

Regionaal Openbaar Vervoer Beraad

Aan: De staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu
Mevrouw W. Mansveld
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Onderwerp : Sentire, reisproduct voor blinden en slechtzienden

Uw brief van : Datum : 20 februari 2014
Uw kenmerk : Kenmerk : ROVB/2014-001

Geachte mevrouw Mansveld,

Met deze brief geeft het ROVB u een overzicht van de activiteiten die de decentrale overheden en vervoerders de afgelopen tijd hebben ondernomen om het gebruik van de chipkaart voor blinden en slechtzienden te vergemakkelijken. Vanaf 1 januari 2013 kunnen blinden en slechtzienden 'Sentire' op hun chipkaart laten zetten, een product waarmee zij tegen het normale tarief op saldo kunnen reizen, maar waarbij het financiële risico van niet-uitchecken is weggenomen. In het onderstaande beschrijft het ROVB de voorgeschiedenis van Sentire, geeft het inzicht in het huidige gebruik en gaat het in op de bezwaren van de Oogvereniging.

In de afgelopen maanden hebben de partijen van het ROVB en TLS uitvoerig en constructief overleg gevoerd met de Oogvereniging. De Oogvereniging heeft in die overleggen haar bezwaren over Sentire geuit en als alternatief reizen op rekening voorgesteld. Reizen op rekening is op dit moment nog niet beschikbaar voor individuele reizigers, maar lijkt een oplossing te kunnen bieden voor een deel van de door de Oogvereniging genoemde nadelen van Sentire. Naar de huidige inzichten is invoering begin 2015 mogelijk. Eind 2014 kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.

Voorgeschiedenis

In 2011 hebben de decentrale overheden besloten om voordat de minister het toenmalige Nationaal Vervoerbewijs buiten werking zou stellen, voor blinden en slechtzienden een speciaal chipkaartproduct in te voeren. Dit was eerder gebeurd in de stadsregio's Amsterdam en Rotterdam. Voor de prijs van € 10,00 per maand bood dit product vrij reizen in bus, tram en metro in heel Nederland. Het product was bedoeld voor blinden en slechtzienden die incidenteel zelfstandig reisden met het regionale openbaar vervoer. Dagelijkse reizigers gebruikten een sterabonnement of OV-jaarkaart. Dit zijn producten met dezelfde, voor blinden en slechtzienden positieve, eigenschappen als het tien-euro-abonnement.

In de praktijk bleek dat ook deze laatste groep mensen met het nieuwe product ging reizen. Dit was voor hen vele malen goedkoper. De overheden hadden er altijd rekening mee gehouden dat € 10 niet kostendekkend zou zijn, maar dat gemiddeld voor meer dan € 50 per persoon per maand zou worden gereisd, was niet gecalculeerd. Hierdoor kostte het product ca. een half miljoen euro per jaar aan derving (naast de kosten van invoering en distributie). Het aantal abonnementen was op het moment dat deze berekening werd gemaakt 1100.

De relatief zeer hoge kosten waren begin 2012 reden voor het ROVB om te concluderen dat verkoop van het product moest worden beëindigd. Er is toen gezocht naar alternatieven, die conform de opdracht van het ROVB een 'marktconform' tarief moesten hebben. Uit de gebruikscijfers van het tien-euro-abonnement kon berekend worden dat de gemiddelde ritprijs € 1,50 bedroeg en de gemiddelde

reisprijs € 2,00. Ca 30% van de reizigers stapte over. Dit zijn geen wezenlijk andere cijfers dan bij andere reizigers.

Met behulp van deze gegevens en in overleg met Viziris (de voorganger van de Oogvereniging) is gezocht naar alternatieven. Verhoging van het tarief van het tien-euro-product was geen oplossing: het zou dan niet meer betaalbaar zijn voor incidentele reizigers. De andere alternatieven waren: betalen per rit via een 'meerrittenkaart', betalen per reis via een 'meerreizenkaart', reizen op rekening met in- en uitchecken en een dagkaart. Deze hadden alle veel nadelen; ze hadden of geen adequaat tarief of losten de problemen die mensen met een visuele beperking hebben met de chipkaart onvoldoende op. Viziris, vervoerders en decentrale overheden waren het hier over eens. In het gezamenlijke overleg is toen geconcludeerd dat 'Sentire' wel een adequate oplossing biedt. Een marktconforme prijs voor elke reis gaat hier samen met het niet meer aanwezig zijn van het financiële risico van niet uitchecken. De reiziger betaalt namelijk geen € 4,00 instaptarief, maar € 1,50, precies de gemiddelde ritprijs. Gaat de uitcheck mis, dan betaalt hij dus die gemiddelde ritprijs (€1,50) en geen € 4,00. Frequente reizigers kunnen, net als vroeger, een abonnement nemen.

Gebruikscijfers Sentire

Medio januari ontvingen wij van de Landelijke Productregisseur cijfers die inzicht geven in het gebruik van Sentire.

Sentire is verkrijgbaar vanaf 1 januari 2013. Vanaf die datum is het tien-euro-abonnement niet meer te koop. Veel mensen met een visuele beperking hebben dit laatste product eind 2012 echter met een jaar verlengd. In 2013 is er dus nog veel op het oude product gereisd. Het gebruik van Sentire is daardoor geleidelijk op gang gekomen. Eind september hadden 552 mensen Sentire op hun chipkaart staan. Eind december waren dit er 860, maar gebruikscijfers hebben wij slechts tot en met september. Deze cijfers geven aan dat bij 3,4% van de ritten er geen uitcheck is geregistreerd (bij gewoon reizen op saldo is dit in de zelfde periode 2%). Bij overstappen is dit percentage 3,3%. De gemiddelde betaalde ritprijs bedraagt € 1,32. Dit is lager dan de gemiddelde ritprijs bij gewoon saldoreizen.

Deze cijfers geven ons aanleiding te veronderstellen dat Sentire een goed functionerend product is.

Bezwaren van de Oogvereniging

De Oogvereniging heeft in 2013 meerdere malen laten weten een aantal bezwaren tegen Sentire te hebben. Over deze bezwaren hebben de overheden diverse malen contact gehad met de Oogvereniging. Op 9 januari en 25 maart heeft bestuurlijk overleg met de vereniging plaatsgevonden. Daarbij heeft de vereniging tekens laten weten begrip te hebben voor het beëindigen van de verkoop van het tien-euro-abonnement. Haar leden willen gewoon betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer, maar moeten daartoe dan wel in de gelegenheid worden gesteld. Sentire heeft volgens de Oogvereniging zes bezwaren:

1. De reiziger zit met het vraagstuk hoe hij saldo op zijn kaart moet krijgen.
2. Hij moet de in- en uitcheckapparatuur weten te vinden.
3. Hij weet niet of hij goed is ingecheckt, want hij kan de boodschap op het scherm niet lezen en het piepje vaak niet goed horen.
4. Hij weet niet of hij goed is uitgecheckt (of juist misschien incheckt) en weet niet wat hij betaalt.
5. De reiziger heeft geen inzicht in wat er gebeurt met zijn geld.
6. Indien de reiziger niet correct uitcheckt, en overstapt naar een volgende bus wordt opnieuw het basistarief van € 0,87 in rekening gebracht.
7. Het verlaagde instaptarief van € 1,50 kan niet worden benut door gebruikers van abonnementen die recht geven op korting.

Hieronder gaan wij in op deze zes bezwaren.

1. De reiziger zit met het vraagstuk hoe hij saldo op zijn kaart moet krijgen

Om te kunnen reizen met Sentire is saldo op de kaart vereist. De Oogvereniging constateert dat de apparatuur om saldo aan een OV-chipkaart toe te voegen voor slechtziende en blinde mensen niet zelfstandig te bedienen is. Saldo op een chipkaart zetten kan echter niet alleen bij automaten, maar

ook bij balies en door middel van automatisch opladen. Automatisch opladen is speciaal ontwikkeld om te voorkomen dat reizigers steeds bij automaten hun saldo moeten opladen. Hiermee wordt het door de Oogvereniging gesignaleerde probleem opgelost. Automatisch opladen is bewezen betrouwbaar en nog onlangs klantvriendelijker gemaakt. 1,3 miljoen persoonlijk chipkaarten zijn inmiddels van de functionaliteit voorzien.

Daarenboven hebben wij met de vervoerders afgesproken dat blinden en slechtzienden met Sentire op hun chipkaart geen servicekosten hoeven te betalen bij opladen bij balies.

Wij menen dat met beide mogelijkheden (automatisch opladen en gratis opladen bij balies) het maximaal mogelijke is gedaan om dit bezwaar van de Oogvereniging weg te nemen.

2. De reiziger moet de in- en uitcheckapparatuur weten te vinden

Het vinden van de in- en uitcheckapparatuur kan voor blinden en slechtzienden lastig zijn. Dit probleem kan evenwel niet worden weggenomen door een specifiek tarief of chipkaartproduct voor deze doelgroep. Met de chipkaart dient, conform de Wet personenvervoer 2000, altijd te worden ingecheckt en in principe ook te worden uitgecheckt. Dit gold ook voor het tien-euro-abonnement. De inrichting van stations en voertuigen en aanbrengen van geleidelijnen moet het vinden van de apparatuur vergemakkelijken. Dit is één van de onderwerpen die uw ministerie bespreekt met vervoerders, TLS en overheden in de werkgroep toegankelijkheid chipkaart.

3. De reiziger weet niet of hij goed is ingecheckt, want hij kan de boodschap op het scherm niet lezen en het piepje vaak niet goed horen.

Bij het tien-euro-abonnement moest de reiziger wel in- en uitchecken, maar hij liep geen enkel financieel risico. Zijn maandprijs bleef tien euro, ook al ging een enkele check uit mis. En hij had al betaald; een niet correcte check in kon dus niet worden uitgelegd als een poging tot zwartrijden. Bij Sentire is dit anders. Indien de reiziger niet incheckt, betaalt hij niets. De blinde of slechtziende reiziger kan echter niet zien of de check in goed is verlopen.

De decentrale overheden en de vervoerders hebben twee acties ondernomen die dit nadeel van Sentire aanzienlijk kleiner maken.

In de eerste plaats is afgesproken dat de vervoerders de geluidssignalen van de in- en uitcheckapparatuur gaan uniformeren. Dit gebeurt voor het grootste deel reeds dit jaar. Bij een gelukke check in geeft het apparaat één piepje, bij een gelukke check uit twee piepjes en bij een mislukte check in of check out drie piepjes.

In de tweede plaats hebben wij met de vervoerders afgesproken dat als bij controle blijkt dat een reiziger die reist met Sentire niet is ingecheckt, coullance wordt betracht. Slechts wanneer de controleur de stellige indruk heeft dat met opzet zwart wordt gereden, zal hij een boete geven.

4. De reiziger weet niet of hij goed is uitgecheckt (of juist misschien incheckt) en weet niet wat hij betaalt.

Sentire is bedoeld om het uitcheckrisico voor mensen met een visuele beperking weg te nemen. Zij kunnen niet zien of een uitcheck geslaagd is en of het goede bedrag wordt afgeschreven van de chipkaart. Daarom wordt bij een mislukte uitcheck geen € 4,00 afgeschreven, zoals bij saldoreizen zonder Sentire, maar € 1,50. Dit is de gemiddelde ritprijs die berekend is op basis het gebruik van het voormalige tien-euro-abonnement. Uit de gebruikscijfers van Sentire in de eerste negen maanden van 2013 blijkt dat deze gemiddelde ritprijs lager is, namelijk € 1,32.

De Oogvereniging heeft in de overleggen die wij met haar hebben gehad terecht opgemerkt dat veel ritten enige tientallen centen goedkoper zijn dan € 1,50. Uit de reisgegevens blijkt dat aanzienlijk meer ritten een tarief hebben dat beneden de € 1,50 ligt, dan dat er ritten zijn die duurder zijn dan dat bedrag.

Om die reden hebben vervoerders en decentrale overheden afgesproken het instaptarief van Sentire te verlagen naar € 1,20.

In de Tweede Kamer is dit verlaagde instaptarief een 'boete' genoemd. Wij wijzen er, wellicht ten overvloede, op dat van een boete geen sprake is. De reiziger betaalt met Sentire wanneer een check uit mis gaat €1,20. Dit is minder dan de gemiddelde ritprijs.

5. De reiziger weet niet of hij goed is uitgecheckt (of juist misschien incheckt) en weet niet wat hij betaalt.

In onze gesprekken met de Oogvereniging bleek dat blinde en slechtziende reizigers te weinig inzicht hebben in wat er gebeurt met hun geld. Zij kunnen de displays bij het uitchecken niet lezen en ook het transactieoverzicht op de website Mijn chipkaart is moeilijk toegankelijk. Dit is het enige deel van de website dat op dit moment niet drempelvrij te maken is.

Wij hebben daarom getracht een alternatief te zoeken voor de reizigers die gebruik maken van Sentire. Wij hebben de Oogvereniging twee opties voorgelegd, die beide overigens nog gebouwd zouden moeten worden. In de eerste plaats is er de mogelijkheid houders van een chipkaart met Sentire maandelijks automatisch een (papieren) transactieoverzicht te sturen. Dit papieren transactieoverzicht bestaat reeds, maar moet apart worden aangevraagd en betaald. In ons voorstel zou de reiziger met Sentire het automatisch ontvangen. In de tweede plaats zouden de transactiegegevens van reizen met Sentire via het bestaande callcenter opvraagbaar kunnen worden gemaakt. De klant zou in dit laatste geval wel de gebruikelijke belkosten moeten betalen. De Oogvereniging vond dat geen van beide opties tegemoet kwamen aan hun wensen. Ze zijn daarom niet uitgevoerd.

6. Indien de reiziger niet correct uitcheckt, en overstapt naar een volgende bus wordt opnieuw het basistarief van € 0,87 in rekening gebracht.

De Oogvereniging constateert terecht dat indien de reiziger niet correct uitcheckt en overstapt naar een volgende bus, opnieuw het basistarief in rekening wordt gebracht. Dit geldt voor alle reizigers op saldo. Uit de gebruikscijfers van zowel het vroegere tien-euro-abonnement als van Sentire blijkt dit probleem niet veel groter dan bij niet-blinde reizigers. Het aantal gemiste check uits bij overstappen is bij Sentire 3,4%. Aangezien 27% van de reizigers overstapt, gaat het dus om ongeveer 1 % van de reizen met Sentire.

7. Het verlaagde instaptarief van € 1,50 kan niet worden benut door gebruikers van abonnementen die recht geven op korting.

De Oogvereniging wijst erop dat het verlaagde instaptarief niet geldt voor gebruikers van abonnementen die recht geven op korting. De vereniging stelt dat Sentire daarmee voor bijvoorbeeld forensen een financieel nadelig product is.

Dit is in principe waar. Verreweg de meeste forensen reizen echter niet op een kortingsproduct. Als een forens een vrij-reizen abonnement voor zijn woon-werk verkeer aanschaf, zoals een (regionaal) sterabonnement, dan kan hij wel zonder financieel risico reizen mocht er iets misgaan bij het uitchecken. Zo'n vrij-reizen abonnement kan op de kaart naast Sentire worden gezet, zodat voor de dagelijkse reis het abonnement geldt (en een vergeten uitcheck dus geen extra geld kost) en buiten het 'eigen gebied' Sentire kan worden gebruikt.

Wij denken dus dat dit probleem zich slechts zal voordoen voor een enkele reiziger, namelijk voor diegenen die reizen met een kortingsproduct. Dit product kan naast Sentire op de kaart staan, maar heeft dan niet het verlaagde instaptarief.

Reizen op rekening

De Oogvereniging heeft aangegeven graag te willen komen tot een vorm van reizen op rekening waarbij de klant geen geld op zijn kaart hoeft te hebben staan en (bijvoorbeeld) één keer per maand afrekent op basis van een factuur. Eventueel zouden gemiste check uits in dit systeem kunnen worden gecorrigeerd.

Het ROVB ziet veel in dit systeem, maar heeft na uitvoerig overleg met TLS moeten constateren dat de invoering ervan op dit moment nog niet mogelijk is. In 2014 wordt de techniek voor reizen op rekening voor individuele reizigers ontwikkeld. Volgens de huidige inzichten is invoering begin 2015 mogelijk. Eind 2014 kunnen vervoerders en overheden, uiteraard in overleg met de Oogvereniging, definitieve besluiten hierover nemen.

Het automatisch corrigeren van een gemiste check uit is overigens niet op een bevredigende manier uit te voeren. Er moet dus bij reizen op rekening toch een afspraak worden gemaakt over een in deze gevallen af te schrijven tarief.

Samenvattend

De decentrale overheden en vervoerders zijn, alles overziend, van mening dat zij met Sentire in verregaande mate tegemoet zijn gekomen aan de wensen van de Oogvereniging. Wij beseffen dat niet alle bezwaren geheel zijn weggenomen, maar hebben geen alternatief dat beter is. Ook de Oogvereniging heeft zo'n alternatief niet kunnen aandragen. Decentrale overheden en vervoerders hebben de afgelopen maanden samen met de Oogvereniging gezocht naar andere mogelijkheden. Voor de middellange termijn lijkt reizen op rekening een geschikt alternatief. Dit alternatief moet echter nog verder worden ontwikkeld om het bruikbaar te maken voor de consumentenmarkt. In 2014 wordt hier aan gewerkt.

De cijfers over het gebruik van Sentire geven aan dat het product goed functioneert. Wij blijven dit functioneren volgen en zullen begin 2015 inzicht verschaffen in het gebruik van Sentire in 2014. Het ROVB is graag bereid over deze cijfers en de dan bekende mogelijkheden van reizen op rekening met de Oogvereniging te overleggen.

Samenvattend melden wij drie concrete verbeteringen voor reizigers met Sentire, die op korte termijn worden doorgevoerd:

- Het instaptarief wordt verlaagd van € 1,50 naar € 1,20. Daarmee wordt het uitcheckrisico voor de reiziger verder verkleind.
- Wanneer een controleur constateert dat een reiziger die Sentire op zijn chipkaart heeft staan niet heeft ingecheckt, wordt coullance betracht, tenzij er aanleiding bestaat een poging tot zwartrijden te vermoeden
- De geluidssignalen van de in- en uitcheckapparatuur worden geüniformeerd.

Eerder werd reeds afgesproken dat houders van Sentire geen servicekosten hoeven te betalen bij opladen bij een balie.

Aan de techniek voor reizen op rekening voor individuele klanten wordt dit jaar gewerkt. Daarna beslissen vervoerders en overheden of, en onder welke voorwaarden, het kan worden ingevoerd. Met dit totaal aan maatregelen menen wij blinden en slechtzienden vergelijkbare mogelijkheden te bieden om met het stads- en streekvervoer te kunnen reizen als eertijds werden geboden met de strippenkaart.

Een afschrift van deze brief sturen wij naar de Vaste Commissie voor Infrastructuur en Milieu van de Tweede Kamer.

Met vriendelijke groet,

J.N. Baljeu,
Voorzitter Regionaal Openbaar Vervoer Beraad