

Vergaderjaar 2012–2013

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 520**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 december 2012

Hierbij ontvangt u de zevende voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart. Deze brief geeft een actuele stand van zaken van de voortgang in het OV-chipkaart project sinds de vorige voortgangsbrief van maart 2012 (Kamerstuk II, 23 456, nr. 496).

Bij brief van 26 januari 2011 is toegezegd om in elke halfjaarlijkse rapportage een overzicht te geven van de percentages incomplete transacties per vervoerder en per decentrale overheid (Kamerstuk II, 23 645, nr. 399). Dit overzicht, voorzien van een toelichting, treft u in bijlage 1 aan<sup>1</sup>.

Voor een aantal acties zijn de stadsregio's, provincies, stads- en streekvervoerders verantwoordelijk. Deze partijen werken samen onder de naam Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB). In bijlage 2 is de brief van het ROVB bijgevoegd met informatie over de opvolger van de Viziriskaart<sup>1</sup>.

### *Algemeen*

Steeds meer reizigers reizen met de OV-chipkaart. Van 1 januari 2012 tot en met 25 juli 2012 hebben in totaal al ruim 1 miljard transacties plaatsgevonden. Dit zijn het aantal handelingen dat met de OV-chipkaart wordt uitgevoerd, zoals in- en uitchecken en saldo opladen.

Sinds de start van het systeem op 7 april 2005 zijn ruim 3,8 miljard transacties verwerkt. Op peildatum 1 oktober 2012 zijn er per week gemiddeld 38 miljoen transacties en wordt gebruikgemaakt van 2,3 miljoen OV-chipkaarten. Per week worden ongeveer 60 000 OV-chipkaarten geproduceerd. Totaal zijn er ruim 15 miljoen OV-chipkaarten geproduceerd. Ruim 1 miljoen kaarthouders maken gebruik van automatisch opladen, zodat zij altijd voldoende saldo op hun OV-chipkaart hebben.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

Hierna ga ik in op de voortgang op een aantal specifieke terreinen van de OV-chipkaart.

## **OV chipkaart in de trein en op stations**

### *Afschaffen papieren kaartje en sluiten poortjes bij NS*

Op 12 juni 2012 is uw Kamer geïnformeerd over het voornemen van NS om het papieren treinkaartje stapsgewijs af te schaffen (Kamerstuk II, 23 645, nr. 516). Daarnaast is op 17 september 2012 (Kamerstuk II, 23 645, nr. 517) aangegeven op welke wijze wordt omgegaan met voorwaarden die zijn opgenomen in de motie van het lid Van Gent (Kamerstuk II, 23 645, nr. 509).

Voor de eerste stap (het afschaffen van het papieren reductiekaartje) heeft NS begin juli advies gevraagd aan consumentenorganisaties. Op 26 september 2012 hebben de consumentenorganisaties geadviseerd, zowel over het gevraagde in de adviesaanvraag als over de algehele overgang van papieren vervoerbewijzen naar de OV-chipkaart en het beheerst toegankelijk maken van stations door middel van poortjes. Over de algehele overgang van de papieren vervoerbewijzen naar de OV-chipkaart en de sluiting van de poortjes op de stations vindt de komende periode nog nader overleg plaats tussen NS en de consumentenorganisaties. In het kader van de stapsgewijze aanpak zal op een later moment ook voor deze onderwerpen advies worden gevraagd.

De consumentenorganisaties geven aan dat het onwenselijk is om ongelijkheid en onduidelijkheid te creëren door afschaffing van het papieren kortingskaartje voor een enkele reis en een retour. NS gaat in beleid en uitvoering uit van een geleidelijke overgang. De reizigers worden daaraan voorafgaand goed geïnformeerd via een brede informatiecampagne. Ook zet NS in op het bieden van hulp en service aan de klant door informatieteams op het station gedurende de overgangsfase.

Daarnaast adviseren de consumentenorganisaties om kaartsoorten niet af te schaffen zolang de reiziger bij het gebruik van het OV-chip-alternatief last heeft van concessiegrenzen, maar te zorgen voor interoperabele oplossingen. Concreet betekent dit het volgende:

- Het «dubbel opstaptarief» moet zijn opgelost.
- Enkelvoudig in- en uitchecken moet zijn ingevoerd.
- De samenwerking van vervoerders en TLS bij klantenserviceprocessen m.b.t. concessiegrensoverschrijdende reizen moet zijn verbeterd, zodat reizigers met vragen en problemen goed worden geholpen. Zij mogen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

NS heeft aangegeven deze uitgangspunten te begrijpen, maar ook te maken te hebben met de realiteit van concessiegrenzen. NS kan geen concessiegrens-overstijgende besluiten nemen. Het dubbel opstaptarief is naar verwachting met gezamenlijke inspanning van overheden en spoorvervoerders per januari 2013 opgelost. Enkelvoudig in- en uitchecken is, zoals al eerder is gecommuniceerd op basis van het rapport van de commissie Meijdam, een wens die niet op korte termijn kan worden ingevuld. De heer Meijdam is nog bezig met een onderzoek op dit dossier en in onder meer de voornoemde brief van 17 september 2012 heb ik uw Kamer reeds duidelijk gemaakt dat het enkelvoudig in- en uitchecken niet aan het afschaffen van het papieren kaartje kan worden gekoppeld. Wat betreft het bedienen van reizigers met problemen is door de vervoerssector in het algemeen aangegeven dat reizigers maximaal één keer worden verwezen naar de juiste vervoerder of TLS. Mocht een reiziger na de doorverwijzing onverhoopt toch niet bij de juiste vervoerder

terecht zijn gekomen, dan draagt deze vervoerder zorg voor de oplossing van het probleem en de communicatie daarover met de reiziger.

Tenslotte zijn NS en regionale vervoerders in overleg over een alternatief voor mensen met een visuele beperking. In de paragraaf over toegankelijkheid, ga ik hier nader op in.

#### *Beschikbaarheid digitaal restitutieformulier bij NS*

Reizigers die vergeten zijn uit te checken bij NS kunnen vanaf medio november 2012 tevens gebruik maken van een digitaal restitutieformulier. Het blijft daarnaast mogelijk voor reizigers om voor restitutie te bellen met de klantenservice van NS.

#### *Abonnementen bij NS*

In de aanloop naar de introductie van de nieuwe abonnementen bij NS heeft uw Kamer de motie Van Gent aangenomen (kamerstuk II, 32 404, nr. 42), waarin de regering gevraagd is om de Kamer uiterlijk op 1 september 2012 te informeren over hoeveel houders van de voordeelurenkaart (VDU) hun abonnement hebben behouden en hoeveel er hebben gekozen voor een ander abonnement.

Op basis van informatie van NS kan ik mededelen dat in de periode augustus 2011 tot augustus 2012 er van de VDU-klienten ongeveer 31 000 VDU-klienten overgestapt zijn naar een andere abonnementsvorm bij NS. Inmiddels zijn er met name door de instroom van nieuwe klienten circa 100 000 Dal Voordeel-abonnementhouders. In augustus 2012 waren er nog circa 1,3 mln. voordeelurenkaarthouders. Ik beschouw hiermee de motie als afgedaan.

#### **Toegankelijkheid**

Op het gebied van de toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking van het chipkaartsysteem wordt op meerdere vlakken actie ondernomen. Zoals in de vorige voortgangsbrief gemeld, is de heer Meijdam gevraagd om over dit specifieke thema de regie op zich te nemen. Het aangekondigde verdiepende onderzoek naar de aard en omvang van de problematiek voor de verschillende groepen van mensen met een functiebeperking is in een afrondende fase. De uitkomsten moeten een basis vormen voor de keuze van de meest effectieve maatregelen in relatie tot de daar aan verbonden kosten om het reizen voor mensen met een functiebeperking verder te vereenvoudigen. De financiering van de eventueel te nemen maatregelen is nog onderwerp van gesprek tussen betrokken partijen.

Parallel aan het onderzoek werken vervoerders aan twee plannen van aanpak om op korte termijn verbeteringen aan te brengen in het OV-chipkaartsysteem. Het eerste plan gaat over de uniformering van instellingen van kaartlezers en beeldschermen, het tweede over een gerichte aanpak van communicatie en training voor de diverse doelgroepen.

Voorts wordt door de decentrale overheden in samenwerking met de regionale vervoerders het alternatief voor de Viziriskaart (bus, tram en metro) hard gewerkt aan de realisatie van het alternatief. Het ROVB heeft de huidige Viziriskaart onderzocht en de conclusie getrokken, dat er met ingang van 1 januari 2013 een ander product moet komen. De overwegingen van het ROVB zijn u in de bijlage van mijn brief van 23 april 2012 (Kamerstuk 23 645, nr. 501) meegedeeld. Een alternatief is nodig omdat de groep van mensen met een visuele beperking bij het gebruik van de OV-chipkaart meer onzekerheid hebben ten aanzien van het in- en uitchecken of een risico lopen om teveel voor hun reis te betalen dan bij

gebruik van het papieren kaartje. Regionale vervoerders en decentrale overheden zijn het erover eens dat het nieuwe product een adequate oplossing voor de problemen van de doelgroep moet bieden, terwijl het in het gebruik zoveel mogelijk de «gewone chipkaart» moet benaderen. Bij de gevonden oplossing lijkt dit het geval te zijn. Consumentenorganisaties zijn bij de ontwikkeling en uitwerking hiervan betrokken geweest. Zie ook de brief van het ROVB in bijlage 2 bij deze voortgangsbrief. Voor het spoor loopt eenzelfde traject voor een alternatief OV-chipkaart-product voor deze doelgroep. Treinvervoerders werken aan een passende oplossing voor mensen met een visuele beperking. Ik ga ervan uit dat deze oplossing geïmplementeerd wordt voordat het papieren kaartje wordt afgeschaft.

Op basis van het verdiepende onderzoek zal, samen met decentrale overheden en vervoerders, worden bekeken of de nieuwe producten voor mensen met een visuele beperking ook geschikt zijn voor andere groepen. Op deze wijze verwacht ik uitvoering te kunnen geven aan de motie Haverkamp/Slob (Kamerstuk 23 645 nr. 431), waarin de regering wordt verzocht te bevorderen dat niet alleen blinden en slechtzienden in aanmerking zouden komen voor het (oorspronkelijke) Vizirisproduct, maar ook andere doelgroepen.

Bij de selectie van concrete verbeteringsmaatregelen zoekt het rijk, samen met vervoerders, decentrale overheden en TLS naar oplossingen die op lange termijn voor alle partijen aanvaardbaar zijn. Daarbij is niet uitgesloten dat de markt met nieuwe toepassingen komt waardoor hobbels in het gebruik van de OV-chipkaart voor mensen met een functiebeperking worden weggenomen. Een aantal potentiële toepassingen bevindt zich al in een experimentele fase.

Tenslotte is het van belang om vooruit te kijken. De verbeteringen als gevolg van korte, middellange en langetermijn maatregelen dienen te worden geborgd. Dit geldt in het bijzonder bij aanschaf van nieuwe (toekomstige) apparatuur. Samen met vervoerders, decentrale overheden en TLS wordt gekeken hoe deze borging vorm gegeven kan worden.

### **Kwartiermaken Meijdam**

#### *Enkelvoudig in- en uitchecken*

Zoals besproken met uw Kamer is de kwartiermaker gestart met een onderzoek naar de maakbaarheid, de financiering, de samenhang met issues die voortkomen uit decentralisatieregelgeving (zoals tariefvrijheid en «samenloop op het spoor») en de doorlooptijd van het proces tot invoering van enkelvoudig in- en uitchecken in de treinrailketen. Uitgangspunt blijft om te komen tot single check in check out indien economisch, technisch en maatschappelijk de haalbaarheid blijkt uit dit onderzoek.

Het onderzoek richt zich in eerste instantie op het in beeld brengen van de kwalitatieve effecten, waaraan vervolgens kosten baten analyses worden gekoppeld. Zoals eerder gemeld zullen eind 2012 de onderzoeksresultaten worden gepresenteerd ter voorbereiding van de besluitvorming.

#### *Dubbel opstaptarief*

De afgelopen maanden is intensief gewerkt aan een oplossing om het dubbel opstaptarief in de treinketen te laten verdwijnen. De oplossing sluit aan bij de situatie van het papieren treinkaartje. Dit betekent dat het twee keer betalen van het opstaptarief niet meer voorkomt bij het reizen op

saldo of op landelijk geldende treinproducten bij een overstap in dezelfde tariefperiode. Reizigers die gebruik maken van een regionaal (kortings-)abonnement en die doorreizen op saldo of een landelijk treinproduct, zullen net als nu in de papieren situatie bij het overstappen opnieuw een opstaptarief betalen. De technische oplossing bevindt zich in de laatste testfase, die positief lijkt voor treinvervoerders maar waaruit ook blijkt dat niet-treinvervoerders alsnog een softwarewijziging dienen door te voeren. Op dit moment wordt in overleg met de niet-treinvervoerders en de leveranciers onderzocht hoeveel tijd en financiële middelen hiervoor nodig zijn. De OV-bedrijven streven ernaar per januari 2013 het dubbel opstaptarief in de treinketen technisch te kunnen oplossen.

De commissie Meijdam geeft in haar rapport «Spoor naar Slagkracht» aan dat het opheffen van het dubbel opstaptarief zonder verdere aanpassing van het tariefstelsel leidt tot een lagere prijs per reis voor bepaalde groepen reizigers en daarmee lagere opbrengsten voor de vervoerder. Voor 2013 neem ik, indien er dan een concrete oplossing is, de financiering van de compensatie voor zover nodig voor mijn rekening, zoals ook is aangegeven tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer op 27 juni jl. (Kamerstuk 23 645, nr. 515) Voor de 3 opvolgende jaren is ervoor gekozen om voor de financiering van de inkomstenderving van vervoerders een brede basis van treinreizigers tijdelijk (2014 tot en met 2016) te laten meebetalen door een zeer beperkte verhoging van de afstandstarieven om zodoende een «zachte landing» van de noodzakelijke prijsstijging in de regio mogelijk te maken. Dit omdat de verhoging in de regio relatief veel hoger uitvalt dan op de voorgestelde manier. Deze verhoging wordt geleidelijk afgebouwd, waarbij er een verschuiving plaatsvindt naar een verhoging van tarieven in de regionale concessies. De aanpassing van tarieven zal voor advies worden voorgelegd aan het LOCOV dan wel aan de regionale consumentenorganisaties, voorafgaand aan besluitvorming door de provincies en stadsregio's. In regio's waar geen compensatie nodig is, zal deze verhoging niet doorgevoerd worden.

De afspraken tussen ministerie, decentrale overheden en OV-bedrijven over de financiële impact en daaraan verbonden compensatiemethodiek, zullen binnenkort in een convenant worden vastgelegd. Op basis van de beschikbaarheid van de technische oplossing en ondertekening van dit convenant zal de exacte datum van doorvoering worden vastgesteld.

### *Structuur*

De heer Meijdam is, conform motie Haverkamp (Kamerstuk 23 645 nr. 512), met alle betrokken partijen een intentieverklaring overeengekomen over de samenwerking op concessieoverstijgende onderwerpen die een landelijke impact hebben en zijn gerelateerd aan de OV-chipkaart. De partijen spreken in deze verklaring de intentie uit te streven naar een bindend convenant voor 1 januari 2013. Tot die tijd verklaart men reeds samen te gaan werken en overleggen in een NOVB (Nationaal OV Beraad) onder leiding van een onafhankelijk voorzitter, dhr. Meijdam. IenM participeert daar als concessieverlener eveneens in. De regiegroep OV-chipkaart is daarmee opgeheven. Onderwerpen als single check in check out en toegankelijkheid zullen daarom vanaf nu in het NOVB worden besproken en besloten.

De intentieverklaring is door alle partijen getekend en de tekst is als bijlage bij deze brief gevoegd<sup>1</sup>. Daarmee wordt aan het eerste deel van bovengenoemde motie Haverkamp invulling gegeven.

Zoals aangekondigd in mijn brief 17 september 2012 (23 645, 517) ben ik begonnen met de voorbereiding van een wetgevingstraject. Ik zal u begin 2013 informeren over de hoofdlijnen van de mogelijke wetgeving en de

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

consequenties daarvan bijvoorbeeld voor decentrale bevoegdheden. Ik stel mij voor het wetgevingstraject begin 2013 met uw Kamer te bespreken in samenhang met de inhoud van het hierboven genoemde, per 1 januari 2013 te sluiten convenant over de Permanente Structuur en de positie van TLS.

Met betrekking tot de herpositionering van TLS, zal ik uw Kamer conform de motie Haverkamp (Kamerstuk 23 546 nr. 513) vooraf informeren op het moment dat ik overweeg stappen te zetten ten aanzien van de eigendomsstructuur van TLS.

**Anonieme kortingskaart voor ouderen en kinderen (roze OV-chipkaart)**

De vervoerders en decentrale overheden hebben mij laten weten tijdens het ROVB op 26 september, naar aanleiding van de evaluatie van het LTK (Landelijke Tarieven Kader), negatief te hebben besloten over het ontwikkelen van een anonieme kortingskaart voor ouderen en kinderen. Het invoeren van een anonieme kortingskaart brengt extra distributiekosten met zich mee en levert handhavingproblemen op.

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