. Op zich is dat natuurlijk wel duidelijk, want je weet direct waar je heen moet, maar het is toch wel verdrietig dat zo'n vraag in de top vijf staat.

Nog niet in alle regio's is de OV-chipkaart te gebruiken. Die laatste witte vlekken moeten nu snel worden ingevuld. De uitrolplanning is veelbelovend; in Haaglanden zou de OV-chipkaart al bruikbaar zijn, maar dat is nog

niet helemaal het geval. In de Randstadrail van HTM is de kaart nog steeds niet bruikbaar, maar overal elders in de Randstad wel. Reizigers zonder strippenkaart stranden zo middenin de Randstad. Wil de staatssecretaris de HTM op dit punt tot de orde roepen?

We hebben al vaak gesproken over de klantvriendelijkheid van de OV-chipkaart. Hierover is nu een eindbeeld gemaakt. Wat is nu precies de stand van zaken op dit moment? In de brief van de staatssecretaris staat dat dit voorjaar de eerste besluitvorming zal plaatsvinden. De ChristenUnie krijgt signalen dat deze besluitvorming over landelijke problemen vertraagd is, omdat de focus is gericht op regionale invoer. Klopt dat? Als dat het geval is, roept de ChristenUnie de staatssecretaris op om de vervoerders en de decentrale overheden een deadline te stellen. Voor de zomer moeten alle onderzoeken gewoon klaar zijn. De ChristenUnie zou graag dit voorjaar een compleet overzicht krijgen van alle knelpunten waar nu nog aan wordt gewerkt en vernemen wat daarvan de stand van zaken is. Wat dit betreft, sluit ik mij dan ook aan bij het pleidooi van meer fracties waar het gaat om die zorgpuntenlijst van Rover. Er zou inderdaad een tandje bij moeten worden geschakeld.

Een punt uit het eindbeeld wil ik graag nog wel even aanstippen, namelijk het palenbos van mevrouw Roefs. De ChristenUnie blijft zich zorgen maken over de overstapsituaties van trein op trein van verschillende vervoerders. Al twee jaar vragen wij daar in elk debat over de OV-chipkaart de aandacht voor. Met alleen goede bewegwijzering lijkt het niet te lukken. Het is gewoon niet duidelijk voor de reiziger. Ook hier moet klantgemak vooropstaan. Kan de staatssecretaris aangeven of er nu al beweging is bij de vervoerders en er een oplossing in zicht is, waardoor reizigers in de hele treinketen kunnen reizen met een incheck- en uitcheckmoment?

Mijn voorlaatste opmerking betreft het automatisch opladen. Om dat te doen, moet de reiziger heel veel barrières slechten. De bureaucratie op dit punt is groot: formulieren invullen, opsturen, vervolgens een account aanmaken op internet en dan weer laten activeren bij een automaat op het station en dan noem ik nog niet eens alle stappen en gaat het bovendien soms zelfs ook nog wel eens mis. Kan dit niet gemakkelijker en eenvoudiger?

Ten slotte sluit ik mij aan bij het pleidooi van de heer Mastwijk rondom de begeleiderspas.

De vergadering wordt van 11.50 uur tot 12.00 uur geschorst.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voorzitter. Vandaag staat de OV-chipkaart weer op de agenda. Het is niet voor het eerst dat ik daarover met de Tweede Kamer spreek. We zijn ons er allemaal van bewust dat het veranderen van een strippenkaart en een treinkaartje naar een kaart voor het hele openbaar vervoer een enorm project is, te meer als dat ook nog eens wordt ingevoerd in het gehele land. Dat gaat niet zonder slag of stoot. Het is een lastig project waarvoor heel veel aandacht nodig is van iedereen die erbij betrokken is. Zoals uit de bijdragen van de Kamerleden bleek, is er nog steeds wel veel aan de hand. Natuurlijk gaat er ook veel goed. Mevrouw Van Gent zei dat toen in 2006 in Groningen de eerste proef begon, het aantal klachten enkele duizenden per maand was.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik had het over Rotterdam.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Had ik het over Groningen? Dat belooft niet veel goeds voor de rest van het algemeen overleg, maar ik vraag dan alvast maar excuus voor al mijn versprekingen. Misschien komt het omdat ik altijd aan Groningen moet denken als ik mevrouw Van Gent zie, maar de pilot was inderdaad in Rotterdam en toen waren er enorm veel klachten. Het aantal transacties is inmiddels enorm gestegen tot zo'n

13,5 miljoen per week en als ik nu kijk naar het aantal klachten, dan is dat niet gestegen en is het aantal dus zelfs relatief afgenomen. Het is goed om dat te bedenken, maar tegelijkertijd zijn al die klachten en al die vragen er natuurlijk niet voor niets. Het vraagt alle aandacht en alle inzet om zo snel mogelijk al die klachten en die vragen op te lossen die er nu nog steeds zijn. Het hangt ook samen met het hele proces. Wij hebben immers gekozen voor een gefaseerde invoering om het werkendeweg te kunnen leren. Dat betekent ook dat steeds als er weer een stukje OV-chipkaartgebied bij komt er ook weer een groep reizigers bij komt die daarvoor niet met de OV-chipkaart gereisd hebben en die ook weer met vragen komen over hoe het werkt en hoe het gaat. Dat kunnen we niet helemaal voorkomen.

Er wordt in ieder geval enorm hard gewerkt. Op dit moment kan in 75% van de gebieden in Nederland met de OV-chipkaart gereisd worden. Dat is erg snel gegaan en dat is ook te danken aan de heer Verbeek die er met zijn organisatie zeer hard aan gewerkt heeft om dat voor elkaar te krijgen. Volgens de planning kan eind 2010 in het hele land met de OV-chipkaart gereisd worden, maar nogmaals, dan moet de OV-chipkaart ook wel een goed imago hebben, zodat mensen met een plezierig gevoel met de OV-chipkaart kunnen reizen. Er wordt in ieder geval enorm hard gewerkt. Er moet dan ook wel hard aan worden gewerkt om de dingen die nu nog niet goed gaan wel goed te laten gaan.

Ik ga nu in op een aantal punten waarover veel vragen zijn gesteld, in de eerste plaats de tarieven en de opbrengstneutraliteit. Daarover bestaat veel onduidelijkheid en voor de SP is dit aanleiding geweest om een onderzoek te doen naar de opbrengstneutraliteit voor de reiziger. De reiziger zou inderdaad niet duurder uit zijn, maar zodra er met de OV-chipkaart gereisd wordt, bestaat soms toch wel die indruk. De SP heeft dat onderzocht en komt tot de conclusie dat de reiziger wel duurder uit is. Dat is voor mij reden geweest om dat ook te gaan onderzoeken. Dat betekent niet dat ik het daarvoor niet onderzocht.

De heer Aptroot vroeg hoe hij die toets en dat onderzoek moest zien. Ik heb altijd gezegd dat voordat ik de strippenkaart uitzet zal onderzoeken of er daadwerkelijk sprake is van opbrengstneutraliteit. Dat is ook in Rotterdam gebeurd en het is gebleken dat daar die opbrengstneutraliteit er wel is, dat het daar zelfs een procent goedkoper is geworden. Als decentrale overheden en vervoerders al de mogelijkheid van de OV-chipkaart bieden, onderzoek ik het daar nog niet. Ik ga pas toetsen als ik het verzoek krijg om de strippenkaart uit te zetten. Dat betekent dat de tarieven zijn vastgesteld, dat er veel onduidelijkheid over is en dat ik nog niet getoetst heb, want dat doe ik pas op het moment als het verzoek komt om de strippenkaart uit te zetten. Nu dit zoveel onduidelijkheid geeft, heb ik besloten om nu al voorafgaand een onafhankelijk onderzoek te laten doen naar de opbrengstneutraliteit. Dat heb ik gevraagd aan de heer Kist, welbekend in ov-kringen. Zodra wij de onderzoeksopdracht hebben geformuleerd, zal die ook naar de Kamer worden gestuurd. Ik ga dus nu niet iets onderzoeken wat ik daarvoor niet deed. Er komt een extra onderzoek, eerder in de tijd, waardoor decentrale overheden de gelegenheid krijgen om de tarieven bij te stellen, mocht blijken dat ze niet opbrengstneutraal zijn. Mevrouw Roefs vroeg naar de definitie van opbrengstneutraliteit en die is dat er bij hetzelfde aantal reizigers ook dezelfde opbrengst komt en dat het dus gemiddeld genomen niet duurder wordt.

De heer **Roemer** (SP): Er is zeker veel onduidelijk, want je strooit nogal wat zand in de ogen als je zegt dat het over de opbrengstneutraliteit voor de vervoerders gaat. Dat zal heel cru gezegd de reiziger worst zijn. Voor hem is het de vraag of hij wel of niet gemiddeld duurder uit is. Hanteer je opbrengstneutraliteit voor vervoerders, dan kun je er van alles onder gooien wat je zogenaamd aan kosten hebt en dan kan het in een keer toch fors duurder blijken te zijn. Als er onderzoek komt, wordt dan ook onder-



zocht of het voor de reiziger gemiddeld niet duurder wordt? Al die extra kosten die ik in eerste termijn heb genoemd en waar reizigers mee te maken hebben, zoals kortere overstaptijden, meer in- en uitchecken, meer overstappen, de kosten van het kopen van het kaartje, zijn allemaal kosten die op de reiziger drukken. Worden die allemaal meegenomen en wordt dan objectief bekeken of een reiziger wel of niet duurder uit is? Krijgt de Kamer vooraf, dus voordat de opdracht gegeven is, de opdrachtformulering toegezonden zodat zij daar eventueel haar mening over kan geven?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Op die laatste vraag heb ik net in de richting van de heer Aptroot en mevrouw Roefs al antwoord gegeven: ja, die opdracht wordt eerdaags de Kamer toegestuurd.

In antwoord op de eerste vraag van de heer Roemer merk ik op dat opbrengstneutraliteit een begrip is dat samenhangt met de tarieven. Er wordt vergeleken tussen de opbrengst voor de vervoerder van de strippenkaart en van de OV-chipkaart. Die moeten gelijk zijn. Bij een gelijk blijvend reizigersvolume moet de opbrengst van de tarieven hetzelfde blijven. Als je dat bekijkt vanuit de reiziger betekent dit dat de reiziger door het tarief gemiddeld genomen niet duurder uit mag zijn met de OV-chipkaart dan met de strippenkaart. Andere bijkomende kosten blijven er buiten, van de kant van de vervoerder en ook van de kant van de reiziger. Het gaat echt alleen om de tarieven. Zo is het ook afgesproken en dat is waarop getoetst wordt.

De heer **Roemer** (SP): Dat betekent gewoon dat de reiziger gepakt wordt. Als je alleen dat doet, betekent dat extra kosten voor de reiziger, bijvoorbeeld van het extra in- en uitchecken door de OV-chipkaart. Dat hoeft niet bij de strippenkaart. De aanschaf van de chipkaart, die € 7,50, heeft een reiziger niet bij de strippenkaart. De kortere overstaptijden zal mensen meer geld gaan kosten. Door al die dingen die er nu bovenop komen, moeten reizigers dus meer gaan betalen.

Ik heb nog een tweede vraag, want in de brief van het kabinet uit 2006 (23 645, nr. 135) staat letterlijk dat wordt bekeken dat 70% van de reizigers minder of hetzelfde zal betalen en onder «hetzelfde» staat: «of maximaal 10% meer». Daar staat gewoon hetzelfde of maximaal 10 procent meer gaan betalen. De staatssecretaris vindt dat dit voor de reizigers gelijk is? Dat is lekker! Als ik zo een koelkast moet kopen en de winkel zegt dat het net zo duur of maximaal 10 procent duurder is, gaat mij dat veel geld kosten. De reiziger wil klip en klaar weten dat hij niet duurder uit is met de OV-chipkaart en ook niet door die bijkomende kosten. Dan pas zijn we eerlijk bezig!

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Nogmaals, wat is afgesproken, ook met de Kamer, is dat de OV-chipkaart gemiddeld niet duurder mag zijn. Daarvoor wordt dat begrip opbrengstneutraliteit gehanteerd. Er wordt gekeken naar de tarieven en ook alles wat in de tarieven verrekend wordt, telt mee. Je vergelijkt het tarief van de strippenkaart met het tarief van de OV-chipkaart. Er moet altijd onderscheid gemaakt worden tussen de individuele reiziger en de reizigers in totaal. Er zullen altijd reizigers zijn die door de OV-chipkaart iets duurder uit zijn omdat niet meer met zones gerekend wordt maar met kilometers, maar daartegenover zullen er ook genoeg reizigers zijn die goedkoper uit zijn met de OV-chipkaart, omdat de overgang van zones naar kilometers voor hen voordelig uitpakt.

In totaliteit mag de vervoerder er niet op vooruit gaan door de invoering van de OV-chipkaart of door hogere tarieven, dus dat hij door de tarieven meer binnenkrijgt. De andere kant daarvan is dat het voor de reiziger gemiddeld niet duurder uitkomt. Nogmaals, de individuele reiziger is een ander verhaal, maar als totaal mag het niet duurder worden. Daarop wordt getoetst. In Rotterdam heeft die eindtoets plaatsgevonden en

daaruit is gebleken dat de reiziger niet duurder uit is, net zoals dat is gebleken uit het onderzoek van de SP. De reiziger is daar zelfs goedkoper uit!

De heer **Roemer** (SP): Dan maken wij hier een denkfout. Als we alleen de tarieven van de strippenkaart en de tarieven van de OV-chipkaart met elkaar gaan vergelijken, dan hebben we al een groot probleem, zoals wij ook hebben wij aangetoond. Maar dan worden wel de extra kosten vergeten die op het bordje van de reiziger komen, die niet bij de strippenkaart zitten en wel bij de OV-chipkaart, zoals de aanschafkosten van € 7,50, zoals het overhevelen van geld voor een bepaald bedrag, zoals de kortere overstaptijd die nu slechts 35 minuten is, terwijl het bij de lange strippenkaart anderhalf uur is. Al die extra kosten zitten niet bij de strippenkaart en worden dus in het vergelijkend onderzoek niet meegenomen. Wat de SP-fractie betreft, stelt dat onderzoek dan ook niets voor.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Het is inderdaad waar dat de kosten van de OV-chipkaart niet bij de tarieven meetellen, maar daarover is al uitgebreid in de vorige periode met de Kamer afgesproken dat er geld gevraagd mag worden voor de OV-chipkaart. In de richting van de heer Aptroot merk ik nog op dat de kaart vijf jaar geldig is en dus niet een jaar en dat je ook kunt nagaan hoe lang je kaart nog geldig is. Een andere vraag is of het wel redelijk is dat er geld wordt gevraagd als je het saldo van de ene kaart op een andere zet. Dat is een van de punten die ongetwijfeld ook in het lijstje met zorgpunten staat en waarnaar wij zullen kijken en waarover ik in overleg zal treden met de decentrale overheden en de vervoerders. Inderdaad lijkt dit iets te zijn wat we niet zouden moeten willen. Ik zal daar kritisch naar kijken en erop aandringen om dat terug te draaien. Maar inderdaad, de kosten van de aanschaf van de OV-chipkaart blijven erbuiten, maar dat hebben wij wel met z'n allen afgesproken.

De heer **Aptroot** (VVD): Als het over de opbrengsten voor de openbaarvervoerbedrijven gaat, dan zijn dat de betalingen van de reizigers. Volgens mij is dat is een op een hetzelfde. Zo zou ik het in ieder geval willen zien. Ik heb er moeite mee dat je niet eenmalig € 7,50 moet betalen om met de OV-chipkaart te reizen maar dat je dat tenminste elke vijf jaar moet doen, dat het overboeken van saldi geld kost of dat men dat saldo zelfs kwijt is omdat de bedrijven die paar euro voor de reizigers niet zo interessant vinden. Ik vind dat niet kunnen. Ik zou graag onderzoek willen zien naar twee verschillende definities, maar ik wil in ieder geval echt zien wat de reiziger in totaal voor deelname betaalt. Kan dat worden meegenomen, want anders hoeft het onderzoek van ons niet en gaan wij als parlement zelf een onderzoek doen?

Op zichzelf vind ik het wel reëel dat voordat de strippenkaart «uit wordt gezet» die opbrengstneutraliteit verzekerd moet zijn. Betekent dit dat hangende het lopende onderzoek en de twijfels en de pijnpunten die er zijn, zoals meerdere malen dat opstaptarief, dat nationaal vervoersbewijs van de strippenkaart niet meer wordt uitgezet als die opbrengstneutraliteit niet verzekerd is? Dat zou de consequentie zijn van wat de staatssecretaris zegt en wij zouden dat ook steunen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: De heer Aptroot stelt wel heel veel vragen in een opmerking. Ik heb al gezegd welke definitie van opbrengstneutraliteit wordt gehanteerd. Er wordt gekeken naar de tarieven van de strippenkaart en van de OV-chipkaart en die worden met elkaar vergeleken. Dat mag niet meer opleveren voor de vervoerder en dus niet meer kosten voor de reiziger en daar zijn de kosten voor de OV-chipkaart inderdaad buiten gelaten. De heer Aptroot zegt dat hij door het onderzoek ook graag inzicht wil krijgen in wat de kosten van de OV-chipkaart betekenen, dus de kosten voor de aanschaf van die kaart een keer in de vijf jaar. Ik wil

best toezeggen dat dit in het onderzoek zal worden meegenomen. U krijgt de opdracht en dan kunt u ook zien hoe wij dat doen. Vervolgens zei de heer Aptroot dat hangende het onderzoek nergens meer de strippenkaart mag worden uitgezet. Laat ik ronduit zeggen dat ik dat niet van plan ben. Het onderzoek gaat om die gebieden waar ik die finale toets nog niet heb gedaan maar waar mensen wel met de OV-chipkaart reizen. Ik vind het geen wenselijke situatie als de omzetting niet opbrengstneutraal is en dat de reizigers in feite enkele maanden te veel betalen, maar dat we daar pas achter komen op het moment dat ik de toets doe. Om de decentrale overheden te helpen om te kijken of ze op de goede weg zitten met de omzetting van de tarieven heb ik besloten om dit onderzoek te doen. Mocht daar een negatieve uitkomst uit komen, dan kunnen de decentrale overheden dat bijstellen en dan volgt natuurlijk voor het eventueel uitzetten van de strippenkaart nog eens de finale toets om te bezien of het inderdaad echt voor elkaar is. Waar, zoals in Rotterdam, die finale toets gedaan is en blijkt dat de omzetting inderdaad opbrengstneutraal is, zie ik geen reden om de strippenkaart niet uit te zetten, omdat er wellicht ergens anders wel een fout met de omzetting is gemaakt.

De heer **Aptroot** (VVD): We kunnen het ermee eens zijn dat het nee zeggen tegen omzetting, omdat het niet opbrengstneutraal is, voor een specifiek gebied en voor specifieke situaties geldt, zoals Rotterdam. Wel vind ik dat er zo langzamerhand verwarring is ontstaan over de definitie. Ik denk dat iedereen het normaal vindt dat je in totaal gemiddeld hetzelfde kwijt bent. Ik ben het met de staatssecretaris eens dat de een wat meer zal betalen dan de andere, maar gemiddeld moet het goed uitkomen. Als we het opstaptarief niet zouden meerekenen, als we de kosten van de OV-chipkaart en het verlies van saldo niet meerekenen, dan vind ik dat de reiziger eigenlijk wel een beetje wordt genept. Ik vind dat je die kosten wel moet meerekenen en wij willen dat ook in het onderzoek meenemen. De staatssecretaris heeft dat toegezegd en wij zullen bezien of, als dat niet in de afspraken is opgenomen, wij wel akkoord kunnen gaan met de verdere uitrol.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Bij die de kostenneutraliteit en opbrengstneutraliteit krijg ik zo langzamerhand toch wel een beetje de indruk van creatief boekhouden op kosten van de reiziger. Ook wij hebben al eerder geprotesteerd waar het gaat om de aanschafkosten. Er wordt steeds gesproken over gemiddelden, maar ook wij krijgen gemiddelden binnen van mensen die meer moeten gaan betalen. Wat vindt de staatssecretaris dan een aanvaardbaar percentage? Dat wil ik echt graag weten, want wij krijgen waanzinnige voorbeelden via de mail, bijvoorbeeld van een rondje Texel dat veel duurder is en zo zijn er tal van andere voorbeelden. Het lijkt misschien wel wat pietepouterig, maar voor de mensen die er wonen is dat wel echt belangrijk omdat ze fors meer moeten gaan betalen terwijl ze ervan afhankelijk zijn.

Mijn tweede vraag betreft de cruciale datum van 11 februari waarop in Rotterdam ook voor de bus en de tram de strippenkaart wordt afgeschaft. Het gaat natuurlijk om de opbrengstneutraliteit die er duidelijk moet zijn, maar veel politieke partijen en maatschappelijke organisaties hebben tal van knelpunten aangegeven. Zij vragen of het niet allemaal veel te snel gaat en of iedereen wel op een goede manier gebruik kan maken van de OV-chipkaart. Hoe gaat de staatssecretaris die praktische problemen concreet oplossen? Dat lijkt mij van cruciaal belang, zodat straks niet ouderen of mensen met een handicap de dupe zijn of dat er te weinig paaltjes of te weinig oplaadpunten zijn, maar iedereen dat maar lekker zelf moet oplossen, omdat het een prestigestrijd is om op 11 februari die strippenkaart de prullenbak in te gooien. Dat kan toch niet de bedoeling zijn?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Nee, voorzitter, dat kan inderdaad de bedoeling niet zijn. Laat ik beginnen met de opmerkingen over de opbrengstneutraliteit en beginnen met de heer Aptroot die zei dat het opstaptarief niet is meegenomen, maar dat is natuurlijk wel meegenomen in de opbrengstneutraliteit. Wat niet is meegenomen, zijn de kosten voor de aanschaf van de OV-chipkaart, maar ik heb mij al bereid verklaard om de gevolgen daarvan in het onderzoek mee te nemen om daar meer inzicht te krijgen.

Ik ben het met mevrouw van Gent eens dat wij vooral niet in de val moeten trappen om van de OV-chipkaart een prestigestrijd kaart te maken. Die moet alleen ingevoerd worden daar waar je er inderdaad van uit mag gaan dat er voldoende oplaadpunten zijn, voldoende plekken om de kaart te kopen, dat er een goede communicatie plaatsvindt zodat mensen met vragen weten waar ze terecht kunnen en daar ook een goed antwoord krijgen en waar met name voor ouderen, voor wie internet eerder afschrikt, duidelijkheid ontstaat. Maar dat zijn ook de punten waarop ik toets, dat zijn de criteria die we hebben vastgesteld waaraan voldaan moet worden voordat wij de strippenkaart uitzetten. Er is dus zeker geen sprake van een prestigestrijd en u kunt daar mij ook op aanspreken. Ik heb steeds gezegd dat het belang van de reiziger bij mij vooropstaat, dus ook alle opmerkingen die zijn gemaakt neem ik mee. Uit eigen ervaring en van mijn ambtenaren hebben wij er zelf ook nog wel enkele. Wij verzamelen alle informatie en kijken wat goed gaat en wat niet en waarvoor wellicht meer aandacht moet komen. U mag erop vertrouwen dat dit ook gebeurt, maar daar waar aan de criteria voldaan wordt en waar het inderdaad goed geregeld is, zet ik de strippenkaart wel uit.

Als vanzelf kom ik dan eigenlijk op Rotterdam waar het voornemen bestaat om de strippenkaart op 11 februari uit te zetten. U weet dat Rotterdam volgens de toets voldoet aan het vereiste van de opbrengstneutraliteit. Er zijn nog wel enkele vragen over gesteld, bijvoorbeeld hoe het zit met de informatievoorziening aan ouderen en hoe het met de opmerkingen van Viziris staat. Ik zeg u bij dezen toe dat ik daarop terugkom en dat ik dat nogmaals met Rotterdam goed ga uitzoeken. Het is meegenomen in de criteria, maar gelet op de vragen vanuit de commissie zal ik dat nog een keer met Rotterdam bekijken en ernaar vragen om er zeker van te zijn dat het goed geregeld is. Anders gaat de strippenkaart gewoon niet uit.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat is op zich wel mooi. 11 februari is een beetje het uur U voor de bus en de tram in Rotterdam. Ik wijs nog maar eens op de 38 zorgpunten van Rover. Zelf heb ik in mijn notitie een tiental verbeterpunten aangegeven. Kunnen wij afspreken dat wij ruim voor 11 februari geïnformeerd worden over wat de staatssecretaris ermee heeft gedaan, zodat wij dan ook inzicht krijgen in de wijze waarop de problemen die door diverse organisaties en politieke partijen zijn aangedragen concreet zijn opgelost in Rotterdam, zodat al die mensen niet in de problemen komen? Dan kunnen wij voor die tijd een go of no go uitspreken voor het uitzetten van de strippenkaart in Rotterdam. Dat zou ik graag voor 11 februari met de staatssecretaris verder bespreken en dat ook gekoppeld aan een concrete reactie op de punten die mevrouw Roefs en anderen, waaronder ik, naar voren hebben gebracht.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik zei net dat het gaat om het gemak van de reiziger en dat dit ook is verankerd in de criteria die ik stel, voordat ik de strippenkaart uitzet. Nu wordt nog eens extra aandacht gevraagd voor de punten die Viziris naar voren heeft gebracht. Mijn informatie is dat Viziris de in Rotterdam gekozen oplossing een goede oplossing vindt, maar ik zal dat nog eens een keer met Viziris opnemen. Ook uit eigen ervaring zie ik ouderen al gauw wat minder enthousiast zijn over die OV-chipkaart dan jongeren. Ook daar zal ik nog eens goed met Rotterdam

over spreken en mij laten uitleggen wat zij aan communicatie met ouderen hebben gedaan. Tot nu toe voldoet Rotterdam aan de criteria en ga ik ervan uit dat ik de strippenkaart op 11 februari kan uitzetten, maar mochten er nog vragen rijzen als het gaat om Viziris en ouderen, zal ik dat de Kamer natuurlijk melden. Maar ik ga ervan uit dat Rotterdam ook dit goed voor elkaar heeft. Alle informatie die ik tot nu toe heb gekregen, wijst ook in die richting.

De **voorzitter**: Gelet op de vraag die mevrouw Van Gent net stelde vraag ik de staatssecretaris of het mogelijk is dat zij ons daarover op 2 februari nader informeert, zodat er eventueel op 3 februari nog overleg kan plaatsvinden.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Als er inderdaad nog problemen of vragen zijn, zal ik u dat zeker laten weten. Laten wij afspreken dat ik u er sowieso nog een brief over stuur.

De heer **Mastwijk** (CDA): Als Rotterdam meeluistert, zal het de RET wel voldoende helder zijn welke kant het op moet en welke kant het beslist niet op moet. Ik wil nog even terug naar de opbrengstneutraliteit en die gemiddelden, want dat is altijd gevaarlijk. Godfried Bomans zei al: als je een rivier van gemiddeld een meter diep probeert te doorwaden, kan het wel eens verkeerd aflopen. Dat gevaar dreigt ook een beetje met deze discussie. Als een ritje van € 3 straks een euro duurder wordt en dat van collega Van Gent een euro goedkoper, is het gemiddeld wel nul, maar dan hebben we het wel over een stijging van 33%. Ik zou de staatssecretaris dan ook willen vragen om die bandbreedte in de plussen en de minnen ook bij de heer Kist op het bordje leggen en hem te vragen om daar nog eens goed naar te kijken. Collega Aptroot sprak over hemelsbreed, de stadsregio Arnhem-Nijmegen spreekt over «flat fare» . Er liggen wel wat mogelijkheden en oplossingen. Als Kist daar ook iets van vindt, kunnen we snel zaken doen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik heb ook nog geen antwoord gekregen op mijn vraag welk maximumpercentage de staatssecretaris aanvaardbaar vindt.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: De heer Mastwijk haalde de buitengewoon beeldende uitspraak van de heer Bomans aan. Natuurlijk heeft de individuele reiziger heel weinig aan een gemiddelde, behalve dan de wetenschap dat waar hij er de pee in heeft dat hij wat duurder uit is er ergens anders iemand vrolijk zal zijn omdat hij goedkoper uit is. Dat staat tegenover elkaar. Het is echt aan de decentrale overheden om tot een goed tariefstelsel te komen, waarbij zij in ogenschouw moeten nemen dat de uitschieters op een voor hen acceptabel niveau blijven. In de regio Arnhem-Nijmegen lopen de bussen altijd eerst via het centrum. Dat kan betekenen dat de ritprijs voor sommige reizigers wel heel hoog wordt, omdat er meer kilometers wordt gereisd. Men beraadt zich er nu op hoe de tarieven zodanig kunnen worden vastgesteld dat het toch opbrengst-neutraal is en dat de reiziger de gewone ritjes voor een niet veel hogere prijs kunnen maken. Dat is echt een zaak voor de decentrale overheden. Het onafhankelijk onderzoek van de heer Kist zal hen helpen om te kijken of zij daarmee op de goede weg zijn.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Wat zal na Rotterdam de eerstvolgende stad zijn? Ik kan mij voorstellen dat het moeilijk zal zijn om voor 2 februari een reactie te geven op alle zorgpunten, de stand van zaken van de afgesproken studieonderwerpen en de punten van GroenLinks, maar de vraag is wanneer dan wel. Wanneer verwacht de staatssecretaris dat de heer Kist zijn onderzoek heeft afgerond? Ook dat lijkt mij van belang voor de

situatie na Rotterdam. Ik roep overigens nog in herinnering dat het laatste probleem dat in Rotterdam is gerezen vanmorgen bekend werd gemaakt, namelijk de stijging van € 5 tot € 10 voor de speciale kaart voor slechtzienden. Daar zou dan ook nog een antwoord op moeten komen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Wij hebben er net even met elkaar over gesproken. Natuurlijk zou ik graag zeggen dat de Kamer de volgende week mijn reactie op al die punten krijgt, maar het zal veel uitzoekwerk vergen, juist omdat die verantwoordelijkheid bij de decentrale overheden ligt. Wij zullen uiteraard ons best doen om dat in die drie weken voor elkaar te krijgen. Dan zal er wel hard gewerkt moeten worden, maar daar zal ik mij voor inzetten. Dat laatste bericht over de verhoging van de prijs van een kaart van € 5 naar € 10 ken ik niet, maar wij zullen daar natuurlijk wel naar kijken.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Verschillende sprekers hebben het ook in hun bijdragen genoemd. Daarom vroeg ik ook wanneer de heer Kist klaar is met zijn rapport, want dat zou ik graag in relatie willen brengen tot het volgende moment waarop ergens anders de strippenkaart wordt uitgezet, dus na Rotterdam.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik begreep dat het een nieuw bericht was, dus los van dat wat door alle leden is gezegd, maar ik begrijp nu dat het om hetzelfde bericht gaat. Natuurlijk zullen wij daarop ingaan. De eerstvolgende die zal vragen om uitzetting van de strippenkaart voor de beurs en de andere vervoersmodaliteiten zal waarschijnlijk Amsterdam zijn. Ik weet natuurlijk niet precies wanneer dat zal zijn, maar ook dan zal er pas positief gereageerd worden als wordt voldaan aan alle criteria voor het uitzetten van het nationaal vervoerbewijs. Als er bijvoorbeeld nog vragen zijn over de opbrengstneutraliteit, als dat nog niet goed geregeld is, zal er geen sprake van zijn dat het nationale vervoerbewijs daar wordt uitgezet. Het is goed om te bedenken dat het onderzoek van de heer Kist losstaat los van de toets die ik altijd doe voordat ik besluit om de strippenkaart uit te zetten. Het is dus niet in de plaats van, maar er bovenop om decentrale overheden te helpen om te kijken of ze inderdaad op de goede weg zijn met het omzetten. Maar voor het besluit tot het uitzetten van de strippenkaart komt er altijd nog de eindtoets: is dit inderdaad opbrengst-neutraal of niet? Voor Amsterdam zal dat dus ook gelden. Mevrouw Roefs vroeg wanneer de heer Kist klaar zal zijn met zijn onderzoek. Wij zijn nu bezig met de opdrachtformulering en wij zullen hem vragen hoe lang hij denkt daarvoor nodig te hebben. Natuurlijk zal er ook een geschatte duur van het onderzoek bekend zijn op het moment dat de opdracht naar de Kamer gaat. Er zal dan ook vermeld worden hoe lang de heer Kist denkt er werk aan te hebben. Natuurlijk willen wij dat daar vaart mee wordt gemaakt en dat ik zal hem dat ook vragen, want op dit moment wordt de prijs overal omgezet en moet je er in een zo vroeg mogelijk stadium toch helderheid over hebben of je op de goede weg bent of niet. Dat is de beste manier om aan alle onduidelijkheid een einde te maken en daar in te grijpen waar dat nodig is.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Het zou toch wel heel prettig zijn dat als na Rotterdam de eerstvolgende die de strippenkaart wil afschaffen, zowel het onderzoek van de heer Kist is afgerond als op die 38 zorgpunten is gereageerd. Ik vind daar het verhaal van Rotterdam wel heel belangrijk voor. De vorige keer hebben wij gezien dat Rotterdam met de metro voorloper was waar iedereen heel veel van leerde. Als wij willen leren van de situatie in Rotterdam met alleen de OV-chipkaart dan verwacht ik wel dat het enige tijd duurt voordat ergens anders de strippenkaart uit wordt gezet. Dan hebben wij in de tussentijd van Rotterdam kunnen leren, de uitslag van het onderzoek van de heer Kist en de reactie op de GroenLinks-



actiepunten en de 38 zorgpunten van Rover. Ik voeg daar dan ook nog maar even aan toe de stand van zaken over de zo'n jaar geleden afgesproken studieonderwerpen. Het gaat dus niet alleen om de 38 zorgpunten, maar ook om alle onderzoeken die zijn toegezegd in overleg met Rover en alle consumentenorganisaties.

De heer **Roemer** (SP): Er wordt steeds gesproken over de 38 zorgpunten en de aanbevelingen van GroenLinks en dat is zeer terecht, maar wij hebben natuurlijk niet voor niets een heel rapport geschreven. Ik ga er dus van uit dat in dezelfde brief wordt gereageerd op het SP-rapport, inclusief de elf aanbevelingen die daarin vermeld zijn.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Zoals ik net al zei, zullen wij ons uiterste best doen om binnen drie weken op al die punten in te gaan, dus op die 38 zorgpunten, op het rapport van GroenLinks en op hetgeen de heer Roemer mij heeft overhandigd. Dat is goed op tijd om voor welke verdere ontwikkelingen dan ook die antwoorden te hebben.

Mevrouw Roefs sprak ook over de eindbeelden en daar kom ik dadelijk op terug. Ik hecht eraan om te zeggen dat de manier van werken, de gefaseerde invoering, zo zijn nadelen heeft, onder andere dat er een heel lange periode is waarin mensen met die OV-chipkaart kennis moeten maken en vragen hebben. Dat duurt relatief lang. Het voordeel daarvan is wel dat daar waar het is ingevoerd door anderen geleerd kan worden van de praktijk. Hoe pak je het goed aan, hoe regel je dingen goed, wat zijn valkuilen en waar moet je verder op letten? Dat gebeurt op dit moment heel erg goed. De ervaringen van Rotterdam worden overal gedeeld. Amsterdam en Rotterdam hebben veel contact met elkaar om met name voor Amsterdam te leren van de manieren waarop Rotterdam het gedaan heeft. Dat is ook de manier waarop wordt gewerkt.

De heer Aptroot vroeg of de berichten kloppen dat er prijsverschillen voor eenzelfde rit kunnen voorkomen. In de stadsregio Arnhem-Nijmegen zijn er berichten gekomen dat dit inderdaad het geval is geweest. De stadsregio, verantwoordelijk voor de tarieven, heeft Connexxion gevraagd om te kijken hoe dat mogelijk is. Ik heb begrepen dat in sommige gevallen op de heenweg de stations iets verder uit elkaar liggen dan op de terugweg, zodat je de vreemde situatie krijgt dat de heenweg een dubbeltje duurder is dan de terugweg. Dat zijn effecten die kleven aan het werken met een kilometerprijs.

Er zijn vragen gesteld over het opstaptarief bij de trein. De decentrale overheden en de vervoerders zijn het met mij eens dat we moeten voorkomen dat een dubbel opstaptarief wordt berekend bij de trein. Wij hebben daar eerder bij de begroting over gesproken en toen heb ik de Kamer laten weten dat dit een absoluut onwenselijke situatie zou zijn en dat ik er ook van overtuigd was dat de decentrale overheden daar net zo over zouden denken en dat blijkt ook zo te zijn. Zij hebben mij toegezegd dat er een opstaptarief komt. De NS is het daar ook mee eens en komt in het voorjaar met een voorstel.

Mevrouw Roefs vroeg of dat op dit moment op geen enkele plek aan de orde is. Dat klopt, op dit moment is in Nederland nog geen regionale vervoerder «verchipt» met de trein en doet zich het probleem van het dubbele opstaptarief dan ook nog nergens voor. De NS werken er op dit moment hard aan om ervoor te zorgen dat ook gewerkt kan worden met een enkel opstaptarief.

De heer **Roemer** (SP): Wij hebben het net al even gehad over opbrengstneutraliteit. Natuurlijk zijn het globale berekeningen, maar gelet op de ervaringen uit Rotterdam krijgen de NS jaarlijks wel zo'n 35 mln. en het stads- en streekvervoer in heel Nederland vele tientallen miljoenen binnen aan incomplete transacties. De ervaring is dat als je wel incheckt maar niet uitcheckt, je het geld kwijt bent en dat velen dat niet terug zullen vragen.

Als je dat doorrekent, gaat het straks in de praktijk om vele tientallen miljoenen. Rekent de staatssecretaris dat in het onderzoek mee als opbrengst een voor de vervoerders?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Zoals de heer Roemer zal weten, is er op dit moment een coulanceregeling van kracht, waardoor mensen die vergeten uit te checken hun geld terug kunnen vragen. Hij zei dat velen dat niet zullen doen, maar ja, ook onze arm reikt niet zo ver dat wij mensen kunnen verplichten om dat geld terug te vragen. Ik let er wel op dat het op een heldere manier duidelijk wordt gemaakt waar je je geld kunt terugvragen als je vergeet uit te checken. De heer Roemer stelde nog een vraag, maar die ben ik even kwijt.

De heer **Roemer** (SP): Mijn vraag was of deze extra inkomsten voor de vervoerders, die in de tientallen miljoenen lopen, in het onderzoek ook als inkomsten worden meegerekend.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik zei al dat er op dit moment een coulanceregeling is. In Rotterdam is wel gekeken hoe die uitwerkt, dus in wiens voordeel het is dat mensen vergeten uit te checken. Daaruit is gebleken is dat het Rotterdam, de RET, geld kost en dat door die coulanceregeling meer geld werd uitgekeerd dan er binnenkwam door het vergeten van het uitchecken. Nogmaals, in Rotterdam is ernaar gekeken. Op dit moment is die coulanceregeling van kracht die in het voordeel uitwerkt van de reiziger en niet in het voordeel van de vervoerder. Natuurlijk moeten wij er wel aan werken dat de gewoonte inslijt om in- en uit te checken. Daar moet men ook aan wennen. Na verloop van tijd zal het aantal incomplete transacties dan ook wel afnemen. Het is ook een opdracht aan vervoerders om daarvoor te zorgen en dat zij de mensen daaraan helpen herinneren en dat gebeurt ook op heel veel plekken.

De heer **Roemer** (SP): Dit vind ik toch een complete ontkenning van het probleem. Nu krijgt de reiziger de schuld, terwijl het toch in heel veel meeste gevallen het niet eens aan de reiziger ligt. In de drukte van de spits hoor je die piep niet, je denkt dat je uitgecheckt hebt en je loopt naar buiten; iedereen herkent dat. Er zijn zelfs apparaten die het gewoon niet doen; iedereen herkent dat. Dit systeem deugt gewoon niet, de reiziger is vele tientallen miljoenen meer kwijt en och toch, de vervoerders die dit systeem ontwikkelen en daar verantwoordelijk voor zijn, zeggen dat het de reiziger niet meer gaat kosten door die coulanceregeling! De staatssecretaris was toch voor de reizigersgemak, zij was toch voor coulance voor de reiziger? Ik vind dit echt onbestaanbaar!

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Daarom herinnerde ik de heer Roemer ook aan het bestaan van de coulanceregeling, juist om de reiziger tegemoet te komen die vergeet om uit te checken. Die kan dan zijn geld terugvragen. Het is natuurlijk niet de eerste keer dat hierover gesproken wordt, dus heb ik ook bekeken of het geen extra inkomstenbron voor de vervoerder wordt als mensen vergeten uit te checken. Dat zou een slechte zaak zijn. Daarom is er in Rotterdam naar gekeken en daaruit is gebleken dat die coulanceregeling het vervoerbedrijf geld kost. Als die coulanceregeling te zijner tijd afloopt, ligt het risico natuurlijk wel bij de reiziger. Daarom moet ook goed worden gezien wanneer het moment daar is dat die regeling kan worden afgeschaft. Daar moeten met name de decentrale overheden kijken. Zij stellen de tarieven voor en wij moeten ook kijken wanneer het verantwoord is om te kunnen zeggen dat iedereen nu zo gewend is aan het in- en uitchecken, dat het aantal een incomplete transacties zodanig is terug genomen dat de coulanceregeling kan aflopen.

De heer **Roemer** (SP): In 2008, toen Rotterdam de OV-chipkaart nog maar mondjesmaat gebruikt werd in bus en tram, waren er al 250 000 foute transacties. Toen moest het eigenlijke gebruik van die OV-chipkaart nog beginnen. Als wij dat op 11 februari iedereen gaan verplichten, weten wij toch om welke aantallen dat ongeveer zal gaan. Soms werkt het systeem niet, soms hoort men in de drukte het piepje niet. Van de RET heb ik zelf vernomen dat die coulanceregeling snel wordt ingetrokken. Als men de zaak binnen heeft, de strippenkaart helemaal weg is en de OV-chipkaart is ingevoerd, weet ik wel wat er gaat gebeuren. Dan is die coulanceregeling inderdaad zo weg en zijn al die mensen die de strippenkaart kwijt zijn en de OV-chipkaart moeten gebruiken, straks fors geld kwijt. Deze staatssecretaris accepteert dat blijkbaar en ziet dat als reizigersgemak of als iets waarvan de reiziger beter wordt. Ik kan het niet meer volgen!

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik doe dan nog maar een poging. Voordat het besluit wordt genomen om een strippenkaart uit te zetten, toets ik op een aantal criteria die allemaal hebben te maken met het reizigersgemak. Ik toets ook op de stabiliteit van het systeem. Als er te veel poortjes zijn die niet goed werken, is het systeem nog niet stabiel en is er geen sprake van dat de strippenkaart wordt uitgezet. Het is natuurlijk altijd mogelijk dat er een falend poortje is, de techniek is niet onfeilbaar. Als door falende techniek de reiziger niet kan uitchecken, kan hij altijd zijn geld terugvragen. Dat valt niet onder coulanceregeling, het was onmogelijk om uit te checken door een fout van de vervoerder. Dan is het niet reëel om de reiziger daarvan het nadeel te laten ondervinden. Dan kan dus altijd het geld teruggevraagd worden.

De coulanceregeling slaat op het vergeten van uit te checken en die regeling is in het voordeel van de reiziger. Maar, zoals ik al zei, het is aan de decentrale overheden die verantwoordelijk zijn voor het tarief om in samenspraak met de vervoerders te bezien wanneer die coulanceregeling kan vervallen, omdat het aantal incomplete transacties door vergeten uit te checken zodanig is teruggelopen dat ervan uit kan worden gegaan dat de reiziger er zo langzamerhand aan gewend moet zijn om uit te checken. Ik merk dat het de heer Roemer hoog zit en ik wil de decentrale overheden best wel vragen of zij mij nog eens willen laten weten hoe zij daartegenover staan, wanneer zij denken die coulanceregeling voor het vergeten uit te checken, af te kunnen schaffen. Nogmaals, bij falende techniek kan altijd geld teruggevraagd worden.

De **voorzitter**: Het is bekend dat wij uiterlijk om 13.00 uur moeten stoppen. Misschien dat wij de staatssecretaris kunnen vragen om de resterende vragen schriftelijk te beantwoorden voor 2 februari, wanneer wij ook die andere nadere informatie krijgen. Wij hebben al even geïnformeerd en begrepen dat het op 3 februari mogelijk is om van 11.00 uur tot 13.00 desgewenst nog een AO te houden. Er moet nog wel even een voorbehoud worden gemaakt, want wij zullen allemaal nog wel even de eigen agenda's moeten checken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik kan daarmee wel instemmen, behalve op het punt van de studenten, want voor hun is 1 februari is het uur U.

De **voorzitter**: Laten wij dat punt dan nog nu behandelen.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik heb ook nog een heet hangijzer en dat is de bestelling door de NS van de poortjes die wellicht niet spraakgeïntegreerd kunnen zijn. Ook dat heeft haast.

De **voorzitter**: Ik hoop dat wij die punten dan in enkele minuten kunnen afronden, zodat wij toch om 13.00 uur kunnen eindigen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Wat die poortjes betreft, zoeken wij dat snel uit. Als mevrouw Roefs dat sneller wil weten dan 2 februari, dan doen wij dat voorafgaand aan die andere beantwoording.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik hecht niet zozeer aan een brief maar vooral aan een telefoontje naar de NS dat dit niet kan.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Wij zoeken het uit en wanneer er aanleiding toe is, zal ik direct actie ondernemen en de NS daarop aanspreken. Ik zal de Kamer dat zo snel mogelijk laten weten.

De heer **Mastwijk** (CDA): We moeten het ijzer smeden als het heet is. De NS hebben nog wel wat goed te maken na de laatste winter en als ik de staatssecretaris was, zou ik daar ook gebruik van maken.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Dat was ik ook zeker van plan! Dan de studenten OV-chipkaart. Zoals u weet, is daar buitengewoon hard aan gewerkt door collega Plasterk, samen met de IB-Groep en TLS. Zij hebben afspraken gemaakt over het gefaseerd ophalen door studenten van hun reisrecht. Voor 1 februari zou dat moeten zijn opgehaald. Dat ligt dus bij de heer Plasterk, maar als er vragen over zijn, wil ik wel bezien of ik die kan beantwoorden.

Vanuit mijn regiefunctie voor het hele project van de OV-chipkaart, heb ik het natuurlijk wel goed gevolgd en heb daar twee acties op ondernomen. Ik heb van verschillende kanten begrepen dat de communicatie naar de studenten niet optimaal was. Ik kan zeggen dat dit bij OCW ligt, maar het heeft natuurlijk ook te maken met het imago van de OV-chipkaart in het algemeen. Als de bij de studenten niet optimaal is, zal het ook bij andere groepen niet goed gaan. Dat is een reden geweest waarom ik de vervoerders heb aangegeven om zo spoedig mogelijk hun voorlichting aan de studenten te intensiveren en daar nog eens goed naar te kijken en waar nodig te verbeteren. Ik heb signalen gehad dat er vertragingen zijn als gevolg van technische problemen in het ophaalsysteem. Dat baart mij zorgen, want dat zou natuurlijk niet mogen. Dat is voor mij reden geweest om voor vanmiddag een gesprek aan te vragen met de heer Aad Veenman, voorzitter van de raad van toezicht, en de heer Jeroen Kok, directeur van TLS, waarin ik om enige opheldering zal vragen en natuurlijk ook hoe zij denken dit op te lossen. Ik zal hen dan ook vragen wat zij hebben gedaan met mijn verzoek om betere informatievoorziening richting de studenten.

De **voorzitter**: Het lijkt mij goed als u ons na afloop van dat gesprek daarover nog even bericht.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Mijn probleem is dat op 1 februari veel oplaadpunten niet goed werken, de klachtenlijnen niet bereikbaar zijn en de studenten met de rotzooi worden opgehadeld, omdat ze niet meer van de andere kaart gebruik kunnen maken. Ik zou dan ook zeggen dat de oude kaart moet worden gehandhaafd totdat alle problemen zijn opgelost. Kan de staatssecretaris mij dat toezeggen en mij op tijd, dus voor 1 februari, hierover informeren?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Ik kan wel vragen beantwoorden namens de minister van OCW, maar ik kan namens hem natuurlijk geen toezegging doen. Natuurlijk neem ik dit met hem op. Vanuit mijn verantwoordelijkheid heb ik het initiatief om met de heren Aad Veenman en Jeroen Kok dat gesprek aan te gaan. Natuurlijk krijgt dan ook de heer Plasterk net als u van mij te horen wat dat gesprek heeft opgeleverd en zal hij de Kamer informeren over hoe het verder gaat met de studenten OV-chipkaart.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voor 1 februari mag ik aannemen?

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Zeker!

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Wij krijgen een brief van de staatssecretaris uiterlijk op 2 februari uiterlijk en eventueel is er dan een AO op 3 februari. Ik wil de staatssecretaris vragen of de brief op 1 februari kan komen omdat 2 februari een dinsdag is en er dan fractievergaderingen zijn. Ik voorzie gezien de ernst van de situatie dat ik wel behoefte aan zal hebben om nog even met de fractie te spreken over de wijze waarop wij als VVD hiermee verder willen.

Staatssecretaris **Huizinga-Heringa**: Voor zover het aan mij ligt, krijgt de Kamer zo snel mogelijk te horen hoe het overleg is gelopen en welke afspraken daar gemaakt zijn. Ik zal de heer Plasterk dit verzoek overbrengen, zodat ook hij op tijd, voor 1 februari de Kamer informeert hoe hij denkt verder te gaan met de studenten OV-chipkaart.

De heer **Roemer** (SP): Die studentenkaart gaat in op 1 februari. Als de Kamer voor die tijd nog iets wil doen, kan zij dat uiterlijk nog doen op donderdag 28 januari via een spoeddebat met stemmingen direct daarna. Als wij het niet met de beantwoording van minister Plasterk eens zijn en wij willen nog iets voor de studenten doen, kan de Kamer dat alleen nog maar op die dag. Mijn procedurele verzoek is dan ook dat de voorzitter van deze commissie het kabinet laat weten dat de minister van OCW uiterlijk 27 januari de Kamer moet hebben geïnformeerd, zodat de Kamer indien gewenst – maar ik ga ervan uit dat dit niet nodig zal zijn – op 28 januari een spoeddebat over de problemen rondom de studenten OV-chipkaart kan voeren, inclusief eventuele stemmingen.

De **voorzitter**: Gelet op de verzoeken van de heren Aptroot en Roemer, zal ik de minister van OCW verzoeken om ons voor 26 januari voor 12.00 uur te berichten over de studenten OV-chipkaart. Dat biedt ons, ook mede gelet op de agenda van de Kamer zelf, iets meer ruimte. Bovendien verzoek ik de staatssecretaris om uiterlijk 1 februari om 18.00 uur haar antwoorden naar de Kamer te sturen, zodat wij afhankelijk daarvan op 3 februari nog een algemeen overleg kunnen houden. Op een nader te bepalen datum zal er nog een algemeen overleg komen over de bredere aspecten, mede aanleiding van de reactie van de staatssecretaris op de 38 zorgpunten en de rapporten van GroenLinks en de SP. De staatssecretaris heeft daar drie weken voor gevraagd en ik zou mij dan ook kunnen voorstellen dat dit AO over zo'n vijf à zes weken kan plaatsvinden. U zult dit alles in de toezeggingen kunnen terugvinden.