

**Lijst van vragen – OV-chipkaart**

1

*Bent u bereid de decentrale overheden en/of de vervoersbedrijven te vragen een maximum te verbinden aan de prijsverhoging waarmee een individuele reiziger geconfronteerd kan worden? Zo nee, waarom niet?*

2

*Wanneer beslissen de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam over inperking van de coulanceregeling voor incomplete transacties?*

3

*Is het waar dat reizigers op dit moment naar servicekantoren van de vervoerders moeten gaan om voor de coulanceregeling in aanmerking te komen, wat extra vervoerskosten met zich meebrengt en extra tijd kost? Zo ja, wordt er gewerkt aan een mogelijkheid om bij incomplete transacties geld online terug te vragen?*

4

*Wanneer verwacht u dat de voorbereiding van de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer zal worden afgerond?*

5

*Mocht de AMvB over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer geen verplichting voor «praatpalen» bevatten, welke andere mogelijkheden ziet u dan om het openbaar vervoer toegankelijk en het gebruik van de OV-chipkaart gemakkelijk te maken voor personen met een auditieve of visuele beperking?*

6

*Blijven de door de voormalige staatssecretaris gedane duidelijke toezeggingen dat de invoering van de OV-chipkaart niet gepaard mag gaan met een stijging van de tarieven voor de gemiddelde reiziger onverkort gelden, wat u betreft?*

7

*Blijft u bij de toezegging van de voormalige staatssecretaris dat de strippenkaart in een vervoersregio niet mag worden uitgezet als er sprake is van een stijging van de tarieven?*

8

*Wat verstaat u exact onder kostenneutraliteit?*

9

*Wat verstaat u exact onder opbrengstneutraliteit?*

10

*Op welke wijze wordt de OV-chipkaart opbrengstneutraal ingevoerd?*

11

*Met welke daling van het aantal reizigers wordt rekening gehouden bij de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart?*

12

*Kent u het document van de provincie Zuid-Holland waarin de begrippen kostenneutraliteit en opbrengstneutraliteit worden uitgelegd?<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> «Het tariefbeleid provincie Zuid-Holland na invoering OV-chipkaart», stuk ten behoeve van de vergadering van de Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland van 10 juni 2008.

13

*Deelt u de conclusie van de provincie Zuid-Holland dat opbrengstneutraliteit niet te combineren is met kostenneutraliteit?*

14

*Onderschrijft u de analyse uit het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland dat bij kostenneutraliteit er sprake zal zijn van een lichte daling van het aantal reizigers en daarmee van de omzet bij gelijkblijvende tarieven? Kunt u uw antwoord toelichten?*

15

*Deelt u de analyse dat in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland bewust voor een hoger kilometertarief wordt gekozen om zo een eventuele lichte daling van de omzet bij gelijkblijvende tarieven te compenseren? Deelt u de mening dat in dit geval de omzet van de vervoersbedrijven centraal wordt gesteld en daarmee de kostenneutraliteit ondergeschikt wordt gemaakt aan de opbrengstneutraliteit?*

16

*Deelt u de mening dat uit het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland duidelijk blijkt dat de keuze voor opbrengstneutraliteit leidt tot een verhoging van de tarieven en daarmee tot een berekende extra reizigersdaling? Kunt u uw antwoord toelichten?*

17

*Onderschrijft u de analyse dat uit de documenten van de provincie Zuid-Holland blijkt dat de tarieven in de drie verschillende concessiegebieden worden verhoogd van 5,8% tot ruim 20%? Kunt u uw antwoord toelichten? Klopt het dat deze prijsstijgingen volgens de berekeningen van de provincie Zuid-Holland zullen leiden tot een gelijkblijvende omzet, maar daarmee tot een daling van het aantal reizigers in de gehele vervoersregio Zuid Holland van 7,5%? Kunt u uw antwoord toelichten?*

18

*Is het waar dat de huidige tarieven binnen de drie Zuid-Hollandse concessiegebieden niet worden samengesteld uit een opstaptarief van 70 eurocent en een kilometertarief van 8,7 tot 10,3 eurocent per kilometer, maar uit een opstaptarief van 78 eurocent en een vast kilometertarief van 11 eurocent?*

19

*Komt u ook tot de conclusie dat de huidige tarieven in de provincie Zuid-Holland veel hoger liggen dan de gebruikte tarieven in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland uit 2008 en dat daardoor de verwachting is dat het aantal reizigers nog verder zal dalen dan waar in het document van de provincie Zuid-Holland rekening mee wordt gehouden? Kunt u duidelijk voorrekenen met welk percentage de prijzen voor het reizen met de OV-chipkaart in de vervoersregio Zuid-Holland zijn gestegen ten opzichte van het prijspeil van het reizen met de strippenkaart in 2008, uitgaande van het kilometertarief en het opstaptarief zoals die nu zijn vastgesteld in de vervoersregio Zuid-Holland?*

20

*Is de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart al in de Provinciale Staten van Zuid-Holland besproken? Zo ja, wat was daarvan de uitkomst?*

21

*Is het waar dat in het eerder genoemde document van de provincie*

*Zuid-Holland wordt gewerkt met het zogenaamde Hypercube-model, dat in uw opdracht is opgesteld?*

22

*Is het waar dat veel andere vervoersregio's ook werken met het Hypercube-model? Kunt u een duidelijk overzicht geven van de provincies die met het Hypercube-model werken of hebben gewerkt? Indien u dit van een bepaalde provincie niet weet, bent u dan bereid dit na te vragen?*

23

*Bent u bereid van alle vervoersregio's de officiële documenten waarin via transparante berekeningen wordt getoond hoe het kilometertarief voor de OV-chipkaart in die regio is vastgesteld, te verzamelen en deze naar de Kamer te sturen? Kunt u er voor zorgen dat er bij deze cijfers (net als in de cijfers van de provincie Zuid-Holland) per concessie duidelijk wordt aangegeven wat de gemiddelde ritprijs is met de strippenkaart, hoeveel reizigers er gebruik maken (of maakten) van de strippenkaart, om hoeveel ritten dit in totaal gaat en tot welke omzet dit precies leidt? Kunt u vervolgens ook exact deze cijfers (met de gemiddelde ritprijs, het aantal reizigers, het aantal ritten en de hoogte van de omzet) geven voor de OV-chipkaart en dit dan gespecificeerd (zoals bij de strippenkaart) voor zowel de situatie waarbij uit wordt gegaan van gelijkblijvende kosten (kostenneutraliteit voor de reiziger) als van de situatie waarbij uit wordt gegaan van gelijkblijvende omzet (opbrengstneutraliteit)? Kunt u dit alles voor iedere vervoersregio en voor ieder concessiegebied binnen die vervoersregio duidelijk specificeren, zoals dit ook in de tabel in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland is gedaan op pagina 14? Indien dit niet voor iedere vervoersregio bekend is, kunt u er dan op aandringen dat de vervoersregio's waarvoor dit niet bekend is, dit wel aan u bekend maken, omdat deze gegevens essentieel zijn voor het bepalen of er sprake is van opbrengstneutraliteit dan wel kostenneutraliteit?*

24

*Op basis van welke berekeningen heeft de stadsregio Rotterdam aan u voorgerekend dat er geen sprake is van een stijging van het gemiddelde tarief voor de reiziger bij de invoering van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer in haar concessiegebied? Kunt u deze berekeningen volledig aan de Kamer voorleggen met daarbij een duidelijke toelichting op alle rekenstappen die zijn genomen?*

25

*Hoe is de daling van het aantal reizigers door de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart verwerkt in de tarieven die worden gehanteerd in Rotterdam en Amsterdam?*

26

*Is het voor een vervoersregio mogelijk om te komen tot kostenneutraliteit voor de reiziger (geen gemiddelde stijging van de tarieven) als er strikt wordt gehandeld volgens het Hypercube-model? Kunt u uw antwoord toelichten?*

27

*Kunt u volledig inzichtelijk en duidelijk maken hoe in alle verschillende vervoersregio's in Nederland de prijselasticiteit van het reizen met het openbaar vervoer wordt vastgesteld? Kunt u dit illustreren aan de hand van duidelijke voorbeelden op basis van bestaande reizigersaantallen, tarieven en andere factoren?*

- 28  
*Wanneer verwacht u de resultaten van het onderzoek van dhr. Kist inzake de opbrengstneutraliteit van de invoering van de OV-chipkaart, dat u op pagina 4 van uw brief noemt?*
- 29  
*Deelt u de mening dat de reiziger op korte termijn en via diverse kanalen (loket, telefoon, internet) over heldere en toegankelijke prijsinformatie moet kunnen beschikken, in de duale fase (Nationaal Vervoerbewijs en OV-chipkaart) én in de eindsituatie (uitsluitend OV-chipkaart)?*
- 30  
*Welke verbeteracties worden er concreet door Trans Link Systems (TLS) ondernomen op het gebied van de prijsinformatie voor de reiziger en op welke termijn zullen ze geëffectueerd zijn? Kunt u de Kamer daar direct over informeren?*
- 31  
*Wanneer verwacht u dat de Regiegroep besluiten zal nemen over de voorstellen over hoe de prijsinformatie overzichtelijk en direct toegankelijk kan worden aangeboden aan de reiziger?*
- 32  
*Wanneer worden de voorstellen uit het eindbeeldproject Reisinformatie geëffectueerd?*
- 33  
*Hoe ziet de uitrolplanning van de OV-chipkaart er nu uit en welke factoren zijn hierop van invloed?*
- 34  
*Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden ter voorbereiding van de migratie naar een nieuwe chip op 1 februari 2010 begonnen zijn, zodat deze op 1 november 2010 gereed zou kunnen zijn, conform het advies van de RHUL (Royal Holloway University of London)?*
- 35  
*Is het waar dat de actie die TLS nu onderneemt in het kader van het overschakelen naar een veilige chip, slechts dient ter voorbereiding op het overgaan op een andere chip in de nabije toekomst?*
- 36  
*Wanneer zal TLS daadwerkelijk een nieuwe chip gaan invoeren?*
- 37  
*Wanneer zullen de voorstellen met betrekking tot de toegankelijkheid voor kwetsbare reizigersgroepen precies voor besluitvorming door de Regiegroep in aanmerking komen?*
- 38  
*Hoe vaak is er tot op heden gebruikt gemaakt van een zogenaamd «5 euro-Vizirisabonnement»?*
- 39  
*Hoe zullen de vervoersbedrijven om gaan met geleidehonden? Hoe zal hun toegang tot het openbaar vervoer worden geregeld?*
- 40  
*Hoe verklaart u dat er bijvoorbeeld in Amsterdam op diverse perrons in- en uitcheckpaaltjes zijn, terwijl de vervoerders u hebben laten weten dat*

*dit technisch niet mogelijk is? Wat betekent dit voor uw bereidheid om vervoerders aan te spreken op de suggestie die de fractie van GroenLinks heeft gedaan in haar notitie «Reizigersgemak uitgangspunt? Maak het waar!»<sup>1</sup>, om op drukke haltes paaltjes te plaatsen?*

41

*Bent u van mening dat het de verantwoordelijkheid van de vervoerder is om te zorgen dat de OV-chipkaartapparatuur werkt? Zo ja, waarom verplichten verschillende overheden de reiziger dan toch om met een strippenkaart te reizen als deze apparatuur niet werkt?*

42

*Wat is uw verwachting ten aanzien van de bereidheid van reizigers om over te schakelen naar de OV-chipkaart zolang reizigers in de duale fase verplicht zijn met een strippenkaart te betalen als de OV-chipkaartapparatuur niet werkt?*

43

*Bent u van mening dat het wenselijk is dat reizigers verplicht worden om, zelfs na overstap na de OV-chipkaart, een strippenkaart te blijven kopen (om niet in de problemen te komen bij niet-werkende chipapparatuur)?*

44

*Bent u van mening dat alle overheden in hun concessievoorwaarden moeten opnemen dat reizigers gratis mogen reizen bij niet-werkende OV-chipkaartapparatuur? Zo ja, bent u bereid overheden daarop aan te spreken?*

45

*Wanneer wordt een oplossing voor het dubbele opstaptarief verwacht?*

46

*Wanneer kunt u de Kamer op de hoogte stellen van de uitkomsten van het onderzoek van TLS naar de haalbaarheid van een service waarbij kaarthouders per post of e-mail een overzicht van hun OV-chipkaarttransacties opgestuurd krijgen?*

47

*Kunt u exact aangeven welke technische drempels er zijn voor het sturen van een e-mail aan chipkaarthouders bij een foute uitcheck, wat er voor nodig is om die drempels te slechten en op welke termijn u dit haalbaar acht?*

48

*Waarop is de verwachting gebaseerd dat er uiteindelijk meer distributiepunten van de OV-chipkaart beschikbaar komen dan het aantal verkooppunten van de huidige strippenkaart?*

49

*Welke regels worden er gehanteerd voor het bepalen van de locaties van de distributiepunten voor de OV-chipkaart en zijn deze regels bij alle decentrale overheden hetzelfde?*

50

*Kunt u garanderen dat op 16 maart 2010 alle studenten die hun kaart geactiveerd hebben ook daadwerkelijk het reisproduct kunnen gebruiken waar zij recht op hebben en niet buiten hun schuld de dupe worden van technisch falen van het OV-chipkaartsysteem? Zo nee, hoe voorkomt u dan deze studenten op extra kosten gejaagd worden?*

---

<sup>1</sup> Zie [http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen\\_ov-chipkaart.pdf](http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen_ov-chipkaart.pdf)

51

*Onderschrijft u de stelling van de woordvoerder van de vervoersbedrijven zoals opgetekend in de Telegraaf van 23 februari, dat studenten die door een technische fout elke dag van de week gratis kunnen reizen en daar vervolgens gebruik van maken, strafbaar zijn?*<sup>1</sup>

52

*Kunt u aangeven wanneer het eindbeeld «Eén loket voor vragen en problemen» realiteit zal zijn?*

53

*Wilt u er bij de vervoerders op aandringen dat ze, voor de periode tot realisatie van het eindbeeld «Eén loket voor vragen en problemen», onderling afspraken maken over een klantvriendelijke afhandeling van vragen en klachten, zodat de reiziger zo min mogelijk «van het kastje naar de muur» wordt gestuurd?*

54

*Wat is uw inhoudelijke oordeel over de suggestie om de tarieven in het OV-chipkaartsysteem te baseren op hemelsbrede afstanden, gezien uw reactie op pagina 10 van uw brief op voorstel 10 uit de notitie «Reizigersgemak uitgangspunt? Maak het waar!»<sup>2</sup>, dat dit technisch inderdaad mogelijk is?*

55

*Heeft u op enige wijze gestimuleerd dat overheden kiezen voor tarieven gebaseerd op hemelsbrede afstanden? Waarom wel of niet?*

56

*Hanteren alle vervoerders de in uw brief op pagina 11 genoemde coulante opstelling ten opzichte van abonnementshouders die tijdelijk financieel nadeel ondervinden? Hebben vervoerders een tijdslimiet verbonden aan deze coulante opstelling?*

57

*Deelt u de mening dat saldo bij vernieuwing of beëindiging van de OV-chipkaart standaard kosteloos overgeboekt moet kunnen worden naar een andere OV-chipkaart of naar een bankrekening?*

58

*Wanneer zullen de OV-bedrijven en TLS berichten of en hoe het mogelijk is om het overzetten van saldi tussen kaarten te vergemakkelijken?*

59

*Wilt u de OV-bedrijven en TLS vragen om ook de mogelijkheid te onderzoeken om borg of statiegeld te gaan heffen op de OV-chipkaart, zodat de reiziger bij vernieuwing van de kaart niet telkens € 7,50 hoeft te betalen?*

60

*Wanneer zal TLS bekend maken bij welke geschillencommissie het zich zal aansluiten? Welke acties onderneemt u in dit kader? Heeft u TLS een deadline gesteld voor deze «bezinningsperiode»?*

61

*Bent u van mening dat omleidingen en/of vervangend vervoer bij NS overlast voor de reiziger opleveren? Bent u ook van mening dat tussen-tijds in- en uitchecken leidt tot extra gedoe voor reizigers, wanneer zij het teveel betaalde bedrag moeten terugvragen bij de Klantenservice? Welke actie gaat u ondernemen om deze situatie voor de reiziger te verbeteren?*

---

<sup>1</sup> «Alle dagen gratis OV voor studenten», Telegraaf d.d. 23 februari 2010.

<sup>2</sup> Zie [http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen\\_ov-chipkaart.pdf](http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen_ov-chipkaart.pdf)

- 62  
*Wanneer wordt duidelijk of TLS in staat is om OV-chipkaarten op buitenlandse adressen te leveren?*
- 63  
*Wanneer moeten de decentrale overheden afspraken hebben gemaakt over het functioneren van regio-specifieke tariefproposities op concessie-grensoverschrijdende lijnen?*
- 64  
*Wanneer worden de uitgangspunten en richtlijnen voor de overstapzones op de stations geëffectueerd? Is hiervoor een planning gereed?*
- 65  
*Kunt u het «Routing, Signing en Branding» nader toelichten? Welke acties worden of zijn hiervoor ondernomen? Welke stations zijn al volledig juist ingericht?*
- 66  
*Bent u bereid om de effectiviteit van «Routing, Signing en Branding» te (laten) monitoren, zodat waar nodig aanpassingen gedaan kunnen worden?*
- 67  
*Zal NS medio dit jaar een eenmalige wissel van klasse aan de automaten mogelijk maken, of moet de reiziger straks elke keer bij de automaat aangeven in welke klasse hij gaat reizen?*
- 68  
*Op welke wijze wordt geborgd dat het eindbeeldonderzoek en de richtlijnen van de decentrale overheden ertoe leiden dat er zoveel mogelijk uniformiteit komt in de herkenbaarheid en het gebruik van OV-chipkaartapparatuur? Wilt u er vanuit uw regieverantwoordelijkheid op toezien dat decentrale overheden en vervoerders hier afspraken over maken?*
- 69  
*Vindt u het een wenselijke situatie, dat het op dit moment op verschillende plekken goedkoper is om te betalen met de strippenkaart dan met de OV-chipkaart, waardoor reizigers niet of slechts gedeeltelijk overstappen op de OV-chipkaart?*
- 70  
*Zal NS ook met een mogelijkheid komen voor het kopen van een goedkoper kaartje voor een enkele reis?*
- 71  
*Wanneer zal NS bekendmaken welke equivalenten er komen voor de vrij-reizendagen voor senioren, het Railrunnerkaartje, de dagkaart en de actie-aanbiedingen zoals Herfst-/Zomer- en Lentetoer?*
- 72  
*Wanneer komt er een alternatief voor het samenreiskaartje met korting van NS?*