

Regionaal Openbaar Vervoer Beraad

Aan: de minister van Infrastructuur en Milieu
Mevrouw M.H. Schultz van Haegen
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Onderwerp : Actielijst moties, wensen en toezeggingen

Uw brief van : Datum : 12 april 2012
Uw kenmerk : Kenmerk : ROVB/2012-001

Geachte mevrouw Schultz van Haegen,

In 2011 is in de meeste regio's het NVB uitgezet. Amsterdam en Rotterdam waren al voorgegaan. Op 3 november 2011 zijn de laatste zes regio's uitgezet. Dit was de laatste stap naar een volledig chipkaartregime. De stadsregio's, de provincies, de stads- en streekvervoerders en TLS hebben samen met de regionale consumentenorganisaties hier hard aan getrokken. De overgang van strippenkaart naar OV-chipkaart is een majeure operatie, die gelet op de complexiteit goed is verlopen. Het systeem heeft laten zien dat de chipkaart vertrouwd is bij consumenten en grote volumes aan transacties aan kan. Uiteraard spelen er af en toe individuele problemen, maar die worden adequaat door de vervoerders aangepakt. De provincie Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven zijn voortvarend aan de slag gegaan en hebben regionale kortingsproducten op basis van kilometers sterabonnementen. Deze regio's zijn daarmee de voorlopers van een volledig ingevoerde OV-chipkaart met kortingsproducten, waarbij de reiziger per kilometer betaalt. Er zijn in de andere regio's afspraken gemaakt over een goede overgang van NVB naar een chipkaartsituatie, waarbij enerzijds sprake is van regionaal verchipte en anderzijds sprake is van een papieren sterabonnementen. Ook daar zijn tot nu toe geen noemenswaardige grote problemen opgetreden. In verband met het afgesproken jaar tariefvrij worden er gedurende een jaar na het uitzetten van het NVB nog wel sterabonnementen verkocht. De landelijke aspecten van het regionale openbaar vervoer, waarvan de chipkaart slechts een onderdeel is, worden tussen de provincies, stadsregio's en de regionale vervoerders in het Regionale Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) besproken. Daarnaast bespreken deze partijen in dit beraad ook andere onderwerpen, zoals toegankelijkheid, sociale veiligheid en indexering van de overheidsbijdragen. Het ROVB heeft dus op meer betrekking dan alleen de chipkaart.

Met deze brief willen de partijen in het ROVB u over de nog openstaande acties van de actielijst van het ROVB van 4 juli 2011, bijgewerkt op 3 oktober 2011, met betrekking tot de chipkaart nader informeren. De acties zijn deels gebaseerd op de moties, wensen en toezeggingen van de Tweede Kamer (zoals verwoord in uw brief aan de Kamer van 21 juni 2011) en in verband met het karakter van de OV-chipkaart door het ROVB iets anders gerubriceerd. Hierover hebben de decentrale overheden en vervoerders regelmatig ambtelijk overleg met uw ministerie. Een deel van de acties is afgehandeld. De verwachting is dat dit medio 2012 voor de meeste punten geldt. Ook voor de laatste eindbeeldstudie worden wellicht nog dit jaar afspraken gemaakt over de planning, financiering en uitvoering. Onderstaande voorstellen zijn in het ROVB besproken. Het ROVB wil u er nog eens op wijzen dat in veel gevallen de betreffende dossiers of reisproducten een regionale aanpak hebben, omdat dit zo met elkaar in het kader van de decentralisatie en bij de invoering van de chipkaart is afgesproken. Bij de diverse beleidskeuze is rekening gehouden met de balans tussen de regionale verantwoordelijkheid en afspraken met de betrokken vervoerders enerzijds en de landelijk verantwoordelijkheid anderzijds. Daarbij lopen de belangen soms door elkaar.

Het ROVB gaat er vanuit dat in de toekomst alle onderwerpen betreffende het regionale OV met een landelijk karakter verder door het ROVB worden afgehandeld.

Puntsgewijs gaan wij in op de nog openstaande actiepunten.

De actiepunten (1) Onderzoek naar verlagen instaptarief van 4 euro naar 3 euro, (3) NS kortingproducten geldig op het regionale spoor, (8) Chipkaart in de grensstreek en (11) OV-Chipkaart op het gehele spoor zijn afgedaan.

Actiepunt 2, 4a en 6: Incomplete transacties, saldo transacties en email na gemiste check out.

In de vorige ROVB-brief is gemeld dat de discussie over incomplete transacties het afgelopen jaar breed is gevoerd en terecht op de agenda is gekomen. De eerder genoemde inzet is voor dit dossier onveranderd: het aantal incomplete transacties moet zoveel mogelijk worden teruggedrongen. Voorts is in deze brief een evaluatie aangekondigd, die in november 2011 is gehouden.

Er is door een expertgroep een tussentijdse rapportage opgesteld, waaruit blijkt, dat het aantal incomplete transacties in het regionale openbaar vervoer fors is gedaald en gemiddeld ruim beneden de 2% ligt. Bij een groot deel van de regio's ligt dit zelfs rondom 1%. De ontwikkelingen zijn positief. De laatste meting laat eenzelfde trend zien.

De expertgroep heeft ook vastgesteld, dat de meeste incomplete transacties overwegend aan "vergeten uit te checken" zijn te wijten en in veel mindere mate aan een het falen van de techniek. Het blijft nog wel onduidelijk of er bewust niet is uitgecheckt. Analyse van de cijfers van NS bevestigen het sterke vermoeden dat reizigers soms bewust niet uitchecken, omdat dat financieel aantrekkelijk is.

De vervoerders blijven voorlopig nog coulant met de terugbetalingsregeling omgaan. En alle vervoerders en TLS blijven zo veel als mogelijk de reiziger er op wijzen om niet te vergeten uit te checken.

Omdat sommige reizigers nog moeten wennen aan het uitchecken is in het ROVB afgesproken om voor 1 juli 2012 nogmaals naar de incomplete transacties te kijken en daarna definitief afspraken te maken over normen en eventuele overschotten.

Actiepunt 4b: Digitaal restitutieloket.

De decentrale overheden en de vervoerders vinden dat een goed werkend digitaal restitutieloket een van de voorwaarden is om de reiziger optimaal te kunnen faciliteren. Dit loket moet daarom laagdrempelig en klantvriendelijk zijn. Dit is ook steeds de inzet naar de Tweede Kamer geweest. De vervoerders hebben de afgelopen jaren diverse verbeteringen doorgevoerd en blijven hieraan ook in 2012 doorwerken, waarbij toegankelijkheid het uitgangspunt is.

Er is voor de reiziger op www.ov-chipkaart.nl een makkelijk toegankelijk digitaal loket, waarbij hij wordt doorverwezen naar de vervoerder die aansprakelijk is voor het reisproduct waarmee de reiziger heeft gereisd.

De reiziger kan vervolgens bij de betrokken vervoerder zijn geld terugvragen, indien hij aan de voorwaarden voldoet. Om de reiziger nog beter te kunnen faciliteren zullen de vervoerders gezamenlijk blijven werken om de voorwaarden en hun onderlinge invulformulieren zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Het ROVB is van mening dat de reiziger nu voldoende mogelijkheden heeft om geld bij een vervoerder terug te vragen bij een incomplete transactie. Dit punt is volgens het ROVB hiermee afgerond.

De NS is overigens ook voornemens om nog dit jaar eenzelfde faciliteit te implementeren.

Actiepunt 5: Vizirisproduct.

In 2010 hebben Rijk, decentrale overheden overheden en vervoerders in de Regiegroep met elkaar afgesproken om een pilot met het z.g. Vizirisproduct te houden, die tot 15 oktober 2011 liep en daarna is verlengd tot 15 april 2012. Het product kost de reiziger tot nu toe slechts € 10,- per maand. De reden hiervoor was dat voor blinde en slechtziende mensen die niet frequent zelfstandig reizen het uitchecken in de praktijk niet eenvoudig bleek. Overigens kunnen deze reizigers altijd gebruik maken van een begeleider die niet hoeft te betalen. Wij benadrukken voorts dat voor busreizigers het probleem minder geldt, omdat de chauffeurs dit altijd kunnen opvangen.

Onderzoek geeft aan dat een zeer beperkte groep reizigers zeer frequent gebruik maakt van het product, Zij reizen daardoor extreem goedkoop. Cijfers over de verkoop en het gebruik van het product die bijgewerkt zijn tot 15 maart 2012 geven het volgende beeld: het aantal in omloop zijnde Vizirisproducten is gestegen van bijna 700 in augustus 2011 tot ruim 1100 op dit moment; het gebruik per product is in diezelfde periode gestegen van zeven naar bijna tien ritten per week. Het product is dus een succes, maar een kleine groep reizigers (130) maakt meer dan 15 ritten per week. Dit zijn, bleek uit de vorige jaar gehouden evaluatie, voor een deel reizigers die eerder een (veel duurder) sterabonnement hadden. Het Vizirisproduct schiet daarmee zijn doel voorbij.

In het rapport 'Eindbeeld 65' zijn voorstellen ontwikkeld om de mogelijkheden van het gebruik van de chipkaart voor mensen met een beperking, dus ook blinden en slechtzienden, te verbeteren. De verwachting is, dat uitvoering van deze voorstellen zeker nog enige tijd kan duren.

Het ROVB heeft op basis van deze analyse de conclusie getrokken, dat er met ingang van 1 januari 2013 een ander product moet komen. Het tarief voor blinde en slechtziende reizigers moet marktconform worden. Het moet ook een reisproduct zijn dat in afwachting van de ontwikkelingen met betrekking tot het eindbeeld 65 voor langere tijd een oplossing biedt voor blinde en slechtziende mensen die niet frequent zelfstandig reizen. Met dit product moet deze doelgroep probleemloos kunnen reizen voor een fair tarief. Momenteel worden alternatieven en bijbehorende business cases uitgewerkt en beoordeeld. Regionale overheden en vervoerders in het ROVB beschouwen per alternatief nader wat de voorwaarden zijn waaronder zij gezamenlijk tot een mogelijke keuze kunnen komen van een nieuw product per 1 januari 2013. Uiterlijk 1 juni 2012 komen partijen in het ROVB overeen of zij komen tot invoering van een nieuw product per 1 januari 2013.

Voorts zal met uw ministerie worden bekeken of en op welke wijze er ten behoeve van andere reizigers met een beperking ook producten kunnen worden ontwikkeld. Ook daarbij is het uitgangspunt van het ROVB een tarief dat marktconform is. Dit product en daarmee het tarief kunnen per doelgroep verschillen.

De verkoop van het huidige Vizirisproduct wordt gedurende de bouw van het nieuwe product voor blinden en slechtzienden tot en met 31 december 2012 op kosten van de decentrale overheden en vervoerders tegen dezelfde prijs voortgezet.

Actiepunt 7: Bewaartermijnen.

Dit punt is volgens het ROVB al in eerste instantie afgedaan, omdat de eerder gedachte termijnen al flink zijn teruggebracht. Niettemin constateert het ROVB, dat de discussie hierover nog niet is beëindigd, hetgeen wordt betreurd. De vervoerders hebben op 23 januari 2012 u hierover een brief toegezonden, omdat de Tweede Kamer de termijn van achttien maanden nog verder wenst te bekorten tot drie maanden. Met nadruk wil het ROVB u erop wijzen, dat de termijn van achttien maanden aanvaardbaar is in vergelijking met wat elders in de maatschappij voor dit soort zaken gebruikelijk is. Een goede serviceverlening aan de reiziger komt onder grote druk te staan, indien de termijn verder bekort zou moeten worden. Het ROVB juicht het toe als alle partijen, ook IenM, zich achter dit standpunt scharen.

Actiepunt 9a: Roze chipkaart

Zoals eerder gemeld wordt de noodzaak voor een 'roze chipkaart' voor ouderen in het voorjaar met een evaluatie van het landelijke Tariefkader meegenomen. Ouderen en kinderen krijgen overigens automatisch de kortingen van het NVB regime, als zij in het bezit zijn van een persoonlijke chipkaart. Regionaal kunnen deze kortingen soms hoger zijn. In de evaluatie wordt bekeken of ouderenkorting ook mogelijk is bij gebruik van een anonieme chipkaart.

Actiepunt 9b: Scholenkaart.

De scholenkaart is bedoeld voor schoolreisjes en dergelijke in de regio. Hiervoor hebben vervoerders twee varianten uitgewerkt, waarvan er een digitaal is (model Rotterdam) en de ander een oplossing op papier is. Deze producten kunnen door vervoerders afhankelijk van de afspraken met hun opdrachtgevers regionaal wordt ingevoerd. Overigens wijzen wij er op dat schoolklassen ook nu op veel plaatsen al voor een speciaal tarief kunnen reizen. Buiten Rotterdam en Amsterdam betreft het hier papieren oplossingen. Het ROVB concludeert, dat daarmee op dit punt zoveel mogelijk aan de wens is tegemoetgekomen.

Actiepunt 10: Defecte chipkaarten.

TLS zal in geval van een defecte, verloren of vermiste (w.o. diefstal) persoonlijke OV-chipkaart deze zo spoedig mogelijk vervangen. De kaarthouder kan vermissing telefonisch melden. De procedures in het geval van defecte kaarten is dat de kaarthouder de kaart naar Klantenservice OV-chipkaart voor vervanging stuurt, met een formulier dat verkrijgbaar is bij servicebalies, of te downloaden op www.ov-chipkaart.nl. Indien de kaart een abonnement bevatte, wordt dit op de vervangende kaart geladen. De kaart wordt door TLS naar de kaarthouder gestuurd. In een zeer beperkt aantal uitzonderingsgevallen wordt de kaart naar de vervoerder gestuurd, waarna deze de kaart doorstuurt naar de kaarthouder. De kaarthouder ontvangt van TLS een vervangende kaart binnen maximaal drie weken, maar in de meeste gevallen is deze termijn korter.

Om de termijn van de vervanging van de OV-chipkaart te overbruggen, en de reiziger zoveel mogelijk te faciliteren, zijn in het ROVB verschillende maatregelen afgesproken.

- Bij GVB en RET kan de reiziger met een nog geldig maand- of jaarabonnement in dit geval bij een van de servicebalies een tijdelijk product krijgen op een A-kaart. De reiziger hoeft hiervoor geen extra kosten te maken.
- Bij de streekvervoerders, waar reizigers minder mogelijkheden hebben om een servicebalie te bezoeken, kan men op zicht reizen met een kopie van de defecte P-kaart, legitimatiebewijs en uitdraai van 'Mijn OV-chipkaart' waaruit de gegevens van het abonnement blijken.

De vervoerders zullen voorts in samenwerking met TLS de dienstverlening zoveel mogelijk blijven verbeteren.

Defecte kaarten worden, nadat deze met het hierboven genoemde formulier naar TLS zijn opgestuurd, geanalyseerd om zodoende de oorzaak van het defect te achterhalen. In de meeste gevallen is de oorzaak zichtbaar, zoals bij gescheurde of gebroken kaarten. Indien de oorzaak niet zichtbaar is, wordt de aanschafprijs van de kaart aan de kaarthouder vergoed. Nadere informatie over defecte kaarten en de voorwaarden om voor vergoeding in aanmerking te komen zijn te vinden op www.ov-chipkaart.nl

Het ROVB concludeert hiermee dat dit punt voldoende is afgehandeld.

Actiepunt 12: OV-Chipkaart in bel- en buurtbussen.

Bij het uitrollen van de chipkaart is de afspraak gemaakt, dat de chipkaart overal wordt ingevoerd waar het NVB geldig is. Belbussen vielen onder het NVB. In belbussen kan dus in principe overal met de OV-chipkaart gereisd worden. Waar dit momenteel niet het geval is, gaat het om een tijdelijke situatie. Op buurtbussen was het NVB niet geldig. Het is aan de individuele decentrale overheden en hun vervoerders om te besluiten om ook op de buurtbus de OV-chipkaart in te voeren. In een aantal regio's is dit reeds gebeurd. In een aantal andere ligt het in het voornemen buurtbussen te voorzien van OV-chipkaartapparatuur. Daar waar dit niet gebeurt, heeft dat een achtergrond in de kosten, concessieafspraken en afspraken met de betrokken vrijwilligers die de buurtbus mogelijk maken. In het ROVB is geconcludeerd dat er voldoende inzicht in de situatie is geboden en conform eerdere afspraken dit punt daarmee is afgerond.

Actiepunt 13: Regeling geld terug bij vertraging.

In het ROVB is geconcludeerd dat alle vervoerbedrijven voor zowel het bus- als het regionale spoorvervoer in de meeste gevallen "een regeling geld terug bij vertraging" hebben, maar dat de betrokken vergoedingen per bedrijf of per concessie soms regionaal zijn uitgewerkt. Dit is afhankelijk van de wensen die de opdrachtgever in het kader van de aanbesteding heeft opgesteld. De reiziger dient in de meeste gevallen een vragenformulier in, waarbij hij kan aangeven om welke vertraging het precies gaat. Hierbij gaat het om een decentrale invulling van beleid. Dit punt is voor wat betreft het ROVB daarmee voldoende afgehandeld.

De vervoerders zullen in de loop van 2012 wel bezien op welke wijze er een uniforme aanpak mogelijk is. Dit is evenwel afhankelijk van de eisen die in het kader van de aanbesteding door de afzonderlijke opdrachtgevers in de regio's.

Actiepunt 14: Onderzoek opbrengsten in 4 regio's.

De provincies Limburg, Zuid-Holland en Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven gezamenlijk hebben Hypercube opdracht gegeven om te onderzoeken wat de opbrengsteffecten zijn bij de overgang naar de OV-chipkaart. De resultaten van het onderzoek worden in de loop van 2012 bekend. Het ROVB heeft begrepen dat de betrokken partijen en uw ambtenaren de uitkomsten van deze onderzoeken bespreken.

Het ROVB heeft na de inventarisatie de conclusie getrokken, dat de meeste punten van de actlijst zijn afgehandeld. Over de voortgang van de punten 2, 4a, 5, 6 7 en 9a zult u in de loop van 2012 nog nader worden geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

J.N. Baljeu,
Voorzitter Regionaal Openbaar Vervoer Beraad