

Vergaderjaar 2011–2012

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 516**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Den Haag, 12 juni 2012

Op 23 mei 2012 heeft u mij verzocht om uw Kamer op korte termijn te informeren over de stand van zaken van het voornemen tot afschaffing van het papieren treinkaartje. Met deze brief kom ik tegemoet aan uw verzoek.

Ten eerste wil ik opmerken dat in het proces naar volledige overschakeling op de OV-chipkaart en daarmee samenhangend het uitfasen van het papieren treinkaartje NS een zelfstandige verantwoordelijkheid heeft. NS geeft deze vorm door stapsgewijs de chipkaart te introduceren en gefaseerd het papieren treinkaartje af te schaffen. In tegenstelling tot het uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs heb ik nu geen formele rol bij het afschaffen van het papieren kaartje bij NS. Bij het afschaffen van de strippenkaart had ik op basis van de Wet personenvervoer 2000 een rol. Het papieren treinkaartje is echter in tegenstelling tot de strippenkaart geen nationaal vervoerbewijs. Wel heb ik natuurlijk als concessieverlener veelvuldig overleg gevoerd met NS over het voornemen. In deze brief informeer ik u over de gekozen strategie door NS. Daarbij ga ik eveneens in op issues die opgelost moeten zijn, voordat overgegaan kan worden tot het afschaffen van papieren treinkaartjes.

### **Invoering OV-chipkaart bij NS**

Sinds eind 2009 is reizen met de OV-chipkaart mogelijk bij NS. Reizigers hebben vanaf dat moment de keuze tussen de chipkaart en het papieren kaartje. De achterliggende filosofie is dat treinreizigers over kunnen stappen op de OV-chipkaart op het moment dat zij er zelf aan toe zijn. Eén op de drie reizen wordt op dit moment bij NS gemaakt met de chipkaart. Ruim driekwart geeft aan meer gemak te ervaren met de chipkaart dan met papieren kaartjes. Al met al is het op dit moment voor zo'n 90% van de NS klanten mogelijk om met de chipkaart te reizen.

Na een ruime gewenningsperiode van zo'n 2 jaar bereidt NS zich nu voor op de definitieve overgang naar de OV-chipkaart. Het afgelopen jaar heeft NS daartoe belangrijke vervolgstappen gezet. De belangrijkste waren:

- De introductie van nieuwe abonnementen die alleen op de OV-chipkaart verkrijgbaar zijn. Deze abonnementen zijn dankzij de inspanningen van alle OV-partijen inmiddels ook geldig bij alle andere treinvervoerders. Dit vergroot het gemak en de aantrekkelijkheid van deze producten voor de reiziger. Reizigers met een nieuw abonnement zijn reeds verplicht om met de OV-chipkaart te reizen, indien zij vrij of met korting willen reizen.
- Beleid gericht op studenten om hen actief te laten reizen met de Studenten OV-chipkaart. Zij checken nu massaal in en uit (93%) en betalen in de periode waarin zij niet vrij reizen met het saldo op hun OV-chipkaart.
- Met de NS-Business Card kunnen werknemers en ZZP'ers Reizen op Rekening (RoR). Werkgevers kunnen met NS individuele afspraken maken over abonnementen e.d., zodat aangesloten kan worden bij het reisgedrag van hun werknemers. De NS-Business Card biedt flexibiliteit voor zakelijk gebruik en de kaarthouders reizen met één kaart van deur-tot-deur. Naast het reizen met de trein kan men hiermee ook een OV-fiets, NS-scooter of Greenwheels-auto huren of parkeren bij Q-Park P+R parkeerterreinen. De werkgever ontvangt maandelijks één factuur achteraf voor alle deur-tot-deurdiensten en betaalt alleen voor het werkelijke verbruik.  
De NS-Business Card kan in principe ook ingezet worden voor het reizen met trein, bus, tram en metro bij alle vervoerders in Nederland op basis van in- en uitchecken. Na een succesvolle pilot is Reizen op Rekening sinds 1 mei jl. in gebruik bij RET. Er lopen voorbereidingen voor een pilot bij Arriva. Tevens is NS in gesprek met de andere trein-, stads- en streekvervoerders om het Reizen op Rekening ook bij hen te introduceren zodat zakelijke reizigers maximaal gemak kunnen ondervinden van hun Business Card. Hierbij moet aangemerkt worden dat de realisatie mede afhankelijk is (van de plannings) van de individuele vervoerders.

### **Afronding introductie OV-chipkaart**

Nadat het dubbel opstaptarief is opgelost, zal NS zich gaan richten op het afschaffen van de papieren vervoerbewijzen, waarbij zowel in uitvoering als timing het streven naar eenvoud en gemak voor onze reizigers het uitgangspunt is. Vanwege de grote reizigersvolumes is het vanuit serviceperspectief wenselijk om het afschaffen van papier niet te concentreren op één moment. Voor de afronding van de introductie van de OV-chipkaart onderscheidt NS grofweg drie belangrijke stappen, te weten:

1. Afschaffen papieren kaartje met korting;
2. Afschaffen papieren kaartje vol tarief;
3. Sluiten van de poortjes.

Zo kan NS de reizigers op stations goed begeleiden bij de overgang naar het reizen met de OV-chipkaart. Vooruitlopend op het afschaffen van papieren treinkaartjes voert NS dit jaar diverse (service)verbeteringen door die het gebruiksgemak van de OV-chipkaart zullen vergroten.

#### **1. Afschaffen papieren kaartje met korting**

Naar verwachting zullen in november 2012 alle kortingsopties voor houders van een Voordeelurenabonnement beschikbaar zijn op de OV-chipkaart. Dit betreft het gereduceerde tarief voor de daluren, samenreiskorting en keuzedagen voor senioren. Tevens is dan ook een aantal andere producten in verchipte vorm verkrijgbaar. Het gaat dan om de railrunner, toeslag fiets en toeslag hond. In november zal ook het menu van de NS-automaten zijn aangepast, zodat het reizen met de OV-chipkaart als standaard wordt gepresenteerd («OV-chipkaart op één»).

Begin 2013 zullen alle houders van een Voordeelurenabonnement gaan reizen door middel van in- en uitchecken. Het papieren treinkaartje met reductie is voor hen vanaf dat moment niet meer verkrijgbaar. Het papieren kaartje met korting blijft nog wel beschikbaar voor reizigers met een trajectabonnement voor (het gedeelte van) de reis dat buiten het traject ligt. NS verwacht medio 2013 een verchipt alternatief voor de trajectkaart voor handen te hebben. Tot die tijd blijft de huidige trajectkaart in stand. Voor mensen met een functiebeperking blijft het papieren kaartje met korting op dat moment mogelijk eveneens beschikbaar. Een aantal van deze reizigers heeft een abonnement bij NS en daarmee recht op het reizen met korting. NS is nog in overleg met deze groep om te bezien welke oplossing voor hen het meest geschikt is.

## **2. Afschaffen papieren kaartje vol tarief**

NS wil graag dat de trein ook voor (zeer) incidentele reizigers zonder chipkaart een aantrekkelijk alternatief blijft. Om die reden zal NS voor deze doelgroep zogenaamde wegwerpchipkaartjes (vergelijkbaar met de wagenverkoopkaartjes in stads- en streekvervoer) aanbieden die verkrijgbaar zullen zijn in de NS-kaartautomaten op de stations. Dit alternatief zal naar verwachting in het najaar van 2013 beschikbaar zijn voor reizigers. Tot die tijd zal het huidige papieren treinkaartje vol tarief gehandhaafd blijven.

## **3. Sluiten van de poortjes**

Vanaf het najaar van 2013 (als het wegwerpchipkaartje beschikbaar is) zal gestart worden met het stapsgewijs sluiten van de poortjes. proces loopt door in 2014. Op dit moment zijn 36 stations voorzien van poortjes. Uiteindelijk worden op circa 82 stations poortjes geplaatst.

### *(Service)verbeteringen OV-chipkaart*

In juni en november 2012 voert NS diverse verbeteringen door die het gebruiksgemak van de OV-chipkaart verder vergroten.

- Reizen op Saldo wordt direct geactiveerd bij aankoop OV-chipkaart. Bij reeds in gebruik zijnde OV-chipkaarten kan worden volstaan met het laden van saldo bij een NS-kaartautomaat.
- OV-chipkaarten worden standaard ingesteld op reizen 2<sup>e</sup> klas. Indien reizigers gebruik maken van de 1<sup>e</sup> klas, dan kunnen zij dat eenvoudig wijzigen bij de NS-kaartautomaat.
- Tijdelijk verchipt reisrecht mogelijk bij defect/verlies/diefstal van OV-chipkaart. Dit geldt niet voor de OV-studentenkaart, omdat NS in dat geval niet de houder van de persoonlijke gegevens is.
- Digitaal restitutief formulier bij een vergeten check-out, in aanvulling op telefonisch proces via de NS-Klantenservice.

## **Voorwaarden voor afschaffen van het papieren treinkaartje**

In uw verzoek vraagt u of ik aanvullende voorwaarden zal stellen aan NS, waaraan moet zijn voldaan alvorens het papieren treinkaartje kan worden afgeschaft. Hierbij kan, wat u betreft, gedacht worden aan de OV-chipkaartproblemen van abonneementhouders, het dubbele opstaptarief, het enkelvoudig inchecken en het ontbreken van één klachtenloket.

In mijn inleiding heb ik opgemerkt dat ik geen formele rol bij het afschaffen van het papieren treinkaartje heb. Voor NS geldt, net zoals voor de andere treinvervoerders, dat het dubbel opstaptarief moet zijn opgelost, alvorens het papieren treinkaartje mag worden afgeschaft. Zoals ik ook in de 6<sup>e</sup> Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart heb opgemerkt,

zal NS daarom pas tot het afschaffen van het papieren treinkaartje overgaan nadat het dubbel opstaptarief in de treinrailketen is opgelost (Kamerstukken II, 23 645, nr. 496). Hieronder ga ik in op hetgeen na mijn overleg met NS voorts als randvoorwaardelijk is aangemerkt voor het afschaffen van het papieren kaartje en het sluiten van de poortjes. De andere mogelijke criteria die u noemt, zijn niet van invloed op het besluit van NS om het papieren treinkaartje af te schaffen.

Ik ben van mening dat het belangrijk is dat NS een zorgvuldig proces doorloopt met de consumentenorganisaties en dat er voor bepaalde issues oplossingen moeten zijn, alvorens tot afschaffing van het papieren (kortings)kaartje dan wel sluiting van de poortjes kan worden overgegaan. Om tot afschaffing van het papieren kaartje met korting (eerste stap) over te gaan zal, zoals eerder opgemerkt, in ieder geval het dubbel opstaptarief opgelost moeten zijn. Voordat NS zal overgaan tot sluiten van poortjes zal een oplossing beschikbaar moeten zijn voor internationale reizigers, mensen met een functiebeperking en voor stations met een interwijk-functie. NS zal maatwerk leveren bij deze stations. Daarnaast zal er voordat de poortjes sluiten een oplossing geïmplementeerd zijn zodat houders van een OV-begeleiderskaart de poortjes kunnen passeren.

### **Advies consumentenorganisaties**

NS zal, na een periode van intensief overleg met consumentenorganisaties, medio juni een eerste adviesaanvraag indienen bij de consumentenorganisaties over hun voornemen om het papieren treinkaartje met korting voor hun abonneementhouders af te schaffen. NS hecht groot belang aan het advies van de consumentenorganisaties. Voor de stappen die NS later zet, zal NS eveneens advies aan de consumentenorganisaties vragen.

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