



DE OV-CHIPKAART **EEN KOSTBARE ONVOLDENDE**

Januari 2010

Emile Roemer, SP-Tweede Kamerlid

SAMENVATTING

De introductie van OV-Chipkaart gaat gepaard met veel problemen. De techniek blijkt erg complex en er is veel onduidelijkheid onder reizigers, vervoersbedrijven en vervoersregio's. Dit wordt nog versterkt door de grote verschillen tussen alle vervoersregio's en tussen alle vervoersbedrijven. Er zijn de laatste tijd veel klachten binnengekomen van reizigers over de tarieven in het openbaar vervoer. De OV-Chipkaart zou het reizen duurder maken terwijl vanaf het begin altijd is beloofd dat dit niet zou gebeuren.

Onderzoeken naar tarieven

Om meer duidelijkheid te krijgen over de tarieven, heeft de SP samen met andere onderzoekers zes onderzoeken uitgevoerd in verschillende regio's waarbij van bijna 2000 reizen een vergelijking is gemaakt tussen de kosten van het reizen met de strippenkaart en de OV-Chipkaart. Deze onderzoeken zijn gedaan in Utrecht, Amsterdam, Rotterdam, Leiden, Arnhem en Nijmegen.

In vijf van de zes onderzoeken wordt het reizen met de OV-Chipkaart duidelijk duurder dan met de strippenkaart. Hierbij gaat het om de gemiddelde prijsstijging over alle onderzochte reizen binnen een bepaalde regio. Dit varieert van 5% (Amsterdam) duurder tot maar liefst 22% duurder (Arnhem). In individuele gevallen bleken de reizen soms nog veel duurder te worden. De enige regio waarbij de OV-Chipkaart het reizen niet duurder lijkt te hebben gemaakt is Rotterdam. Hier is zelfs sprake van een minimale prijsdaling van net geen 1%. Dit geeft echter een vertekend beeld, doordat in die regio het reizen met de strippenkaart een aantal jaren geleden al fors duurder is gemaakt. Aan de hand van deze zes onderzoeken wordt geconcludeerd dat de OV-Chipkaart het reizen gemiddeld duurder maakt

Overige nadelen voor de reiziger

Naast de stijging van de tarieven maakt de OV-Chipkaart het reizen ook op andere manieren duurder. Dit komt onder andere door veel voorkomende incomplete transacties, door de beperkte geldigheidsduur van een reis met de OV-Chipkaart, de prijsstijgingen van losse kaartjes en door meerdere technische mankementen aan de kaart. Ook blijkt de OV-Chipkaart het bijzonder lastig te maken voor reizigers om een overzicht te krijgen van de gemaakte reizen en de kosten hiervan. De OV-Chipkaart is ook nog steeds onvoldoende beveiligd en betrouwbaar.

Belangen van de reiziger

Om op te komen voor de belangen van de reizigers hebben zes consumentenorganisaties al in 1995 een lijst opgesteld met elf eisen. Daarin worden er voorwaarden gesteld aan de OV-Chipkaart waarbij een einddoel is gesteld waarbij de OV-Chipkaart zo min mogelijk belemmeringen oplevert voor de reiziger. In dit rapport wordt specifiek ingegaan op deze elf eisen en daaruit blijkt dat aan negen van de elf eisen niet is voldaan en aan twee slechts gedeeltelijk. Aan geen enkele voorwaarde wordt dus volledig voldaan. Daaruit kan maar één conclusie worden getrokken; de OV-Chipkaart krijgt een kostbare onvoldoende.

Aanbevelingen

Aan de hand van conclusies komt de SP tot elf aanbevelingen hoe de OV-Chipkaart structureel verbeterd kan worden. Alleen op die manier kan er toch nog een kaart komen voor het openbaar vervoer die in het belang is van de reiziger. Hieronder de belangrijkste vier aanbevelingen:

1. Breng alle tarieven van de OV-Chipkaart volledig in kaart en vergelijk deze met de kosten van de strippenkaart. Indien blijkt dat de OV-Chipkaart het reizen duurder maakt dan moeten de tarieven worden verlaagd totdat onomstotelijk is aangetoond dat de reiziger er gemiddeld gezien niet op achteruit gaat.
2. Zorg voor één landelijk tarief voor de OV-Chipkaart net zoals nu bij de strippenkaart het geval is. Dit vergroot de duidelijkheid voor de reizigers.
3. Zolang er geen sprake is van een veilige chip en van aantoonbaar bewijs dat de OV-Chipkaart het reizen niet duurder maakt, wordt de OV-Chipkaart niet verplicht gesteld aan de reiziger.
4. De reiziger moet weer centraal staan. Daarom moeten de 11 eisen van de consumentenorganisaties formeel als einddoelen worden gesteld.

INHOUDSOPGAVE

• Inleiding	4
• Het openbaar vervoer wordt duurder met de OV-Chipkaart	8
◦ De vergelijkende onderzoeken	9
◦ Overige extra kosten door de OV-Chipkaart	12
• Technische problemen met de OV-Chipkaart	16
◦ Onduidelijk inzicht in gemaakte reizen / transacties	16
◦ De kaart is op meerdere punten onveilig	17
◦ Er is geen duidelijk einddoel en de regie ontbreekt	18
◦ De OV-studentenkaart als pijnlijk voorbeeld	19
• Conclusies en aanbevelingen	20
◦ De elf voorwaarden langs de meetlat	20
◦ Aanbevelingen	23

INLEIDING

De introductie van de OV-Chipkaart gaat in een hoog tempo door. Veel vervoersregio's zijn bezig met het klaarmaken van alle systemen op trein-, bus-, en metrostations. Op een aantal plekken in Nederland is het al het enige betaalbewijs in het openbaar vervoer. Hierdoor kan het beeld ontstaan dat de introductie voortvarend verloopt en de OV-chipkaart een succes is. De realiteit is anders. De OV-Chipkaart maakt het reizen duurder, onoverzichtelijk en de kaart blijkt verre van veilig.

Al vroeg in de jaren '90 werden de eerste plannen voor een OV-Chipkaart uitgewerkt. Het oorspronkelijke idee was om te komen tot een kaart die door reizigers in zowel tram, bus, trein als metro gebruikt kon worden en waarmee veilig en snel betaald kan worden zonder dat de kosten van het reizen stegen. Daarnaast kon de kaart de mogelijkheid bieden om er bijvoorbeeld je taxi mee te betalen of op het station een bloemetje of kop koffie mee te kunnen kopen. De SP vindt één reizigersvriendelijke kaart met al deze goede eigenschappen een uitstekend idee.

Bijna twintig jaar later blijken veel van deze positieve eigenschappen van de OV-Chipkaart verdwenen en blijft er een kaart over die niet veilig is, zorgt voor enorme kosten en belangrijker nog, een kaart die de reiziger niet wil. Ondanks alle problemen wordt juist nu de OV-Chipkaart in een razend tempo opgedrongen aan de reiziger. In zowel de Rotterdamse als de Amsterdamse metro is vorig jaar de strippenkaart afgeschaft en voor al het openbaar vervoer¹ in stadsregio Rotterdam zal dit vanaf 11 februari 2010 al moeten gaan gebeuren. Daarna volgen wellicht al snel andere regio's zoals de stadregio's Amsterdam en Arnhem-Nijmegen. Voor de SP aanleiding om te komen tot een kritische analyse van de problemen en een aantal essentiële maatregelen die nu moeten worden genomen om te voorkomen dat het hele project nog verder zal uitlopen tot een fiasco.

Want een fiasco kan het worden als er door wordt gegaan met deze overhaaste invoering van een slechte OV-Chipkaart. Zo kwamen er onder andere bij de SP de laatste jaren een groot aantal klachten binnen over de OV-Chipkaart. Deze klachten gingen over veel verschillende aspecten van de kaart, maar één sprong er overduidelijk uit. De OV-Chipkaart zou het reizen duurder maken. Voor de SP was dit genoeg aanleiding om een gedegen onderzoek te starten naar de tarieven. Zo kan bloot worden gelegd of de belofte dat de OV-Chipkaart het reizen niet duurder zou maken, wordt gebroken.

¹ Met uitzondering van de trein

De OV-Chipkaart moet er zijn voor de reiziger

De OV-Chipkaart is er voor de reiziger. Dat had vanaf het allereerste begin het belangrijkste uitgangspunt moeten zijn. De realiteit is helaas anders. De ontwikkeling en de invoering van de OV-Chipkaart is volledig overgelaten aan de verschillende vervoersbedrijven en aan de 18 verschillende vervoersregio's in Nederland. Er was nauwelijks tot geen landelijke sturing, ook niet vanuit het kabinet. Dit heeft geleid tot een sterk versnipperd beleid waarbij er grote verschillen zitten tussen vervoersbedrijven en tussen vervoersregio's in de manier waarop ze de OV-Chipkaart willen invoeren. Die verschillen gelden op een groot aantal gebieden.

1. Verschillen in tijdsplanning; In Rotterdam en Amsterdam is de OV-Chipkaart al verplicht, terwijl er bijvoorbeeld in Groningen nog niet eens mee gereisd kan worden.
2. Verschillen in prijs; iedere regio bepaald zijn eigen tarieven. Bij een rit waarbij meerdere regio's worden aangedaan is het vaak maar afwachten welk tarief er geldt.
3. Verschillen in systemen; Iedere vervoerder en iedere regio kan zelf kiezen voor welke apparatuur er wordt gekozen. Zo zijn de poortjes en paaltjes in de Amsterdamse metro heel anders dan die in Rotterdam. En de incheckpalen van de NS zijn bijvoorbeeld weer compleet verschillend dan die bij Veolia. Ook zitten er veel verschillen tussen de betaalautomaten zowel per regio als per vervoersbedrijf.
4. Verschillen in service: ieder bedrijf en iedere regio heeft zijn eigen voorwaarden gesteld. Bij de ene vervoerder heeft de reiziger dan ook hele andere rechten dan bij de andere. Zo heeft de reiziger bij het ene bedrijf in een bepaald geval wel recht op restitutie terwijl dit bij een ander bedrijf in een vergelijkbaar geval niet kan.

Het gevolg van deze aanpak bij de introductie van de OV-Chipkaart is dat het zowel voor de vervoersbedrijven als voor de vervoersregio's heel erg lastig is gebleken om tot een goed resultaat en tot goede samenwerking te komen. Bij het overleg tussen de vervoersbedrijven zijn zelfs al meerdere malen vervoersbedrijven opgestapt. Bovendien ligt het voor de hand dat bij de ontwikkeling van een systeem door vooral vervoersbedrijven, er relatief veel aandacht zal uitgaan naar de mogelijkheden van winstmaximalisatie en risicominalisering voor deze bedrijven. De reiziger is niet langer het uitgangspunt.

Niet in het belang van de reiziger

De keuze om de ontwikkeling en introductie van de OV-Chipkaart over te laten aan meerdere vervoersbedrijven en vervoersregio's blijkt grote effecten te hebben op de manier waarop de OV-Chipkaart uiteindelijk zal gaan werken. Van de oorspronkelijk beoogde goede eigenschappen van de OV-Chipkaart zijn er veel komen te vervallen. De kaart is bijvoorbeeld niet te gebruiken in de taxi of om een krantje of een bos bloemen te halen op het station. Ook blijkt dat het in- en uitchecken veel vaker moet gebeuren tijdens een reis dan slechts bij het begin- en eindpunt van die reis. Bij iedere overstap moet in- en uitgecheckt worden zodat de vervoersbedrijven de opbrengsten beter kunnen verdelen. Al met al bleek de kaart die was bedacht om het reizen makkelijker te maken voor de reiziger het reizen vooral aantrekkelijker te maken voor de vervoerders.

Elf eisen consumentenorganisaties

Veel consumentenorganisaties hebben al in een vroeg stadium opgemerkt dat de OV-Chipkaart veel minder in het belang van de reiziger bleek te zijn dan altijd was beloofd. De beoogde voordelen van het betalen met één kaart in het gehele openbaar vervoer vielen tegen en de manier van waarop de OV-Chipkaart werd vormgegeven, bracht vele nadelen met zich mee. Dit was mede te wijten aan het feit dat de reiziger en de reizigersorganisaties een beperkte rol hebben gespeeld bij de ontwikkeling van de OV-Chipkaart. Zes van de belangrijkste Nederlandse consumentenorganisaties² hebben echter de handen in één geslagen om op te komen voor de belangen van de reiziger en om de nadelen van de OV-Chipkaart zoveel mogelijk te beperken. Al in 2005, toen de plannen voor de OV-Chipkaart redelijk vorm begonnen te krijgen, kwamen de zes consumentenorganisaties met een elftal uitgangspunten³ die centraal moeten staan bij het bereiken van het einddoel van de OV-Chipkaart.

1. De chipkaart maakt het reizen met het OV gemakkelijker
2. De chipkaart maakt het reizen met het OV niet duurder
3. Het aanbod van tarieven op de OV-Chipkaart is overzichtelijk
4. De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor ouderen en gehandicapten
5. De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar
6. Aan de kaart zelf zijn voor de reiziger geen kosten verbonden.
7. De privacy van de reiziger is gewaarborgd, zonder dat daar een financiële straf op staat
8. De OV-Chipkaart en de toegangspoortjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het OV niet

² ANWB, CG-Raad, Consumentenbond, CSO, Fietsersbond en ROVER

³ http://www.rover.nl/dossiers/chipkaart_manifest.pdf

9. De voorwaarden voor het gebruik van de OV-Chipkaart zijn helder en evenwichtig
10. Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld
11. De reiziger kan vertrouwen op de goede werking van het systeem

In dit rapport zal gekeken worden in hoeverre er tot nu toe is voldaan aan deze elf eisen. Veel van de gesignaleerde problemen met de OV-Chipkaart vallen echter niet precies onder één specifieke eis. Bovendien overlappen de elf eisen elkaar deels. De nadruk zal in dit rapport liggen op de kostenaspecten van de OV-Chipkaart. Veel van de problemen met de OV-Chipkaart hebben namelijk directe invloed op de kosten van het reizen in het openbaar vervoer. Daarnaast zal er ook aandacht worden besteed aan de technische problemen met de OV-Chipkaart die te maken hebben met de veiligheid, het gebruiksgemak en de betrouwbaarheid van de kaart. In de conclusie zullen echter de elf eisen nog wel individueel worden behandeld.

HET OPENBAAR VERVOER WORDT DUURDER DOOR DE OV-CHIPKAART

Dit kabinet maar ook vorige kabinetten hebben altijd de belofte gedaan dat de OV-Chipkaart het reizen met het openbaar vervoer niet duurder zou maken. De laatste jaren zijn er bij de SP talloze klachten van reizigers binnengekomen over de tarieven van de OV-Chipkaart. Ook uit eigen onderzoek bleek dat in veel gevallen de OV-Chipkaart op exact hetzelfde traject duurder is dan de strippenkaart.

Tijdens debat OV-Chipkaart (Handelingen 25 september 2008)

Huizinga- Heringa; "Afgesproken is dat de tarieven gemiddeld niet mogen stijgen. Die afspraak is gemaakt en blijft zo."

Tijdens debat met Huizinga op 20 februari 2007 (Kamerstuknr. 23645, nr 159, pag 3)

Huizinga- Heringa; "De chipkaart zal het openbaar vervoer niet duurder maken."

Tijdens debat met Peijs, 9 augustus 2005 (Kamerstuknr. 23645, nr 93, pag 4) (destijds nog niet woordelijk verslagen)

Tijdens termijn van Peijs;

"De minister beklemtoont dat de invoering van de OV-chipkaart nooit gepaard mag gaan met een verhoging van de tarieven."

SP-Kamerlid Emile Roemer heeft in de Tweede Kamer al eerder vragen gesteld over de tariefstijgingen in het openbaar vervoer door de OV-Chipkaart. Tijdens het vragenuur van 3 november 2009 kwam minister Eurlings met cijfers die zouden aantonen dat het reizen voor veel mensen juist goedkoper zou worden. Deze cijfers blijken door 'creatieve rekenmethodes' echter misleidend te zijn. Er wordt namelijk een prijsmarge aangehouden van 10%. Met andere woorden; in de groep waarvan de minister aangaf dat de mensen niet duurder uit zouden zijn, zitten ook alle mensen die tot 10% meer betaalden door de OV-Chipkaart. Dus volgens de cijfers van dit kabinet ben je pas meer geld kwijt als je meer dan 10% meer betaald. Betaal je 9% meer door de invoering van de OV-Chipkaart, dan ga je er volgens dit kabinet niet op achteruit.

Om een representatief beeld te krijgen van de prijsontwikkeling bij de OV-chipkaart heeft de SP besloten om een aantal vergelijkende onderzoeken uit te voeren. In verschillende regio's zijn bijna 2000 ritten onderzocht waarbij de tarieven met strippenkaart en de OV-Chipkaart met elkaar worden vergeleken.

De vergelijkende onderzoeken

Er zijn vooralsnog in totaal zes onderzoeken uitgevoerd waarvan vier door de SP en twee door andere onderzoekers (Arnhem en Nijmegen). De vier SP-onderzoeken hebben een vergelijking gemaakt tussen het reizen met een blauwe strippenkaart (15 strippen, vol tarief) en een OV-Chipkaart op saldo (vol tarief). Deze keuze voor het vol tarief en het reizen op saldo is gemaakt omdat dit het meest eerlijke beeld geeft van wat mensen gaan betalen. Er zijn bijna 2000 ritten onderzocht waarbij zowel de prijs is bepaald voor de strippenkaart als de OV-Chipkaart. Bij de strippenkaart wordt uitgerekend hoeveel zones de reis doorkruist, zodat het aantal reisstrippen kan worden berekend. Hier komt standaard één extra strip aan instaptarief bij. Van het totale aantal strippen worden vervolgens de kosten berekend. Bij een reis over twee zones bijvoorbeeld kost het dus drie strippen à 50,67 cent (€7,60 / 15) wat de reiskosten in totaal op €1,52 brengt. Vervolgens wordt de prijs bepaald met de OV-Chipkaart. Hierbij wordt uitgegaan van het opstaptarief welke geldt in de betreffende regio. Deze ligt tussen de 75 en de 80 eurocent. Vervolgens wordt het aantal reiskilometers bepaald welke wordt vermenigvuldigd met de kilometerprijs binnen de betreffende vervoersregio. Deze varieert ongeveer tussen de 10 en de 13 cent per kilometer. Hieronder een kort overzicht van de exact gehanteerde werkwijze per onderzoek en het eindresultaat.

Utrecht

In Utrecht heeft de SP het eerste onderzoek uitgevoerd naar de invloed van de OV-Chipkaart op de tarieven. Bij dit onderzoek is een overzicht gemaakt waarbij alle 45 raadsleden fictief bij alle andere raadsleden thuis op bezoek zijn gegaan met het openbaar vervoer. Hierdoor maakte ieder raadslid 44 reizen. In totaal zijn dit 990 ritten (45 x 44 ritten gedeeld door twee). Van al deze ritten konden er 33 niet gemaakt worden omdat het bijvoorbeeld sneller was om te lopen. Daarom zijn er in totaal 957 ritten gebruikt. Van al deze ritten is uitgezocht wat de kosten zijn voor de reis bij het gebruik van de strippenkaart volgens het bestaande zonesysteem in de stad. Vervolgens zijn ook de kosten van alle ritten berekend bij gebruik van de OV-Chipkaart. Als laatste zijn deze twee waarden voor alle ritten met elkaar vergeleken. Hieruit bleek dat de OV-Chipkaart het reizen in de stadsregio Utrecht gemiddeld 19% duurder maakt.⁴

Amsterdam

Van alle Amsterdamse gemeenteraadsleden is een vijftal ritten onderzocht (behalve bij de zes fractievoorzitters waarbij er vier zijn berekend). Zo is de lijst van 45 gemeenteraadsleden op alfabetische volgorde geplaatst en heeft ieder raadslid de reis gemaakt naar de volgende twee raadsleden op

⁴ Het volledige Utrechtse rapport is te vinden via: <http://utrecht.sp.nl/weblog/wp-content/uploads/2009/11/openbaar-vervoer-duurder-door-ov-chipkaart.pdf>

de lijst. Daarnaast heeft ieder raadslid een reis gemaakt naar de burgemeesterswoning (van Job Cohen), naar het gemeentehuis (Stopera) en naar de fractievoorzitter van de partij waar het raadslid toe behoort. Voor deze laatste rit zijn uiteraard de zes fractievoorzitters zelf niet meegenomen. In totaal zijn er dus 219 ritten onderzocht (4 x 45 plus 39). Omdat de adressen van raadsleden geheim zijn in Amsterdam, is er gekozen voor de dichtstbijzijnde bus-, tram- of metrohalte die via de website www.OV9292.nl werd geadviseerd. Uit de resultaten van het onderzoek bleek dat de Amsterdamse reiziger gemiddeld 5,1% meer gaat betalen voor dezelfde reis door de OV-Chipkaart.

Rotterdam

In Rotterdam hebben een zestal raadsleden en duo-raadsleden een reis gemaakt naar alle andere gemeenteraadsleden waarvan het adres bekend is. Deze zes raadsleden waren de eersten op de alfabetische lijst en waren verspreid over de stad. Dat zijn in totaal 239 ritten. Rotterdam is de enige van de afdelingen waarbij de reiziger niet duurder uit lijkt te zijn met de OV-Chipkaart. Er is zelfs sprake van een minimale gemiddelde prijsdaling van 0,95%. Hier zit echter een behoorlijke adder onder het gras. In 2003 is er (ondanks felle protesten van de SP) een nieuwe zone-indeling gemaakt in Rotterdam. De zones werden aanzienlijk verkleind en er kwamen nieuwe zones bij. Hierdoor werd het OV in Rotterdam gemiddeld 10 tot 15% duurder. In 2003 was het al lang bekend dat de zones zouden worden afgeschaft door de invoering van de OV-Chipkaart, waarvan de invoering gepland was in 2005. De berekende prijsdaling van een kleine 1% geeft dus eigenlijk een vertekend beeld.

Arnhem en Nijmegen

Bij deze twee gemeentes is het onderzoek niet uitgevoerd door de SP maar door andere onderzoekers waaronder de mobiliteitsadviseur René van Berlo.⁵ Hier is ook een andere berekenmethode gebruikt. Zo zijn er een aantal categorieën gebruikt voor reizen (bijvoorbeeld vanaf een ziekenhuis of winkelcentrum of vanaf het centrum). Bovendien zijn er verschillende ritprijzen gebruikt, zowel voor reizen op een kaart met saldo als reizen met een los kaartje. In beide gevallen bleek de reiziger gemiddeld aanzienlijk duurder uit te zijn. De exacte onderzoeksmethodes en resultaten zijn in de onderzoeken terug te vinden.

Uit het onderzoek in de regio Arnhem-Nijmegen kwam naar voren dat de ritten binnen Nijmegen 12% duurder worden met de OV-Chipkaart en de ritten die zijn gemaakt in de regio 13 % duurder.

Het andere onderzoek richtte zich vooral op de regio Arnhem en gebruikte ook een berekening van meerdere categorieën reizen en kaartsoorten. De gespecificeerde gegevens over de reizen op saldo met de OV-Chipkaart enerzijds en reizen met de strippenkaart anderzijds zijn wel goed

⁵ <http://www.gelderlander.nl/voorpagina/nijmegen/5940877/Bus-straks-fors-duurder-door-ovchip.ece>

vergelijkbaar met de gehanteerde methodes in de SP onderzoeken. Uit de vergelijking bleek dat reizen met de OV-Chipkaart gemiddeld 22% duurder was dan reizen met de strippenkaart. Uit een reactie van de Gelderse gedeputeerde Marijke van Haaren blijkt dat de stadsregio helemaal niet op de hoogte is van de tarieven met de OV-Chipkaart. In een artikel in de Gelderlander⁶ verklaarde zij; "Ik weet het gewoon niet. Mensen moeten er maar mee gaan reizen. Dan merken we vanzelf hoe het uitpakt."

Leiden

Bij het onderzoek in Leiden zijn alle raadsleden en duoraadleden op alfabetische volgorde geplaatst. Vervolgens hebben zij een fictieve rit gemaakt naar de eerstvolgende op de lijst waarbij de prijs voor zowel de strippenkaart als voor de OV-Chipkaart is berekend. Dat zijn in totaal 53 ritten waarbij er sprake is van een gemiddelde prijsstijging bij het reizen met de OV-Chipkaart van 12.2%

Overige onderzoeken in Nederland

De gepresenteerde resultaten komen uit de onderzoeken die zijn uitgevoerd in zes steden. Veel liever was er een aanzienlijk groter aantal steden onderzocht en dat is ook geprobeerd. Echter, in een aantal regio's (zoals Groningen) zijn de tarieven voor reizen met de OV-Chipkaart nog niet bekend gemaakt, waardoor het daar niet mogelijk is om onderzoek te doen. In veel andere regio's was onderzoek niet mogelijk omdat de vervoersbedrijven geen informatie geven over de tarieven. Daarom was alleen het bedrag voor een reis met de strippenkaart te bepalen, maar kon er geen goede vergelijking worden gemaakt met de OV-Chipkaart. Dit was bijvoorbeeld zo in Zwolle (regio Drenthe), Eindhoven (Stadsregio Eindhoven), Helmond, Heerlen, etc.

Dit brengt ook meteen een heel belangrijk punt naar boven; de toegankelijkheid tot en de transparantie van de tarieven van het reizen met de OV-Chipkaart. Bij sommige onderzoeken moesten tot wel drie verschillende sites van verschillende vervoersbedrijven worden geraadpleegd om te kunnen achterhalen wat één enkele reis ging kosten. Hierbij was het vaak lastig om alles te berekenen omdat er regelmatig tarieven inclusief opstaptarief werden gegeven terwijl deze bij een overstap hoort te vervallen. Hier zal later nog op terug worden gekomen.

⁶ <http://www.gelderlander.nl/voorpagina/nijmegen/6085728/Ovchip-gedeputeerde-weet-het-ook-niet.ece>

Overige extra kosten door de OV-chipkaart

Naast het feit dat de tarieven in het overgrote deel van de onderzoeken aanzienlijk zijn gestegen, maakt de OV-Chipkaart het reizen ook op andere manieren duurder. Hieronder staat een overzicht van een groot aantal oorzaken waardoor de reiziger in veel gevallen duurder uit zal zijn met de OV-chipkaart dan met de huidige vervoersbewijzen.

a. incomplete transacties

Als alles goed gaat bij het reizen met de OV-Chipkaart, dan wordt er bij het inchecken (bij het instappen) een vast bedrag als 'borg' afgeschreven en wordt bij het (uitchecken) uitstappen berekend hoeveel de reis heeft gekost. Vervolgens wordt het 'borg'-bedrag weer terugbetaald minus de berekende kosten van de reis. Zo bedraagt het instapbedrag in het stads- en streekvervoer €4,- en bij de NS €10,- of €20,- euro. Als er echter iets misgaat bij het in- of uit-checken, dan is de reiziger het volledige borg-bedrag kwijt. Dit wordt wel een incomplete transactie genoemd. Volgens onderzoeken van onder andere het Rotterdamse vervoersbedrijf RET blijkt dat dit percentage hoog is. Op dit moment is onze voorzichtige inschatting dat dit in 5% van de reizen gebeurt. Het is maar de vraag of dit zal afnemen naarmate mensen gewend raken aan het systeem. De kans op een foute transactie is namelijk vele malen groter in bus, tram of trein vergeleken met de metro (omdat de metro op relatief veel plaatsen is afgesloten met poortjes).

Het is voorlopig nog wel mogelijk om dit bedrag terug te vragen, maar dat kost erg veel moeite en bovendien hebben veel vervoerders al laten weten dat ze dit slechts als een tijdelijke service zien en hier mee gaan stoppen. Bovendien merken veel reizigers niet eens dat er iets mis is gegaan want dit wordt nergens vermeld tenzij er een uitdraai wordt gemaakt van laatste vijf reizen bij een oplaadpunt of men de reizen bijhoudt via een persoonlijke account via www.ov-chipkaart.nl.

In Londen wordt met de OV-Chipkaart (Oystercard) met deze verkeerde transacties veel geld verdiend. De helft van de winst van het Londense stadsvervoer wordt behaald door deze foute transacties. De verwachting is dat dit in Nederland nog wel eens veel meer kan worden omdat de Londense metro relatief goed is afgesloten met poortjes.

b. Geldigheidsduur kaartje

De geldigheidsduur bij overstappen met de strippenkaart was aanzienlijk ruimer dan de duur die bij de OV-Chipkaart wordt aangehouden. Bij een reis van bijvoorbeeld 2 strippen heeft de reiziger een uur en vanaf 5 strippen zelfs anderhalf uur om over te stappen of retour te reizen. Daar komt vaak nog een kwartier bij omdat de stempeltijd bij de chauffeurs, controleurs en in de automaten een kwartier later staat afgesteld. Bij de

OV-Chipkaart is de overstaptijd standaard 35 minuten. Ook daardoor wordt het reizen in veel gevallen duurder. Als een reiziger binnen de tijd van 35 minuten teruggaat, betaalt deze het instaptarief niet dubbel maar de gereisde kilometers op de terugreis wel. Met de strippenkaart was dit gratis binnen de eerder genoemde (ruimere) termijn. Na die periode van 35 minuten betaalt men zelfs de gehele retourreis opnieuw inclusief het opstaptarief.

c. Prijsstijging losse kaartjes

Het losse kaartje voor een reis wordt in veel regio's verhoogd. Zo kostte bijvoorbeeld een kaartje in de tram of bus binnen het Amsterdamse centrum altijd €1,60. Met de OV-Chipkaart kost die nu €2,60. Dat is een prijsstijging van 63%. De reden die het GVB aanvoert, is dat er nu wat verder mee gereisd kan worden wanneer de reiziger dat zou willen. Maar dat hoeft het overgrote deel van de reiziger helemaal niet. Die moet echter wel altijd die €2,60 betalen. Belangrijk extra nadeel van deze kaarten is dat deze vaak slechts geldig zijn bij één bepaalde vervoerder in een regio. In Amsterdam bijvoorbeeld koop je het kaartje bij het GVB voor €2,60 en kan er vervolgens geen bus mee worden genomen van Connexxion. De belofte van de chipkaart - één kaart voor bus, tram, trein en metro - gaat dus niet op. Deze chipkaarten zijn alleen bij het GVB geldig en dus niet in het streekvervoer en ook niet in de trein. Ook de Rotterdamse dagkaart is slechts gedeeltelijk geldig op metrolijn E. Deze beperking wordt echter niet vermeld op affiches als bijvoorbeeld de reclame voor de Marathon-dagkaart.

d. Bij overstap wordt nogmaals het instaptarief afgerekend

Veel reizigers klagen over het feit dat er op één reis meerdere malen het instaptarief wordt afgerekend. Volgens de autoriteiten zou dit feitelijk niet moeten kunnen maar in praktijk blijken de systemen vaak niet goed op elkaar afgestemd. Wanneer iemand bijvoorbeeld een busreis maakt, dan wordt bij het uitchecken de tijd van het uitstappen op de OV-Chipkaart geladen. Bij het instappen (inchecken) bij een volgende reis meet het systeem of de 35 minuten overstaptijd verstreken zijn. Als dat niet het geval is, betaalt de reiziger niet het instaptarief maar enkel de gereisde kilometers. Het probleem schijnt echter te zitten in de tijdsystemen in de bus of tram. Om het simpel te zeggen; als de klok niet gelijk staat, dan betaald de reiziger nogmaals het instaptarief ook al zijn feitelijk de 35 minuten nog niet verstreken. Dit schijnt regelmatig voor te komen en het is één van de voorbeelden waardoor de reiziger ten onrechte het instaptarief dubbel moet betalen. Bovendien is het tijdens een reis niet mogelijk om over te stappen van strippenkaart op OV-Chipkaart zonder een dubbel instaptarief te betalen. Hierdoor worden reizigers gedwongen om dit te betalen en is het in het meest gunstige geval vervolgens mogelijk om via allerlei moeilijke procedures het teveel betaalde bedrag

terug te krijgen. De moeite die dit kost weegt echter voor veel reizigers niet op tegen de opbrengsten ervan.

e. Verkeerde halte of het verkeerde tarief wordt berekend

Uit een onderzoek van de Gelderlander van 7 januari jl.⁷ blijkt dat er regelmatig een halte te veel wordt berekend bij het reizen met de OV-Chipkaart. De apparatuur in bus zou in veel gevallen de foute halte berekenen omdat het systeem ten onrechte denkt dat de bus al een halte verder is. Door deze fout is de reiziger al snel 10% meer kwijt dan dat hij/zij eigenlijk moet betalen. Een woordvoerder van vervoersbedrijf Connexxion erkent de problemen ook en verklaart dat zij hebben ontdekt dat het systeem niet waterdicht is. Ook worden er in bepaalde gevallen standaard verschillende tarieven berekend op exact hetzelfde traject. Zo is het voorbeeld bekend van een reis die gemaakt wordt van Haarlem Dreef naar Haarlem NS. Deze rit is met de lijnen 51 of 90 duurder dan met lijn 140, hoewel deze lijnen precies dezelfde route volgen. De reden is dat het kilometertarief van Zuid-Holland (lijnen 51 en 90) hoger is dan dat van Noord-Holland (lijn 140).

f. Kosten aanschaf nieuwe kaart

Een losse OV-Chipkaart zonder dat er nog saldo op staat kost €7,50. Dat is een aanzienlijk bedrag dat iedere nieuwe gebruiker moet betalen (tenzij je bijvoorbeeld je Chipkaart van je NS kortingskaart gebruikt, maar dan is anoniem reizen niet mogelijk). Bovendien moet iedere reiziger dit bedrag opnieuw betalen zodra de kaart verloopt of nog voor de verloopdatum stukgaat (of kwijtraakt). De vervaldatum van een OV-Chipkaart ligt ongeveer tussen de drie en de vijf jaar na aanschaf. Ook als de kaart dan nog prima functioneert, moet de reiziger een nieuwe kaart nemen én betalen. Het resterende saldo op de kaart kan alleen met veel moeite worden overgeschreven naar de nieuwe kaart. Het zadelt de reiziger in ieder geval wel weer op met een hoop inspanning. Ook studenten moeten plots gaan betalen voor hun OV-studentenchipkaart, terwijl dit eerder nooit het geval was.

g. Eindeloos in- en uitchecken

Bij één van de vele klachten die bij de SP is binnengekomen over de OV-Chipkaart werd een concreet voorbeeld gegeven. "Ik reis dagelijks van Sittard naar Arnhem; Ik check in bij de NS op het station in Sittard. In Roermond uitchecken bij de NS en weer inchecken bij Veolia. Aangekomen in Nijmegen moet ik uitchecken bij Veolia en weer inchecken bij de NS. Vervolgens uitstappen in Arnhem, uitchecken bij de NS en inchecken in de bus van Connexxion. Bij de bushalte waar ik moet zijn check ik in de bus uit bij Connexxion. Is dit nu het gemak voor de

⁷ Bron; <http://www.gelderlander.nl/voorpagina/6055528/Ovchipkaart-rekent-in-bus-fout-af.ece>

reiziger? Bovendien is het een hele opgave om met 600 mensen komende uit de spitstrein, allemaal bij die ene veolia-paal uit te checken, snel naar de NS-paal in te checken en dan nog je volgende trein te halen." Dit is een zeer duidelijk voorbeeld dat het reizen met de OV-Chipkaart overbodig ingewikkeld is gemaakt. Bovendien bestaat hier ook een extra groot risico van een verkeerde transactie (zie punt a).

h. Steeds minder voordelige kaartjes

In Nederland zijn er een enorm aantal soorten kaartjes waartussen reizigers kunnen kiezen. Bij de NS bijvoorbeeld is er een enorme lijst aan kaartjes zoals een voordeelurenkaart, een retourkaartje, een weekendretour en een railrunnerkaartje. Op die manier kan de reiziger voor bepaalde reizen iets voordeliger reizen wat het openbaar vervoer aantrekkelijker maakt en de spreiding van reizigers over de dag kan bevorderen. Door het overstappen naar de OV-Chipkaart wordt het aanbod aan voordelige kaartjes fors verminderd. Het retourkaartje verdwijnt, wat een forse strop betekent voor heel veel reizigers. Ook verdwijnt het meereisrecht op kortingskaarten, en hebben mensen met een anonieme OV-Chipkaart geen enkel recht op welke korting dan ook.

TECHNISCHE PROBLEMEN MET DE OV-CHIPKAART

Naast de hogere kosten van reizen door de invoering van de OV-Chipkaart spelen er ook nog andere problemen. De keuzes die zijn gemaakt op het gebied van techniek in hardware en software leiden tot problemen. Die problemen doen zich voor bij bedrijven waarbij er bijvoorbeeld veel meer automaten stuk gaan dan voorspeld was. Ook blijkt er keer op keer vertraging te zijn bij de invoering bij veel bedrijven. Maar de grootste problemen lijken toch op het bord van de reiziger te komen. Veel technische problemen zorgen voor extra kosten voor de reiziger waardoor ze in het voorgaande hoofdstuk al zijn besproken. Een aantal problemen worden hieronder verder beschreven.

Onduidelijk inzicht in gemaakte reizen / transacties

Op de OV-Chipkaart zelf is het onmogelijk om te zien wat het saldo is en of er wel of niet is ingecheckt. Dit kan alleen bij speciale (blauwe) informatiepalen en bij betaalautomaten. Als de reiziger wil dat er een medewerker naar kan kijken dan kan dit alleen bij servicepunten waarvan er slechts een paar zijn in de grotere steden. Op veel plaatsen in Nederland kan dit eenvoudigweg niet.

Tijdens het reizen is het slechts via een piepje te horen of er wel of niet goed is in- of uitgecheckt. Er verschijnt dan gedurende een paar seconden in de display van een paal of poort of het gelukt is. Dit is overigens in iedere vervoersregio en bij ieder vervoersbedrijf vaak anders geregeld. Soms komt er bij het inchecken bijvoorbeeld een beginsaldo in beeld soms ook alleen de tekst 'goede reis'. Vooral op drukke stations is het vaak bijzonder lastig om te bepalen of het in- of uitchecken wel of niet goed is gegaan.

Ook het achteraf controleren van de gemaakte reizen is bijzonder lastig. Bij een automaat zijn alleen de laatste tien transacties af te lezen terwijl er bij één reis met een overstap bijvoorbeeld al vier transacties zijn geweest. Bij een retourreis met twee overstappen moet de reiziger dus al twee maal daags een bon printen bij een automaat om de kosten in gaten te kunnen houden. Dat is onbegonnen werk. Bovendien geven de bonnetjes slechts de haltes en stations aan van het vervoersbedrijf waar de automaat van is. Van reizen met andere vervoersbedrijven wordt dit niet op de bon vernoemd.

Om toch een beter beeld te kunnen krijgen van de gemaakte reizen zijn reizigers aangewezen op het aanmaken van een persoonlijke account via www.ov-chipkaart.nl. Hierop valt beter terug te vinden welke reizen er zijn gemaakt en hoeveel hiervoor is betaald. Dit kan echter alleen met een

persoonlijke OV-Chipkaart. Met een anonieme OV-Chipkaart kan er geen gebruik worden gemaakt van deze dienst.

Ook met deze persoonlijke account zijn er grote problemen. Niet alleen duurt het vaak een week voordat de reizen (transacties) erop af te lezen zijn, maar sinds kerst 2009 kan men helemaal niet meer inloggen. Het is sinds 25 december 2009 door een grote storing voor reizigers niet meer mogelijk om gebruik te maken van de dienst en de eigen gegevens te bekijken. Het is vooralsnog onduidelijk hoe ernstig deze storing is, maar een woordvoerder van de klantenservice gaf aan dat het nog onduidelijk is hoelang het gaat duren en belangrijker nog; of alle gegevens over deze periode verloren zijn gegaan. Het is overigens niet de eerste keer dat een storing deze dienst volledig lam legt.

Gezien bovenstaande kan men concluderen dat zowel tijdens als na het reizen het voor de reiziger bijzonder lastig te achterhalen is, of alles goed is gegaan en hoeveel er is betaald. Voor veel zakelijke reizigers levert dit nog extra problemen op omdat er bijvoorbeeld geen bewijzen kunnen overhandigd bij declaraties voor gemaakte reizen in werktijd. Hierdoor zijn veel mensen gedwongen om hun zakelijke reizen voor eigen rekening te nemen. Wederom geen stimulans voor het gebruik van het openbaar vervoer. Het grote belang dat de reiziger makkelijk en accuraat kan vaststellen wat een reis kost en wat deze voor een reis heeft betaald wordt ook zeer duidelijk onderschreven door de OV-ambassadeur.⁸

De kaart is op meerdere punten onveilig

Een duidelijk voorwaarde waar geen discussie over moet zijn, is het feit dat de OV-Chipkaart veilig moet zijn voordat deze wordt ingevoerd, laat staan verplicht wordt gesteld aan de reiziger. Tot verbazing van de SP is dit echter niet het geval. Deze OV-Chipkaart is niet veilig maar toch wordt ze in razend tempo opgedrongen aan de reiziger. Waarom is deze kaart niet veilig? Als eerste is de kaart eenvoudig te kraken. Zo hebben medewerkers van RTV-Rijnmond in januari 2008 dagenlang gereisd met een gekraakte kaart. Al eerder werd de kaart van SP-Kamerlid Emile Roemer gekraakt voor de ogen van een groot aantal Kamerleden van andere partijen. Dit kan vrij eenvoudig en op afstand gebeuren terwijl de OV-Chipkaart nog gewoon in een portemonnee in een broekzak zit. Doordat bij het begin van het OV-Chipkaart project is gekozen voor de meest goedkope chip⁹, zit men nu opgescheept met een groot probleem. De OV-Chipkaart kan eigenlijk maar op één manier veiliger worden gemaakt en dat is door te kiezen voor een betere chip. Deze kan er ook nog eens voor zorgen dat er meer geheugen op de chipkaart komt

⁸ Rapport van INNO-V (in opdracht van de OV-ambassadeur): 'De OV-chipkaart, de Reiziger en het Vertrouwen.' (15 april 2008)

⁹ MIFARE ultralight (voor de wegwerpkkaart) en MIFARE classic (voor de anonieme en persoonsgebonden kaart)

waardoor er bijvoorbeeld meer service aan de reiziger kan worden geboden doordat er meer verschillende soorten kaartjes en tarieven op kunnen worden geladen. Het omschakelen naar een nieuwe chip (migreren) moet dan wel onmiddellijk beginnen omdat hier een aantal jaren overheen gaat. Totdat dit helemaal afgerond is en de kaart daarmee veel veiliger is dan nu, moet er altijd de mogelijkheid blijven voor reizigers om met andere kaartjes zoals de strippenkaart te blijven betalen.

Bovendien is er een belangrijk ander probleem. Om de OV-Chipkaart te mogen gebruiken moest het bedrijf (TLS) dat de OV-Chipkaart exploiteert¹⁰ beschikken over een speciale vergunning als Electronische Geld Instelling. De Nederlandse Bank moest hiervoor eerst zijn goedkeuring uitspreken over de veiligheid en de betrouwbaarheid van de kaart als wettig betaalmiddel en het gehele systeem erachter dat alle betalingen mogelijk maakt en controleert. De Nederlandse bank heeft als belangrijkste toezichthouder deze goedkeuring echter nooit gegeven en daarom is er afgelopen jaar via de achterdeur geregeld dat de Europese regels hiervoor een uitzondering maken. Daardoor kan de OV-Chipkaart nu gewoon doorgaan voor wettig betaalmiddel zonder dat TLS beschikt over een goedkeuring van een toezichthouder die kan oordelen over de veiligheid en betrouwbaarheid. Dit is natuurlijk bijzonder vreemd te noemen aangezien veiligheid en betrouwbaarheid juist essentieel zijn voor een kaart die door miljoenen mensen dagelijks gaat worden gebruikt en waar miljarden euro's mee zijn gemoeid. De SP wil dat er alsnog wordt voldaan aan de eisen die aan alle vergelijkbare producten worden gesteld.

Er is geen duidelijk einddoel en de regie ontbreekt

Een van de redenen dat er zoveel mis gaat met het OV-Chipkaart project, zit in het feit dat de regie volledig zoek is. De verantwoordelijkheid van het hele project is gegeven aan de 19 verschillende vervoersregio's en alle betrokken vervoersbedrijven. Dat betekent dat bij iedere belangrijke beslissing al deze bedrijven en regio's vertegenwoordigd moeten zijn. Daarnaast zijn er nog een groot aantal consumentenorganisaties betrokken geweest bij het proces van invoeren van de OV-Chipkaart. Een groot gedeelte van deze organisaties heeft eerder echter al het vertrouwen opgezegd in een goede afloop van het project.

Om een complexe invoering van een complexe nieuwe techniek goed te laten verlopen is een centrale sturing met een duidelijk einddoel een absolute vereiste. De aangewezen persoon zou hiervoor de verantwoordelijke staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat zijn. Staatssecretaris Huizinga weigert echter, ondanks vele verzoeken van onder andere de SP-Tweede Kamerfractie, om deze regie op zich te

¹⁰ Trans Link Systems (TLS)

nemen. Hierdoor blijft het project een stuurloos schip en juist dat neemt de SP haar kwalijk.

De problemen en de enorme vertragingen in het project leiden ook tot grote extra kosten. De betrokken partijen zijn mede door de slechte regie aan het ruziën over wie er moet opdraaien voor deze kosten. Hierdoor zijn er al bedrijven die de verantwoordelijkheid over de OV-Chipkaart hebben afgestoten wat uiteraard leidt tot nog meer onduidelijkheid. Een centrale aansturing vanuit de staatssecretaris kan veel slagvaardiger zoeken naar oplossingen en ook de extra kosten eerlijk verdelen over alle betrokken partijen.

De OV-studentenkaart als pijnlijk voorbeeld

Eén van de plekken waar het feilloos duidelijk werd hoe weinig sturing en overzicht er is bij de invoering van de OV-Chipkaart is bij de OV-studentenkaart. Het motto 'één kaart voor het hele OV' was natuurlijk altijd al van toepassing voor studenten. Deze hadden al een kaart waarmee in alle reguliere vormen van het openbaar vervoer gereisd kon worden. Terwijl het al jaren bekend was dat de studenten een OV-studenten-chipkaart zouden krijgen, werd er echter om onduidelijk jaar na jaar weer een reguliere (papieren) OV-studentenkaart aangeboden zonder OV-Chipkaart. Meerdere malen werden studenten opgeroepen om pasfoto's op te sturen waarna er het volgende jaar toch weer niets mee bleek te zijn gedaan. Bij de verplichting tot het gebruik van een OV-Chipkaart in de Rotterdamse en Amsterdamse metro, stonden alle studenten letterlijk voor een gesloten poortje. Dit terwijl zij wel het recht hadden om te reizen. Vervolgens moesten studenten zich verdringen om een zogenaamde sleutelkaart af te halen waarmee ze toch de poortjes konden openen. De sleutelkaart die in Rotterdam werd afgegeven bleek echter weer niet te werken in Amsterdam waardoor veel studenten twee keer de moeite moesten nemen om naar een OV-Chipkaart-servicepunt te reizen. Al met al veel gedoe voor veel studenten. Bij de laatste jaarwisseling (2009-2010) gingen de nieuwe OV-studentenkaarten in die met een Chipkaart werken. Ook hier ging het echter mis. Veel studenten kregen hun kaart niet of veel te laat. Bovendien moesten ze het reisproduct dan nog bij een servicepunt gaan laden waarin ze aangaven of ze van het week- of het weekendreisrecht wilden gebruiken. Als klap op de vuurpijl moesten ze ook nog eens €7,50 betalen voor de kaart, terwijl de oude OV-studentenkaart altijd gratis was.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De OV-Chipkaart maakt het openbaar vervoer duurder en daarmee ook aanzienlijk minder voordelig ten opzichte van het reizen met bijvoorbeeld de auto. De drempel voor reizigers is echter niet alleen een financiële, maar ook een praktische. De OV-Chipkaart werkt nog verre van goed en is zeker nog niet feilloos of veilig. Men is er nog steeds niet in geslaagd om een makkelijke en begrijpelijke universele reiskaart met transparante tarieven in te voeren. Mede door de grote verschillen tussen de vervoersregio's en tussen de vervoersbedrijven, weten veel reizigers absoluut niet waar ze aan toe zijn.

De elf voorwaarden langs de meetlat

Aan de hand van de vele voorbeelden die in de vorige hoofdstukken zijn behandeld kan worden gekeken of aan de elf oorspronkelijke eisen van de gezamenlijke consumentenorganisaties is voldaan.

1. De chipkaart maakt het reizen met het OV gemakkelijker

In de talloze voorbeelden die in dit rapport eerder zijn genoemd, blijkt dat de OV-chipkaart aanzienlijke belemmeringen heeft opgeworpen voor het reizen met het openbaar vervoer. Tot nu toe heeft de OV-Chipkaart het reizen alleen nog maar moeilijker gemaakt. Aan deze belangrijke voorwaarde is **niet voldaan**.

2. De chipkaart maakt het reizen met het OV niet duurder

Uit de onderzoeken van de SP en de onderzoeken die in Arnhem en Nijmegen zijn uitgevoerd, blijkt dat de OV-Chipkaart het reizen gemiddeld aanzienlijk duurder maakt. Met uitschieters van gemiddelde prijsstijgingen van 22% in een regio kan duidelijk worden gesteld dat de OV-Chipkaart het reizen duurder maakt. Daar bovenop komen dan ook nog de vele andere problemen waar de reiziger tegenaan kan lopen. Veel van deze problemen zullen de reiziger op extra kosten jagen. Aan deze eis is **niet voldaan**.

3. Het aanbod van tarieven op de OV-Chipkaart is overzichtelijk

Het SP-onderzoek naar de prijsverschillen tussen de strippenkaart en de OV-chipkaart werd belemmerd door het simpele feit dat in zeer veel regio's en bij een aantal vervoersbedrijven er nog geen enkele informatie wordt gegeven over de kosten van een reis. Via OV-9292.nl wordt nog steeds slechts het tarief gegeven met de strippenkaart en als bij de reis of bij een gedeelte van de reis de OV-Chipkaart gebruikt dient te worden (bij gebruik van de Rotterdamse of Amsterdamse metro) wordt er eenvoudigweg geen tarief gegeven. De reiziger kan dan ook nauwelijks ergens vinden wat een bepaalde reis kost bij gebruik van de OV-chipkaart. Aan deze voorwaarde is **niet voldaan**.

4. De reizigers worden goed geïnformeerd, met bijzondere aandacht voor ouderen en gehandicapten

Ondanks het feit dat de OV-Chipkaart al verplicht is gesteld aan veel reizigers, blijken zeer veel mensen nog niet te weten hoe deze werkt en waar en wanneer die wordt ingevoerd of zelfs verplicht wordt gesteld. Bovendien is er nog veel onduidelijkheid over de verkooppunten want bij de 'gewone sigarenboer op de hoek' is de OV-Chipkaart niet meer te koop. Een aantal vervoersbedrijven werkt hard aan een goede informatievoorziening. Toch blijkt er voor veel mensen nog grote onduidelijkheid en dit werpt barrières op. De informatievoorziening gebeurt hoofdzakelijk in het openbaar vervoer zelf, terwijl daar vooral de ervaren reizigers worden bereikt en niet de mensen die het meest behoefte hebben aan uitleg. Bovendien is de informatie over de OV-Chipkaart vooral te vinden op het internet. Voor veel ouderen blijkt dit moeilijk toegankelijk. Aan deze voorwaarde wordt daarom **slechts gedeeltelijk aan voldaan**.

5. De prijsberekening van een reis is voor de reiziger transparant, voorspelbaar en controleerbaar

In het rapport worden meerdere voorbeelden gegeven dat de prijsberekening niet transparant, niet voorspelbaar en moeilijk controleerbaar is. De reiziger moet heel veel moeite doen om de prijzen van de gemaakte reizen te kunnen controleren laat staan om hiervan ook eenvoudig een overzicht van te krijgen. Dit levert veel problemen om, met name bij mensen die hun reizen bijvoorbeeld op hun werk moeten declareren. Aan deze voorwaarde is dus **niet voldaan**.

6. Aan de kaart zelf zijn voor de reiziger geen kosten verbonden

De kaart kost €7,50 om aan te schaffen¹¹. Zelfs studenten moeten dit bedrag betalen. Aan deze voorwaarde is dus duidelijk **niet voldaan**.

7. De privacy van de reiziger is gewaarborgd, zonder dat daar een financiële straf op staat

Dit is niet het geval. Reizigers kunnen weliswaar kiezen voor een anonieme kaart, maar kunnen in dat geval geen gebruik maken van welke vorm van korting dan ook. Ook aan deze voorwaarde is dus **niet voldaan**.

8. De OV-Chipkaart en de toegangspoortjes beperken de toegankelijkheid en de veiligheid van het OV niet

De laatste jaren zijn er bijzonder veel klachten geweest van gehandicapten en van blinden en slechtzienden over de OV-Chipkaart. Vooral voor de laatste groep werd reizen met het openbaar vervoer vrijwel onmogelijk gemaakt terwijl juist zij hierop zijn aangewezen als zij zelfstandig willen reizen. De automaten, de looproutes en de poortjes

¹¹ Met uitzondering van een aantal tijdelijke promotieacties en in bepaalde gevallen bij aankoop van bepaald reisrecht.

waren eenvoudigweg niet toegerust op gehandicapten en blinden en slechtzienden. Nu moet worden gezegd dat zowel de Rotterdamse RET als de Amsterdamse GVB hard hebben gewerkt om dit beter te maken. Zo kwamen er betere looproutes en kwamen er wat handreikingen om bijvoorbeeld begeleiders korting te geven. Dit was namelijk in het verleden zo, maar bleek door de OV-Chipkaart niet meer tot de service te behoren. Maar er blijven voor veel gehandicapten en blinden en slechtzienden problemen. De betaalautomaten zijn nog altijd niet goed aangepast en door de grote verschillen tussen de regio's en de diverse vervoersbedrijven weten veel mensen niet waar ze aan toe zijn.

Over de invloed van de OV-Chipkaart op de veiligheid van het openbaar vervoer kan nog weinig worden geconcludeerd. De uitgangspositie dat het zwart rijden zou worden uitgebannen, komt niet uit doordat het merendeel van de stations niet wordt afgesloten met poortjes. Het aanpakken van het zwartrijden zou een grote verbetering van de veiligheid in het openbaar vervoer betekenen. Een andere zorg die bestaat is dat de aanwezigheid van poortjes een reden zou kunnen zijn om te snijden in het menselijk toezicht op stations en in het openbaar vervoer. Vooralsnog is hier echter geen bewijs voor. Aan deze eis wordt dus gewerkt en er wordt vooruitgang geboekt, maar er wordt nog steeds **slechts gedeeltelijk aan voldaan**.

9. De voorwaarden voor het gebruik van de OV-Chipkaart zijn helder en evenwichtig

Door de enorme verschillen tussen vervoerders en vervoersregio's is het voor veel reizigers nog een raadsel waar men de chipkaart wel, niet of alleen maar kan gebruiken. Bovendien weten veel reizigers nog niet goed wanneer en vooral waar er tijdens een reis moet worden in- of uitgecheckt. Op bepaalde stations staan drie verschillende soorten in- en uitcheckpalen of poortjes en dan komen alle verschillende bussen en trams er ook nog bij. Een vergissing is daarom snel gemaakt. Een vergissing die de reiziger eigenlijk altijd meer geld zal kosten dan. Aan deze voorwaarde is dan ook **niet voldaan**.

10. Service en klachtenafhandeling zijn op een klantvriendelijke manier geregeld

Er wordt in de diverse regio's en bij de verschillende bedrijven hard gewerkt om de reizigers goed te helpen als er iets mis is gegaan met de OV-Chipkaart. Er zijn in Nederland echter maar een beperkt aantal servicepunten waardoor veel reizigers lange tijd in de rij moeten staan als zij iets moeten regelen met hun OV-Chipkaart of een klacht willen indienen. Bovendien kost het nog erg veel moeite om geld terug te vragen wanneer er bijvoorbeeld ten onrechte een dubbel instaptarief is berekend of als er een incomplete transactie is geweest. Bij dit laatste punt is de verwachting dat het alleen nog maar slechter zal worden.

Vervoersbedrijven zoals de Amsterdamse GVB hebben al aangegeven dat ze deze service als tijdelijk zien totdat reizigers geacht worden om gewend te zijn aan de kaart. Aan deze eis wordt daarom **niet voldaan**.

11. De reiziger kan vertrouwen op de goede werking van het systeem

Het reizen met de OV-Chipkaart gaat in veel gevallen goed, maar in veel gevallen ook niet. In een aantal gevallen komt dit duidelijk doordat het systeem niet goed werkt. Bussen waar het systeem niet werkt, of waar het systeem een verkeerde tijd, halte of tarief hanteert komen veel voor. Dit levert de reiziger overlast en vaak extra kosten op. Ook aan de laatste voorwaarde wordt daarom **niet voldaan**.

Eindconclusie

De OV-Chipkaart voldoet niet aan 9 van de 11 eisen die zijn gesteld door de gezamenlijke reizigersorganisaties en aan de laatste slechts gedeeltelijk. Dat is een uiterst bedenkelijke score voor een kaart waar al jarenlang mee gereisd kan worden en waar in steeds meer regio's zelfs mee gereisd moet worden.

De OV-Chipkaart zou het openbaar vervoer beter en makkelijker maken, dat was de belofte. Duurder, onveiliger en onbegrijpelijk; dat is de oogst van de OV-Chipkaart tot nu toe. Voor veel reizigers zal het openbaar vervoer daardoor veel minder aantrekkelijk worden. En dat is een regelrechte ramp, zeker gezien de essentiële rol die het openbaar vervoer speelt bij de oplossingen van de mobiliteitsproblemen in Nederland. Voor de SP staat het dan ook vast dat er nu onmiddellijk actie moet worden ondernomen om op te komen voor de reiziger.

Aanbevelingen

Uit de analyse en de conclusies blijkt dat de OV-Chipkaart nog lang niet werkt zoals deze zou moeten werken. Het is noodzakelijk dat er daadkrachtig wordt opgetreden om toch te komen tot een kaart die in het belang is van de vervoersregio's, vervoersbedrijven maar bovenal in het belang van de reiziger. Daarom worden de volgende elf aanbevelingen gedaan.

1. De OV-Chipkaart zou het openbaar vervoer niet duurder maken. Dat is altijd de belofte geweest en die moet ook worden nagekomen. Het is dan ook aan te raden om de tarieven van de OV-Chipkaart volledig in kaart te brengen en te vergelijken met de kosten van de strippenkaart. Indien blijkt dat de OV-Chipkaart het reizen duurder maakt dan moeten de tarieven worden verlaagd totdat onomstotelijk is aangetoond dat de reiziger er gemiddeld gezien niet op achteruit gaat.
2. Voor de reiziger is het erg onduidelijk hoe hoog het opstaptarief en het kilometertarief is. Iedere regio is namelijk vrij om zijn eigen tarieven te bepalen. Het openbaar vervoer is echter gebaat bij duidelijkheid over de tarieven. Daarom is het aan te raden om tot één landelijk tarief te komen net zoals nu bij de strippenkaart het geval is. Vervoersregio's mogen eventueel wel onder die prijs gaan zitten als er bijvoorbeeld kortingsacties worden georganiseerd.
3. Het is op dit moment in veel gevallen onmogelijk om vooraf te bepalen wat een bepaalde reis gaat kosten met de OV-Chipkaart. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij de reiziger. Daarom moet van iedere mogelijke reis in heel Nederland eenvoudig en helder de tarieven te vinden zijn. Deze moeten vervolgens compleet en overzichtelijk worden aangeboden voor zowel de OV-Chipkaart als voor de bestaande (papieren) vervoersbewijzen.
4. Zolang er geen sprake is van een veilige chip en van aantoonbaar bewijs dat de OV-Chipkaart het reizen niet duurder maakt, is het onverstandig om de OV-Chipkaart verplicht te stellen voor de reiziger. Het is daarom beter om tot die tijd de bestaande vervoersbewijzen te blijven accepteren.
5. Voor veel reizigers is het erg lastig om een overzicht te krijgen van hun gemaakte reizen. De toegang tot en overzichtelijkheid van de gemaakte reizen moet worden verbeterd.
6. De verantwoordelijkheid van de OV-Chipkaart ligt nu nog volledig bij de vervoersbedrijven en bij de 18 vervoersregio's. Hierdoor is er echter sprake van slecht gecoördineerd beleid en van grote verschillen tussen de regio's en tussen de vervoersbedrijven. Dit zorgt ervoor dat er onduidelijkheid ontstaat bij zowel de reizigers als bij de regio's en bedrijven. Een centrale aansturing is daarom van groot belang. Dit kan het beste georganiseerd worden door de

Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat meer zeggenschap te geven. Zij kan hierdoor meer verantwoordelijkheid nemen en meer structuur en overzicht brengen in dit complexe project. Het is wel van groot belang dat de vervoersregio's en vervoersbedrijven direct betrokken blijven zodat de staatssecretaris kan profiteren van hun specifieke expertise.

7. De reiziger moet weer centraal staan. Daarom moeten de 11 eisen van de consumentenorganisaties formeel als einddoelen worden gesteld.
8. De problemen met de OV-Chipkaart zitten deels in de beperkingen die de gebruikte chips opwerpen. Er kan daarom het beste zo snel mogelijk begonnen met het overschakelen naar een veiligere en betere chip.
9. De huidige OV-Chipkaart en de gebruikte apparatuur werpen nog te veel beperkingen op voor gehandicapten en blinden en slechtzienden. Het is daarom aan te raden om alle voorzieningen rondom de OV-Chipkaart maximaal toegankelijk te maken voor deze groepen reizigers. Totdat dit geregeld is, moeten er tijdelijke oplossingen komen zodat gehandicapten en blinden en slechtzienden niet gehinderd worden in het gebruik van het openbaar vervoer.
10. De OV-Chipkaart moet alsnog voldoen aan alle financiële eisen van veiligheid en betrouwbaarheid waar ook andere bedrijven met vergelijkbare diensten aan moeten voldoen.
11. Er is sprake van voldoende reizigers-acceptatie voordat de OV-Chipkaart verplicht wordt gesteld. Verleid de reiziger om de kaart te gaan gebruiken door ervoor te zorgen dat het voor de reiziger ook duidelijk is dat de OV-Chipkaart veel voordelen biedt. Pas op het moment dat een overgrote meerderheid de kaart uit vrije beweging is gaan gebruiken, kan er besloten worden om de andere kaarten uit gebruik te gaan nemen. Niet eerder.