

Vergaderjaar 2009–2010

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 373

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 26 mei 2010

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat¹ heeft op 22 april 2010 overleg gevoerd met minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat over:

- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 20 april 2010 over het uitzetten Nationaal Vervoerbewijs (NVB) in Amsterdam (OV-chipkaart) (23 645, nr. 356);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 21 april 2010 inzake vertrouwelijke verstrekking FENS-rapportages (29 984, nr. 219);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 20 april 2010 met antwoorden op vragen van de commissie over de OV-chipkaart (23 645, nr. 357);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 maart 2010 over uitstel beantwoording vragen commissie over de OV-chipkaart (23 645, nr. 352);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 16 april 2010 over de OV-chipkaart voor groepen (23 635, nr. 355);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 februari 2010 met de toezeggingen gedaan tijdens het algemeen overleg OV-chipkaart op 21 januari en 3 februari 2010 (23 645, nr. 348);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 22 januari 2010 met het verslag van het gesprek van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat met Trans Link Systems (TLS) naar aanleiding van signalen over problemen rondom de communicatie en de techniek bij de OV-chipkaart (23 645, nr. 335);**
- **de brief van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat d.d. 10 februari 2010 inzake review RHUL inzake migratieplan OV-chipkaart (23 645, nr. 347);**
- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 18 maart 2010 over onderzoekopdracht commissie-Kist inzake de opbrengstneutraliteit van de invoering van de OV-chipkaart (23 645, nr. 353);**

¹ Samenstelling:

Leden: Vendrik (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (ChristenUnie), Van Heugten (CDA), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA), Linhard (PvdA), Meeuwis (VVD) en De Mos (PVV).
Plv. leden: Van Gent (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Bilder (CDA), Pieper (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Anker (ChristenUnie), Van Hijum (CDA), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Haverkamp (CDA), Depla (PvdA), Neppérus (VVD) en Agema (PVV).

- **de brief van de minister van Verkeer en Waterstaat d.d. 22 april 2010 inzake verstrekking kwartaalrapportages FENS (29 984, nr. 221).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,
Jager

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,
Sneep

Voorzitter: Jager
Griffier: Tijdink

Aanwezig zijn zeven leden der Kamer, te weten: Jager, Smits, Aptroot, Roefs, De Mos, Van Gent en Mastwijk,

en minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat, die vergezeld is van enkele ambtenaren van zijn ministerie.

De **voorzitter**: Ik heet iedereen van harte welkom, in het bijzonder de minister en zijn ondersteuning. Ik stel voor spreektijden van zes minuten per fractie te hanteren en in de eerste termijn twee interrupties per spreker toe te staan. Ik herinner de leden eraan dat de commissie tijdens de procedurevergadering van afgelopen dinsdag heeft besloten om na het meireces een algemeen overleg over de FENS-gelden te houden. Ik stel daarom voor, de bespreking van de brief van de minister over de FENS-rapportages tijdens het algemeen overleg van vandaag te beperken tot de besteding van de FENS-gelden in het kader van de invoering van de OV-chipkaart en de rest te bewaren voor dat algemeen overleg. Wij zijn druk bezig om dit overleg te plannen tussen het meireces en het verkiezingsreces. Dat komt in ieder geval nog.

Verder merk ik op dat wordt verwacht dat om 21.00 uur stemmingen worden gehouden. Het is daarom mogelijk dat wij dit overleg moeten onderbreken om gedurende ongeveer een uur te stemmen. Na de stemmingen zullen wij dit overleg dan moeten voortzetten. Het zou mij dan ook dierbaar zijn als wij dit overleg voor 21.00 uur kunnen beëindigen. Anders moeten wij namelijk om 22.00 uur of om 22.30 uur verdergaan met de vergadering tot ongeveer 23.30 uur.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Ik vind het toch een beetje raar om vandaag wel te praten over de FENS-gelden voor de OV-chipkaart. Toen een paar partijen besloten om te vragen de rapportages openbaar te maken, is het inzien van de desbetreffende stukken bij het CIP gestaakt. Die zouden dan immers rustig bekeken en in één keer besproken kunnen worden. Ik zal daaraan dus geen tijd besteden.

De stand van zaken op het gebied van ouderen en mobiliteit staat ook op de agenda. Ik kan mij heel goed voorstellen dat wij bij de onderwerpen mobiliteit en OV-chipkaart ook de ouderen een positie geven, maar tijdens de voorbereiding had ik toch het gevoel dat het raar zou zijn als wij vandaag breed zouden inzetten op de scootmobielen, de trainingen, de cursussen enzovoort. Mijn bijdrage zal daarom aanmerkelijk korter zijn dan aanvankelijk gepland, want dat gedeelte zal ik bespreken bij de behandeling van de verkeersveiligheid.

De **voorzitter**: De andere leden zijn natuurlijk vrij om te bepalen wat zij willen inbrengen. Daar ga ik niet over. Er was besloten om het bij dit overleg te bespreken, maar ook zij kunnen de scootmobielen en dergelijke onderbrengen bij verkeersveiligheid. Als zij dat willen doen, vind ik dat uitstekend. Dat beperkt de spreektijd.

Ik kan medelen dat de kwartaalrapportages van de stuurgroep FENS openbaar zijn geworden. Daarover kan in volle breedte worden gedebatteerd tijdens het algemeen overleg dat tussen het meireces en het verkiezingsreces zal worden gehouden. Ik stel voor om nu zo snel mogelijk te beginnen en te kijken hoever wij komen voor 21.00 uur.

Mevrouw **Smits** (SP): Voorzitter. Allereerst wil ik graag mijn felicitaties overbrengen aan de heer Aptroot. Zijn motie is weliswaar niet aangenomen, maar hij heeft het wel voor elkaar gekregen dat de taken nu bij de minister terecht zijn gekomen. Jammer is echter wel dat wij er nog niet zo

gek veel van merken. De OV-chipkaart wordt immers nog steeds opgedrongen aan de reiziger en dat leidt tot veel problemen. Allereerst wil ik toch de studenten noemen, want voor hen is het een complete chaos geweest om een werkende OV-chipkaart bij hun studentenkaart te krijgen. Dat is tienduizenden studenten niet gelukt. De praktijk is nog steeds dat studenten worden geweigerd of een boete krijgen in het openbaar vervoer als de kaart het niet doet. Ik vraag de minister waar het is misgegaan. Is DUO incompetent? Licht het aan de vervoersbedrijven of aan Trans Link Systems? Of is het toch het kabinet? Of hebben ze allemaal gefaald? Wij weten tenslotte al vijf jaar dat dit eraan zou komen. Graag hoor ik een duidelijk antwoord, want ik maak mij daar toch zorgen over. In november garandeerde dit kabinet dat alle problemen op 1 januari zouden zijn opgelost. Tijdens het vragenuur in maart beweerde staatssecretaris Van Bijsterveldt nog dat het lag aan de luiheid van de studenten. Dat is natuurlijk arrogant. Bovendien is het flauwekul. Ik geef een voorbeeld.

Thomas zit al sinds november te wachten op zijn OV-studentenkaart. Hij heeft er alles aan gedaan om deze te krijgen, maar de kaart kwam maar niet. Hij werd al meermalen geweigerd in treinen en kreeg boetes. Enkele weken geleden heeft hij een tijdelijke OV-chipkaart via de post gekregen. In de meegestuurde brief staat dat deze geldig is totdat zijn echte kaart komt. Deze echte kaart heeft hij tot nu toe niet ontvangen. Eergisteren is de tijdelijke OV-chipkaart van Thomas gescand. Hij bleek het niet te doen. Vervolgens is de trein stilgezet en Thomas is afgevoerd door de spoorwepolitie. En hij heeft een boete gekregen.

Is dat nou de schuld van luie studenten? Ik neem aan dat de minister aan alle studenten die hem of de woordvoerders hebben gemaïld, een excuusbriefje stuurt en dat de kosten die zij hebben gemaakt tot en met de laatste cent worden vergoed. Daarbij moet de minister niet vergeten om dit briefje te laten ondertekenen door mevrouw Van Bijsterveldt, want zij is hun ook wel een excuus schuldig.

De kosten van de OV-chipkaart lopen uit te klauwen. De commissies-Kist 1 en 2 zijn al lang geleden tot de conclusie gekomen dat de overschrijdingen toen al honderden miljoenen bedroegen. De commissie-Kist 2 meldt nog eens forse kosten. In beide onderzoeken blijft het volledig gissen naar wie er nu precies gaat betalen voor al die extra kosten. Dus minister: wie heeft er nog een zak met geld staan? Is dat de Staat of zijn dat de vervoersbedrijven of de decentrale overheden? Graag hoor ik een duidelijk antwoord. Voor de SP is het helder: het is in elk geval niet de reiziger die ervoor op zal draaien.

De grootste zak met geld is vandaag de zak met de FENS-gelden. Er wordt hier een soort kiekeboespelletje gespeeld met de Kamer. Eerst wordt gezegd dat de rapportages niet openbaar kunnen worden gemaakt. Dan blijkt dat dit toch mogelijk is. Ik vind dat niet netjes. Als die rapporten vertrouwelijk zijn, maar hier voor Kamerleden ter inzage liggen, dan kunnen ze ook op de e-mail naar de rest van de wereld. Waarom heeft de minister er zo veel problemen mee gehad om deze openbaar te krijgen? Waarom kon hij niet gewoon zeggen dat de invoering van de OV-chipkaart veel duurder is geworden, dat de bijna 400 mln. voor het ticketgedeelte van de OV-chipkaart gewoon ten koste gaat van de poortjes, dat er fors gesneden is in de 500 mln. voor de poortjes en dat het andere gedeelte nu bijna 400 mln. kost? Wij krijgen dus minder poortjes omdat de OV-chipkaart een duur en stom ding blijkt te zijn. Wist de minister hiervan? Hoe zit dat? Hoe heeft het zo kunnen lopen? Graag hoor ik een beetje uitleg, want dit is natuurlijk heel raar.

Op aandringen van de SP zouden alle tarieven worden onderzocht. Wat gebeurt er? Er komt helemaal geen landelijk onderzoek naar de stijging van de tarieven. Deze wordt pas onderzocht op het moment dat de minister besluit om de strippenkaart af te schaffen, zoals nu in Amsterdam. Alle reizigers die nu al vrijwillig met de OV-chipkaart willen

reizen, tasten dus volledig in het duister over de kosten van het reizen in hun regio. Dat is te zot voor woorden.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik vind dit wel heel erg naïef. Alsof de Nederlanders in een duale periode, waarin zij kunnen kiezen voor de OV-chipkaart of de strippenkaart, niet haarfijn hebben uitgerekend wat het goedkoopste is. Dit is echt een heel vreemde redenering.

Mevrouw **Smits** (SP): Ik denk dat mevrouw Roefs hier toch een beetje naïef naar kijkt. Volgens mij houden de meeste reizigers zich bezig met de vraag hoe zij zo makkelijk mogelijk van A naar B kunnen reizen. Dat is al een hele opgave in ons openbaar vervoer op dit moment. Dat iedereen een calculerende burger is die tot op de cent nauwkeurig de kosten kan uitrekenen ... Het is nog heel onduidelijk wat het allemaal kost. Ziet mevrouw Roefs wel ergens de tarieven staan als zij hier in Den Haag de tram instapt? Ik niet hoor.

De minister zou onderzoek doen naar de kosten. Dat is nu alleen voor Amsterdam gebeurd. Ik wil graag de toezegging dat wij in mei een overzicht krijgen van alle kosten in alle vervoersregio's. Of hebben wij hier ook iets onduidelijks? Moet dit misschien ook in het geheim en kunnen wij dit ook niet openbaar maken?

In Amsterdam blijkt dat het reizen duurder wordt door de OV-chipkaart. Dan is maar één conclusie mogelijk: de minister kan de strippenkaart niet verbannen zonder beloften te breken. Hij heeft namelijk beloofd dat het vervoer niet duurder zou worden als met de OV-chipkaart wordt gereisd. Daarnaast zijn er nog veel meer praktische problemen. Het in- en uitchecken gaat nog niet goed. Er is nog geen oplossing voor het dubbel opstaptarief. Het gaat de reiziger hoe dan ook geld kosten en sowieso een hoop moeite. Minister, wees nou dapper. Kom op voor de reizigers en verplicht de OV-chipkaart nog niet in Amsterdam. Stel dat besluit nog even uit. Houd de strippenkaart in de lucht totdat de OV-chipkaart echt een alternatief is.

Mijn laatste zin in deze termijn gaat over de problemen voor blinden en slechtzienden. Ik ga ervan uit dat de minister zich persoonlijk gaat bemoeien met deze problemen en dat hij ons nu garandeert dat hiervoor zo snel mogelijk een oplossing wordt gevonden waarmee deze mensen kunnen instemmen. Graag hoor ik van de minister op welke termijn dit wordt geregeld.

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. Ik ben ontzettend blij dat de verantwoording van de besteding van de FENS-gelden (Fonds eenmalige bijdrage NS) openbaar is gemaakt. Ik ga nu niet op de inhoud hiervan in, want deze stukken zijn twee minuten voor zeven naar de Kamer gezonden. Ik heb ze niet kunnen inzien en ik was ook niet bereid om te kijken in vertrouwelijke stukken waar ik daarna niet over mag praten. Ik ben blij dat ze er zijn, maar wij zullen hierover in een later stadium praten. Volgens mij moet dit ook te verantwoorden zijn. Ik wil wel kwijt dat ik het echt belachelijk vind dat de stukken kennelijk op verzoek van de bedrijven niet openbaar gemaakt mochten worden omdat er sprake zou zijn van bedrijfsgevoelige informatie. Voor de VVD gaat dat helemaal niet op. Beide bedrijven, zowel NS als ProRail, zijn geprivatiseerde staatsbedrijven. Zij hebben allebei een door de Staat verkregen monopolie. Zij werken uiteindelijk volledig met geld van de belastingbetaler. Zij moeten dus net zo transparant zijn als mijn brillenglazen als ik die net heb gepoetst. Het is voor de VVD volstrekt duidelijk dat volledig verantwoording moet worden gegeven over het bedrag van 1,3 mld. Kennelijk gebeurt dit nu, althans voor zover daarbij verplichtingen zijn aangegaan. Wij komen daar naderhand op terug. Wij willen in de toekomst niet weer met dit soort flauwekul worden geconfronteerd. Als NS en ProRail echt denken dat zij over de bestede centen geen verantwoording hoeven af te

leggen en dat de Tweede Kamer daarop geen toezicht hoeft te houden, dan moeten wij opnieuw praten over deze twee bedrijven en hun aansturing, laat staan als het daarbij gaat om een pot die weliswaar bij hen vandaan komt, maar die toch een extra bedrag van 1,3 mld. bevat dat voor bepaalde zaken bestemd is. De VVD staat wat dat betreft op scherp. Het op afstand zetten werkt dan immers niet goed. Dan moeten wij harde maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat deze bedrijven hun positie wel kennen. Die positie is uiteindelijk ondergeschikt aan die van de Nederlandse belastingbetaler en moet dus door het parlement worden gecontroleerd.

Dan het uitrollen van de OV-chipkaart en het afschaffen van de strippenkaart in de regio Amsterdam. De VVD constateert dat een behoorlijke vooruitgang is geboekt. De problemen worden stapje voor stapje opgelost of er zijn tijdelijke maatregelen genomen om de problemen te verminderen. Dat vinden wij positief. Wij blijven wel bij het standpunt dat van tevoren beter over de OV-chipkaart nagedacht had moeten worden, maar helaas is daar nu niks aan te veranderen. Dan waren al die reparaties tijdens de uitrol niet nodig geweest.

Er is absoluut onvoldoende regie gevoerd. Afspraken over uniformiteit ten behoeve van de reizigers ontbreken en die waren vooral nodig voor de meest kwetsbare reizigers zoals de visueel gehandicapten. Dat kunnen wij niet terugdraaien, maar anders had ik aan het eind gezegd dat ik blij ben dat mijn niet-aangenomen motie, waarin de minister werd gevraagd om de regie over te nemen, nu toch door de minister wordt uitgevoerd. De regering heeft zelfs een kabinetscrisis veroorzaakt om die te kunnen uitvoeren. Los van een enkel conflictje, zoals net over de openbaarheid, vinden wij over het algemeen dat deze minister daadkrachtig is. Wij hopen dat hij de komende maanden de laatste problemen bij de OV-chipkaart zal oplossen, want wij zijn teleurgesteld over wat er in het verleden is gebeurd.

Wij vinden het positief dat de ov-begeleiderskaart nu ook verkrijgbaar is als OV-chipkaart.

Wij hebben de indruk dat de kostenneutraliteit beter wordt bewaakt. Wij accepteren wat de commissie-Kist rapporteert over de stadsregio Amsterdam. Daarbij is sprake van kostenneutraliteit. Er wordt dus niet stiekem even een verhoging doorgevoerd. Dat vinden wij prima. Wij vinden wel dat het overboeken van saldo naar een nieuwe OV-chipkaart of het terugbetalen van geld als iemand de chipkaart niet meer gebruikt nog moet worden geregeld. Willen de vervoersbedrijven elke vijf jaar een nieuwe OV-chipkaart of willen zij die misschien nog eerder invoeren omdat al eerder een nieuwe chip beschikbaar is, dan vinden wij dat absoluut geregeld moet worden dat deze tweede of derde OV-chipkaart gratis is. Je hebt immers eenmalig € 7,50 betaald om aan het systeem deel te nemen. Dat zijn startkosten die gelden als een soort garantie. Het mag niet voorkomen dat je deze startkosten elke vijf jaar of nog vaker moet betalen. Dan zou het immers toch een kostenverhoging zijn. Wij vinden dat dit nog geregeld moet worden.

Wij constateren dat het aantal incomplete transacties afneemt, maar ook dat de minister zegt dat dit aantal nog verder moet afnemen. Wij willen wel graag dat doelstellingen worden geformuleerd voor het tempo waarin dat moet gebeuren. Bij andere zaken hanteren wij ook doelstellingen, bijvoorbeeld bij de tevredenheid van de gebruikers van het openbaar vervoer. Wij zouden dat dan per vervoerder kunnen bekijken.

Wij blijven aandringen op uniformiteit van de ov-chipapparatuur: de apparatuur moet steeds herkenbaar zijn, op eenzelfde plaats staan en het gebruik moet uniform zijn. Waarom zouden wij dat niet regelen? Dat kan niet met terugwerkende kracht, maar wij kunnen wel voor alles wat nog wordt aangeschaft de uniformiteit vastleggen. Dat moet gewoon gebeuren. Dan hebben wij maar even lak aan de zelfstandigheid van de vervoersbedrijven. Het is ook in hun belang dat de gebruikers van het

openbaar vervoer zo makkelijk mogelijk daarvan gebruik kunnen maken. Is de minister bereid om de regiegroep de opdracht te geven om deze uniformiteit te realiseren? Vooral voor één groep, namelijk de visueel gehandicapten, vinden wij de uniformiteit niet voldoende. Wij lezen in de stukken dat de poortjes tonen produceren en dat iemand aan de hand daarvan weet of hij is ingecheckt of uitgecheckt. Laatst bij een werkbezoek aan Amsterdam ben ik een paar keer met het openbaar vervoer gegaan. De OV-chipkaart werkte goed, maar ik moest echt goed op de display van het poortje kijken. Het is daar namelijk druk. Er wordt gepraat en er is veel geluid in de stad. Sta je aan de linkerkant in of uit te checken, dan doet iemand anders dat aan de rechterkant. De piepjes en de geluiden komen van alle kanten. Ik kan mij voorstellen dat dit verwarrend is voor iemand die visueel beperkt is en dat zo iemand de geluiden niet kan herkennen. Wij vinden dat daarvoor een oplossing moet worden gevonden. Wellicht kan worden gewerkt met pratende palen of zouden mensen met een visuele beperking altijd bij de chauffeur moeten kunnen in- en uitchecken. Die zegt dan net als vroeger bij de strippenkaart: ik stempel even voor je af, ik check je in en uit. Er moeten oplossingen komen voor deze gebruikersgroep. Minister, wilt u daar achteraan gaan en ervoor zorgen dat die oplossing er komt?

Wij lezen dat aan het dubbel opstaptarief wordt gewerkt. Daarvoor moet echt een oplossing worden gevonden. De VVD-fractie wilde en wil de OV-chipkaart. Wij constateren dat vooruitgang wordt gebekt. Wij willen verder. Mijn fractie wacht het antwoord op de vragen nog af – ze zijn allemaal positief geformuleerd en zouden dus goed beantwoord moeten kunnen worden – maar zij meent dat in de stadsregio Amsterdam de volgende stap kan worden gezet.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. De Partij van de Arbeid is er blij mee dat de minister heeft besloten om per 3 juni het nationaal vervoerbewijs in de stadsregio Amsterdam uit te zetten. In onze ogen is aan alle voorwaarden voldaan. Natuurlijk zal dadelijk niet alles vlekkeloos verlopen, maar langer uitstel levert in onze ogen geen enkele meerwaarde op. Wij zijn zeer te spreken over de toegevoegde waarde van het onderzoek van de commissie-Kist. Dat is goed. Het is ook heel erg goed om te weten dat iedere decentrale overheid zich aan een dergelijk onderzoek zal moeten onderwerpen. In tegenstelling tot de regio Zuid-Holland, die ooit een conceptberekening heeft laten zien waarover nogal wat ophef ontstond, heeft de stadsregio Amsterdam de vraaguitval die ontstaat door de introductie van de OV-chipkaart niet in het tarief verwerkt. Het mogelijk veranderend reisgedrag is evenmin daarin verwerkt. Dat doet mij deugd. De prijselasticiteit staat op nul. De wagenverkoop wordt wel duurder. Dat riep bij mij de vraag op hoe Amsterdam de toerist uit binnen- en buitenland eigenlijk gaat bedienen. Wat is daarvoor voorzien? En hoe gaat het eigenlijk op dit moment in Rotterdam met de incidentele ov-reiziger? De reizigersadviesraad heeft positief geadviseerd over de stadsregio Amsterdam. Ik heb het denk ik al een paar keer eerder gezegd, maar het ergert mij een beetje dat Rover landelijk tegen is. Er zijn wel eens problemen tussen de decentrale overheid en de Kamer over zaken die wij willen, maar dit is ook een verschil in ideeën. Problemen zijn er om opgelost te worden en van je fouten kun je leren, maar wij zullen wel door moeten met het proces.

Sommige problemen moeten wij tijdelijk oplossen. Dat roept vervolgens wel de vraag op hoe lang «tijdelijk» nu eigenlijk is. Wij oordelen positief over Amsterdam, maar de oplossingen voor allerlei zaken in het totale proces van de OV-chipkaart duren me allemaal veel te lang. Er zal best hard gewerkt worden door de regiegroep, maar ik wil de minister toch oproepen om de zaak een flinke schwung te geven. Hoe ziet het tijdpad voor de verdere invoering eruit? Bij de beantwoording van de vragen hebben wij wel een mooi staatje gekregen, maar heel eerlijk gezegd,

lopen wij daar volgens mij alweer op achter. Waar blijft de oplossing voor het dubbele opstaptarief bij het overstappen van de NS naar een commerciële treinvervoerder?

Wil de minister nog eens extra aandringen op uniformiteit? Uniformiteit!!!! Met vijf uitroeptekens. Er dient ook uniformiteit te zijn bij de tijdelijke oplossingen. Wij hebben tijdelijke oplossingen bedacht voor de problemen rond de toegankelijkheid voor visueel gehandicapten, maar dan moet Rotterdam niet voor een andere oplossing kiezen dan Amsterdam, want dan zitten wij er weer naast. Wij moeten uniformiteit hebben bij het wel en dan weer niet uitchecken bij het overstappen. Soms moet je wel of niet uit- of inchecken als je een abonnement hebt. Bij welk poortje of paaltje moet je zijn? Waar staan ze eigenlijk? Verschillen zijn vooral uitermate onhandig voor mensen met een beperking. Hoe zit het met de distributiepunten? Als er nou geen Albert Heijn is in je dorp, wat dan?

De klachtenafhandeling zie ik heel graag op één plek. Ook noem ik het lidmaatschap van de geschillencommissie van Trans Link Systems (TLS). Wat zijn eigenlijk de doelstellingen voor de percentages incomplete transacties? Is al iets afgesproken over het kosteloos overboeken van het reissaldo? Kunnen wij een borg of statiegeld voor de chipkaart vragen, zodat men niet telkens een nieuwe kaart moet aanschaffen?

Vanmiddag spraken wij over grensoverschrijdend openbaar vervoer. Daar is nog veel te wensen over. Met de invoering van de OV-chipkaart wordt dat alleen maar meer. Als je net over de grens woont, kun je geen persoonlijke OV-chipkaart aanschaffen, maar een anonieme OV-chipkaart kan niet worden opgeladen. Die problemen doen zich niet alleen in Limburg voor, maar ook in Zeeland, Groningen, Drenthe enzovoort. Ik wil dat stappen vooruit worden gezet, dat knopen worden doorgehakt. Minister, gaat u alstublieft aan de slag en zorg ervoor dat concrete besluiten worden genomen.

De heer **De Mos** (PVV): Voorzitter. Het is raar, vreemd, opmerkelijk, ridicul, merkwaardig en frappant en vooral ontluisterend dat de minister weigerde om informatie over publieke organisaties zoals NS en ProRail openbaar te maken. Wij spreken hier over een besteding van 1,3 mld. voor allerlei verbeteringen aan het spoor, de stations en de invoering van de OV-chipkaart. Minister, waarom zo geheimzinnig? Waarom die geslotenheid? Belangrijker is dat de minister hier gewoon klip-en-klaar zegt dat het de laatste keer is geweest dat gegevens van een publieke organisatie geheim worden gehouden.

Ondanks meer dan 1 mld. aan investeringen is de agressie in de treinen in de eerste drie maanden van dit jaar weer flink toegenomen, zo blijkt uit het rapport van NS Concernveiligheid Intelligence. In maart van dit jaar vroegen conducteurs ruim 2000 keer om hulp van politie of veiligheidsteams van de NS. Dat is 500 keer meer dan het maandelijks gemiddelde van 2009. Ruim 40% van de agressie op de trein wordt veroorzaakt door zwartrijders. De OV-chipkaart is toch in het leven geroepen om zwartrijden en agressie in het openbaar vervoer tegen te gaan? Hoe gaan wij de problemen rond zwartrijden en agressie nu snel en concreet oplossen? Of is het toch bestuurder Roel Berghuis van de vakbond FNV Bondgenoten die gelijk heeft? Hij stelt dat de situatie zo niet langer kan en eist 250 spoorwepolitiëagenten van de overheid om de veiligheid van de reizigers te garanderen. Graag opheldering van de minister.

De introductie van de OV-chipkaart verdient geen schoonheidsprijs. De regie ontbrak volledig en er zijn heel veel fouten gemaakt. Maar eerlijk is eerlijk: wij horen steeds meer positieve geluiden over de OV-chipkaart, ook van reizigers. Zo leerden werkbezoeken aan de Rotterdamse RET en de eigen Haagse HTM mij dat deze vervoersbedrijven een mooie toekomst zien met de OV-chipkaart. Als de Haagse trammaatschappij gelukkig is, kan deze Haagse jongen uiteraard niet achterblijven. Op verzoek van de

stadsregio Amsterdam wordt de strippenkaart in Amsterdam per 3 juni passé, maar wij houden de vinger aan de pols. Zo heeft de minister ons bij de beantwoording van Kamervragen toegezegd dat de strippenkaart niet wordt afgeschaft als blijkt dat de prijsverschillen bij het gebruik van de OV-chipkaart en de strippenkaart groot zijn. Daar houden wij hem aan. Berichten die mij als gemeenteraadslid in Den Haag bereiken over een tariefstijging van 33% voor bijvoorbeeld een busrit Den Haag-Naaldwijk zijn en blijven naar de mening van de PVV onacceptabel.

De Partij voor de Vrijheid gelooft in een lik-op-stukbeleid. Kleed zwartrijders en overlastgevers financieel uit. Wat zullen zij van zichzelf balen als zij flink moeten betalen! Is de minister bereid om de bevoegdheden van controleurs, die nu alleen boetes mogen uitschrijven voor zwartrijden, uit te breiden, zodat zij ook boetes kunnen uitschrijven voor wangedrag? Ik noem bijvoorbeeld spugen, beledigen, lastigvallen en dat soort zaken. Daar zit je als gebruiker van het openbaar vervoer niet op te wachten. Als oud-onderwijsman blijf ik mij bekommeren om de Neerlandsche studenten. Daarom stel ik de minister deze laatste vraag: hoe kan het toch dat het ov-loket, het klachtenmeldpunt voor het openbaar vervoer, een klachtenrecord heeft genoteerd voor het aantal klachten van studenten inzake de ingebruikname van de OV-chipkaart? Wat is er fout gegaan en hoe is de situatie nu? Kunnen alle studenten nu genieten van de OV-chipkaart of niet?

De **voorzitter**: Mijnheer De Mos, ik dank u voor uw inbreng. Overigens staat het onderwerp veiligheid op het spoor vandaag niet op de agenda.

De heer **De Mos** (PVV): Dat klopt, voorzitter, maar veiligheid en OV-chipkaart hebben een link. Ik mag het daarom te berde brengen.

De **voorzitter**: Die link is mij duidelijk, maar ik merk wel op dat wij daarover niet uitvoerig moeten gaan discussiëren.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Je moet geen oude schoenen, de strippenkaart, weggooien voordat de nieuwe, de OV-chipkaart, zijn ingelopen. Dat is onze inzet voor het debat van vandaag. Helaas zijn de problemen rondom de OV-chipkaart nog steeds fors. Dat vinden wij helemaal niet leuk, want wij zijn niet tegen de OV-chipkaart, maar die moet wel op een heel goede manier worden ingevoerd.

Op de door GroenLinks beheerde website www.ov-chipklacht.nl kwamen sinds 1 januari maar liefst 3500 klachten binnen. Dat is meer dan 1000 klachten per maand. Dat is nota bene meer dan via de officiële kanalen. Daar zitten uiteraard veel klachten van studenten bij – daar kom ik zo nog op – maar ook in de reguliere exploitatie gaat ontzettend veel mis. Laat ik in Amsterdam beginnen. Het Gemeentelijk Vervoerbedrijf rapporteert nog altijd bijna 2,47% incomplete transacties. Dat lijkt een handjevol, maar omdat het GVB jaarlijks niet minder dan 264 miljoen passagiers vervoert, heb je het over 6,7 miljoen incomplete transacties per jaar. Dat zijn er zo'n 18.000 per dag. Dat alleen al is voor mijn fractie een reden om de strippenkaart in het Amsterdams voorlopig te laten bestaan naast de chipkaart. Daar komt nog bij dat slechts 0,11% van de reizigers zijn geld terugvraagt bij incomplete transacties. Bij incomplete transacties wordt vergeten om uit te checken. Van de overige 2,36% steekt de vervoerder gemiddeld € 2 in zijn zak. Er wordt immers € 4 afgeschreven, terwijl de gemiddelde prijs van een reisje € 2 is. Daarbij gaat het dus op jaarbasis om 12,5 mln. Kassa! Waar blijft dat geld? Overigens ben ik ontevreden over het onvolledige antwoord van de minister op mijn Kamervragen over het aantal incomplete transacties bij de verschillende bedrijven. Ik wil graag zo spoedig mogelijk een volledige update. Ik vraag

de minister om mij die te geven. De gegevens die ik kreeg, waren toch echt een beetje oud. Ik wil daar gewoon een update van. De tweede hoofdzorg die ik heb over Amsterdam gaat over de prijsverhoging waar individuele reizigers mee kunnen worden geconfronteerd. Uiteraard heb ik gelezen dat de commissie-Kist concludeert dat de gemiddelde reiziger er niet op achteruitgaat. Wij constateerden echter al eerder dat die gemiddelde reiziger niet bestaat. Uit de rapportage van de commissie-Kist blijkt ook dat de spreiding behoorlijk fors is. Sommige reizigers gaan er echt flink op achteruit. Zij hebben er niks aan dat een ander juist profiteert. Ik vraag de minister opnieuw een maximum te stellen aan het bedrag dat een individuele reiziger duurder uit mag zijn. Graag hoor ik hierop een reactie.

Nog los van de specifieke situatie in Amsterdam heeft de kaart nog steeds allerlei kinderziektes. Ik presenteerde in januari een tienpuntenplan met suggesties voor verbeteringen. Op acht van de tien punten zegt de minister echter: «kan niet», «dat wil ik niet» of «daar ga ik niet over». Onder dat gesternte is mijn fractie niet bereid die oude schoenen weg te gooien, ook niet in Amsterdam. Ik heb de tijd niet om al die punten weer langs te lopen, maar ik vraag de minister waarom hij bijvoorbeeld niet gewoon regelt dat de techniek zo wordt aangepast dat mensen die zijn vergeten zijn om uit te checken, een mailtje krijgen en dat je ook op perrons kunt in- en uitchecken. Meer paaltjes dus. Minister, help ons nou die OV-chipkaart om te vormen van een speeltje van de vervoersbedrijven tot een echte servicekaart voor de reizigers.

Dan maak ik toch nog een opmerking over de FENS-gelden voor de chipkaart en de kwaliteitsverbetering spoor. Eén minuut voor zeven werden de gegevens openbaar, maar ik wil er toch nog wel iets over zeggen. In januari 2009 spraken wij in de commissie over het eerste advies van de commissie-Kist. Dat ging over de almaar oplopende kosten voor de OV-chipkaart. Samen met collega Roemer maakte ik er toen nog een groot punt van dat de Nederlandse Spoorwegen hadden geweigerd mee te werken aan dit onderzoek met een vaag beroep op reisgevoelige informatie: een truc die wij later rond de financiële toestand bij NS Hispeed nog een keer zouden meemaken. Nu staan de Kamer en de minister weer tegenover elkaar rond de publieke verantwoording van de 1,3 mld. Wij komen hier later nog over te spreken, maar ik vind deze gang van zaken onacceptabel. Wij moeten eerst echt op onze strepen gaan staan en wij krijgen smoesjes gepresenteerd. Het kan blijkbaar wel openbaar. Wat is dit voor rare tegenwerking? De Tweede Kamer schrijft geen blanco cheques uit. Ik wens de besteding te controleren en te bediscussiëren. Dat werkt natuurlijk niet via een vertrouwelijke inzage. Ik wil dit soort geintjes niet. Het argument dat informatie over de kosten van de ontwikkeling van de chipkaart en de poortjes of de aanleg van langere perrons bedrijfsgevoelig zou zijn, is echt flauwekul. Dat zijn voorzieningen waar alle vervoerders gebruik van maken.

Dan maak ik nog een opmerking over de studenten. Tijdens het mondelinge vragenuur op 16 maart trachtte staatssecretaris Van Bijsterveldt de Kamer gerust te stellen over de gang van zaken bij de introductie van de ov-studentenkaart. Ik wees haar erop dat de klachtenafhandeling slecht was en dat studenten van het kastje naar de muur werden gestuurd. Zij stelde echter dat het lek boven water was met de introductie van de OV-chipkaart helpdesk. Hoe kan het dan voorkomen, vraag ik de minister nu, dat op 17 maart twee studenten nota bene zijn doorverwezen naar de website www.ov-chipklacht.nl, de website van GroenLinks? Ik heb het bewijs hier in handen. Dat kan toch niet? Men weet toch dat wij alleen inventariseren en geen klachten afhandelen? Dat valt ook met koeienletters op de site te lezen. Dat werkt gewoon nog niet goed.

Wat mijn fractie evenmin zint, is de voortdurende onduidelijkheid over de wijze waarop financiële claims van studenten die op kosten zijn gejaagd, worden afgehandeld. Tijdens het vragenuurtje vroeg ik om de garantie dat

de studenten worden behandeld als elke andere klant. Ik kreeg een antwoord over schrijnende gevallen waarbij de schuld evident bij het ov-bedrijf ligt. Dat gaat zo niet. Daar spreekt een onterecht wantrouwen uit tegenover studenten. Ik wil van de minister horen dat alle klachten normaal worden afgehandeld, niet meer en niet minder. Er komt nu een nieuwe chip in de OV-chipkaart. Wat kost dat precies? Wij hebben eerder gevraagd om dit meteen goed te doen. Dat was allemaal flauwekul en onzin, maar nu blijkt alsnog dat er een nieuwe chip in moet. Mijn laatste opmerking gaat over mensen met een beperking. De CG-Raad laat nu weten dat door dit hele circus straks wellicht meer mensen niet zelfstandig kunnen reizen. De vorige keer hebben wij het uitgebreid gehad over de vraag of blinden en slechtzienden wel op een goede manier gebruik kunnen maken van de poortjes. Wordt nou niet op een goede manier gecheckt of een en ander ook toegankelijk is voor mensen met een beperking als zo'n nieuwe kaart wordt geïntroduceerd? Wij moeten dat altijd achteraf gaan regelen omdat daarmee vooraf te weinig rekening wordt gehouden.

De heer **Mastwijk** (CDA): Voorzitter. Bij de OV-chipkaart hanteert het CDA al ruim twee jaar het standpunt: gaandeweg blijkt de weg. Dat betekent dat wij niet direct in de stress moeten schieten als er iets tegenzit, maar wel dat wij direct om de tafel moeten gaan zitten als er haperingen zijn en dat die haperingen vooral snel moeten worden opgelost. Dat is in Rotterdam goed gelukt en dat gaat, zo denkt mijn fractie, in Amsterdam ook lukken. De minister trekt de conclusie dat het kan. Het GVB heeft de afgelopen maanden uitstekend samengewerkt met RET en dat lijkt mij aan de vooravond van de bekerfinale een belangrijke conclusie. De commissie-Kist oordeelt dat Amsterdam voldoet aan de gestelde eisen voor de overstap. De regionale consumentenorganisaties stemmen in en dat doet de CDA-fractie ook.

Enige tijd terug hebben wij aan de hand van een rapport van de commissie-Kist met de staatssecretaris gesproken over de meerkosten van de OV-chipkaart en de daarover te maken afspraken met de decentrale overheden. Dat liep een beetje parallel met de beroemde 16 mln. die in 2008 op tafel kwam om de staking in het openbaar vervoer te beëindigen. Nu bereiken mij signalen dat de bedrijven daar nog geen euro van hebben gezien, terwijl ik mij toch stellig weet te herinneren dat dit wel de bedoeling was, al was het alleen maar om wat te doen aan de gestegen kosten van de diesel. Moet ik nou de conclusie trekken dat de decentrale overheden de centjes in de zak houden? Of gaan wij hier nog iets van beleven?

Ik ga in op de positie van de mensen met een visuele beperking. Een aantal collega's heeft daar ook op gewezen. Wij hebben steeds gezegd dat de chipkaart meer reizigersgemak gaat opleveren. De CDA-fractie vindt dat dit ook moet gelden voor mensen met een handicap. Het Viziris-abonnement in Rotterdam en Amsterdam werkt goed, maar niet helemaal goed en het is bovendien financieel nadelig voor mensen buiten die gebieden. Nou is mij bekend dat Viziris werkt aan een landelijke oplossing. Daarbij betaal je niet voor reizen die niet worden gemaakt. Het gaat dan om een soort abonnement met dagkaarten, waarbij achteraf wordt betaald. Dat lijkt mij een voortreffelijke oplossing. Dat kan prima worden ingevoerd naast de 5 en 10 euroabonnementen in Rotterdam en Amsterdam. Graag hoor ik de minister toezeggen dat hij van deze oplossing een succes zal maken.

Dan het verplicht in- en uitchecken als je een gratis ov-kaart hebt. Stel ik ben student. Ik weet dat mijn uiterlijk daartoe geen aanleiding geeft, maar je hebt ook eeuwige studenten. Ik heb als student een gechipte ov-kaart, maar van mijnheer HTM moet ik toch in- en uitchecken. Als ik dat niet doe, krijg ik een bekeuring. Dan zou ik zeggen «make my day», want ik zou dat graag eens bij de rechter laten voorkomen; ik heb namelijk een geldig

ov-bewijs. Dat komt allemaal uit de Haagsche Courant van 14 april. Ik weet wel dat de minister zal zeggen dat hij daar niet over gaat, omdat dit de decentrale overheden aangaat, maar de minister is wel voorzitter van de regiegroep OV-chipkaart. Ik vraag hem om er in de regiegroep voor te zorgen dat dit soort onzin tot het verleden gaat behoren.

De coulanceregeling. Wat te doen als je vergeet uit te checken en daardoor € 4 kwijt bent, terwijl je maar voor € 2 hebt gereisd? Ik verwijs naar het voorbeeld van mevrouw Van Gent. De vervoerders zijn daar tot nu toe soepel in. Hulde! Maar er gaat nog te vaak iets mis en als je dat overkomt, schijnt het zeven dagen te duren voordat je kunt zien of je inderdaad wel of niet hebt uitgecheckt. In een tijd waarin wij aswolven tot in detail op het internet kunnen volgen, is het toch wel raar dat dit zeven dagen moet duren.

Dan de kwestie van de flat rate, de bandbreedte. Volgens mij kijkt de commissie-Kist nog eens heel goed naar de bandbreedte. Kan de minister dat bevestigen? De ene reiziger is wat duurder uit dan de andere.

Gemiddeld is het nul, maar tussen het ene uiterste en het andere zit natuurlijk een heel grote afstand. Ik heb wel eens het volgende voorbeeld gegeven. Als een buslijn van een wijk in Amsterdam of Rotterdam naar het centrum rijdt, maar daarbij door drie andere woonwijken gaat, dan rijdt die bus heel erg veel kilometers, terwijl de beoogde afstand hemelsbreed veel kleiner is. De kwestie hemelsbreed moet nog eens goed worden bekeken.

Een praktisch punt. Ik reis in Den Haag met tram 17 heen en weer tussen de Kamer en het Statenkwartier. Het is mij drie keer overkomen dat alle chiplezers in de tram het niet deden. Nou hebben wij in Den Haag nog beide systemen. Ik kwam even in de verleiding om naar voren te lopen om een strippenkaart te kopen, maar ik dacht «ik doe dat niet, want HTM moet ervoor zorgen dat die handel draait». Maar wat gebeurt er nou als een controleur aan boord komt en mijn chipkaart controleert? Dan zegt hij tegen mij dat ik niet heb ingecheckt. Nee, leg mij dan eens uit hoe ik dat moet doen. Nou goed. Dat is ook weer zo iets. Het kan natuurlijk niet zo zijn dat HTM dan de bal bij de reiziger neerlegt.

Ik maak nog een paar korte opmerkingen: geen kosten bij overboeken saldo of bij het terugstorten op een bankrekening, de kwestie van de incidentele reizigers in relatie tot de voorlichting en de uniformiteit van de apparatuur. Anderen hebben daar voldoende over gezegd. Ik laat het hierbij.

De heer **Cramer** (ChristenUnie): Voorzitter. Als straks ook Amsterdam is overgestapt op de OV-chipkaart maken honderdduizenden reizigers in Nederland iedere dag gebruik van deze kaart. De rest van Nederland zal dan wel snel volgen. Dat betekent echter ook dat de kinderziektes wel heel snel weg moeten zijn. De Kamer wacht nog altijd op de resultaten van heel wat eindbeeldprojecten, zoals over de overstapproblematiek. Dat zal ik vanavond niet weer uitgebreid in detail vertellen. Ik heb zelfs eens in een algemeen overleg een staatje met grafiekjes afgegeven; toen is wel toegezegd dat het zou worden opgelost en dat de Kamer daarvan zou horen. Naar mijn mening wordt het tijd voor een deadline. Ik vraag de minister om de eindconclusies van deze eindbeelden uiterlijk 1 september naar de Kamer te sturen. Wat vindt de minister daarvan?

Wanneer ontvangt de Kamer de toegezegde brief over het dubbele opstaptarief?

Dan ga ik in op het opheffen van de strippenkaart in Amsterdam. Gesteld is dat de evaluatie van de situatie in Rotterdam daarbij een rol zou spelen, maar die evaluatie is er niet. Het is dus de vraag of, in tegenstelling tot hetgeen collega Roefs zegt, is voldaan aan alle voorwaarden om de strippenkaart in Amsterdam op te heffen. Daarover moet helderheid bestaan, anders kan de Kamer daar niet vrolijk ja tegen zeggen.

Er zijn nog steeds heel veel incomplete transacties. De minister wil in de gaten houden of het aantal afneemt. Heeft de minister daarbij een concreet doel voor ogen? Het idee van een e-mail bij fout uitchecken is op zichzelf goed. Dat niet van elke klant e-mailadressen bekend zijn, doet daaraan niets af. Het zou een goede service zijn voor de klanten die dat willen. TLS ziet daartoe voorlopig geen mogelijkheden, maar ik mis de onderbouwing daarvan. De Kamer vroeg naar de exacte technische drempels en wat op welke termijn nodig is om dit wel mogelijk te maken. Graag hoor ik de reactie van de minister, en liefst verneem ik een spoedige oplossing.

De OV-chipkaart kan nog steeds niet geleverd worden op een buitenlands adres. Dat moet toch niet zo heel ingewikkeld zijn? Dat lijkt een klein puntje, maar ik vind dat de toezegging dat voor de lange termijn wordt gekeken of aanpassingen überhaupt mogelijk zijn, te vaag. Dat is eigenlijk hetzelfde als tegen de automobilist zeggen dat hij aan de grens moet tanken omdat zijn benzine in Nederland niet werkt. De ChristenUnie vindt dat dit uiterlijk 1 juli moet zijn opgelost. TLS stelt dat hiervoor een aanpassing van zijn systeem nodig is. Ik heb echter vernomen dat de TLS-administratiesystemen probleemloos buitenlandse adressen kunnen registreren, maar dat TLS er zelf voor heeft gekozen om dat nu even niet te doen. Ik ga ervan uit dat de minister hierop nog deze week actie onderneemt en hiervoor een deadline stelt.

Voor blinden en slechtienden is een tijdelijke regeling getroffen voor de ov-begeleiderspas. Om binnen mijn spreektijd te blijven, sluit ik mij kortheidshalve aan bij het veel te lange en uitgebreide, maar wel goede verhaal van mevrouw Van Gent en het wat bondige verhaal van collega Mastwijk. Is de minister bereid om deze regeling uit te breiden voor mensen met een verstandelijke beperking die zeggen dat zij tot nu toe wel gedeeltelijk zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, maar dat niet kunnen met de OV-chipkaart?

Dan een heel vervelend probleem: het blokkeren. Er zijn steeds vaker klachten over het blokkeren van kaarten, vooral bij het automatisch opladen. Natuurlijk moeten kaarten kunnen worden geblokkeerd als iemand bijvoorbeeld onterecht saldo heeft gekregen terwijl zijn bankrekening onvoldoende saldo had. Ik heb echter de indruk dat dit nu veel te snel gebeurt. De kaart van mijn eigen medewerker is in drie weken tijd bijvoorbeeld al twee keer geblokkeerd door een fout die Trans Link Systems zelf heeft veroorzaakt. Hij kan zijn chipkaart daardoor niet gebruiken. Hij moest vanavond eerder weg omdat hij op de fiets naar huis moest. De schade van een OV-chipkaart waar wat mis mee is, is voor vervoerders veel minder groot dan die bij een bankpas. Ik hoor van meer mensen dat dit een probleem is en ik wil vragen of met het blokkeren niet wat soepeler kan worden omgegaan.

Mijn laatste opmerking gaat over defecte apparatuur. Collega Mastwijk had het er ook al over. Je kunt de reiziger niet verplichten om in de bus een veel duurder kaartje te kopen of om een strippenkaart op zak te hebben die hij wellicht helemaal niet hoeft te gebruiken, maar wel bij zich moet hebben omdat de apparatuur in bus of tram mogelijk niet werkt. Dat probleem kan en mag niet bij de passagier worden neergelegd. Hoe wordt dit opgelost?

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

De **voorzitter**: De heer De Mos heeft net gezegd dat hij over twintig minuten de vergadering helaas moet verlaten. Hij zal deze op afstand volgen.

Het woord is aan de minister.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Ik dank eenieder voor zijn vragen en opmerkingen. Ik had het zojuist even in een entre nous aan deze kant van

de tafel over een recente handelsmissie naar Brazilië. Tijdens deze handelsmissie is er gevoetbald, maar er is ook vooruitgekeken naar het voetbal, namelijk naar het WK dat in 2014 in Brazilië zal worden gehouden. Dat zeg ik omdat wij daar hebben gesproken over de massale vervoersstromen die dat teweeg gaat brengen. Het geïnjunige was dat de Brazilianen nu juist een soort OV-chipkaart als een van de oplossingen zien om dat vervoer beter te kunnen afwickelen. Daar werkt men hard aan. In Rio de Janeiro is deze net ingevoerd en in Sao Paolo wordt voor deze kaart op dit moment een tender uitgevoerd. Laten wij niet achterlopen bij Brazilië, zou ik zeggen. Ik heb er in elk geval toch met enige trots ons systeem in wording kunnen presenteren. Hiermee wil ik duidelijk maken dat dit systeem in de hele wereld het systeem is van de toekomst en zelfs van vandaag. Ik ben in Japan geweest en daar bleek mij dat het daar al heel lang gemeengoed is. De overzetting gaat echter niet zonder groeistuipeu. Dat is nooit het geval. Ook in Japan heeft dat wel de nodige hickups opgeleverd. Ik heb het dossier nu net in mijn handen, maar als je heel veel jaren in de tijd zou teruggaan, had je dingen misschien anders kunnen organiseren. Ja, hoor. Ik heb eens gekeken naar een debat met de staatssecretaris. Zij werd terecht door de Kamer op van alles aangesproken, maar tegelijkertijd was het terecht dat zij zei dat de zaken zo zijn georganiseerd dat je met heel veel partijen rond de tafel zit. Het komt er nu op aan om de invoering goed uit te voeren. Dat betekent dat erop moet worden gelet, zoals de heer Aptroot zei, dat er bij iedere omzetting geen euro extra bij de reiziger wordt weggestreken. Het moet een eerlijke omzetting zijn. Verder moeten wij zo veel mogelijk overredingskracht gebruiken om de eenduidigheid van het systeem te bevorderen. Dat wilde ik even vooraf gezegd hebben, want dat is voor de acceptatie en het gebruiksvriendelijke karakter van het systeem van groot belang. De reiziger moet namelijk centraal staan en centraal blijven staan. Het gaat snel met de OV-chipkaart. Op dit moment zijn er iets meer dan 7 miljoen in omloop, waarvan er 1,2 miljoen op naam staan. Per week vinden inmiddels 16 miljoen transacties met de chipkaart plaats. Begin april is maar liefst de 200 miljoenste transactie van dit jaar gemaakt. Over heel 2009 waren er dat 275 miljoen. Nu, in een dikke drie maanden, 200 miljoen. Per week wordt de kaart 50 000 keer automatisch opgeladen. De kaart is bezig een succes te worden. Ik ben er echt van overtuigd. Ik zie het om mij heen: mensen die de kaart eenmaal gebruiken, gaan zelden nog terug naar het oude systeem. Dat betekent overigens absoluut niet dat wij minder waakzaam moeten zijn en het betekent absoluut wel dat wij checks and balances moeten inbouwen, maar het mag ons ook enig vertrouwen geven dat wij hier bezig zijn met een belangrijk project dat het openbaar vervoer in ons land uiteindelijk verder aantrekkelijk zal maken. Ter inleiding zal ik kort een aantal cijfers noemen. Als eerste het rapportcijfer dat voortkomt uit het onderzoek van de stadsregio naar de RET van maart. Die cijfers zijn er wel degelijk. Wat zien we? Bij de introductie in 2007 kreeg de OV-chipkaart een zesje. Dat loopt naar een zeven min als de strippenkaart in 2009 in de metro wordt stopgezet. Nu krijgt de OV-chipkaart in Rotterdam een 7,2. Een derde van de mensen geeft de kaart zelfs een acht of meer. Het cijfer stijgt dus gedurende de tijd dat de kaart wordt gebruikt. Wat nu in Amsterdam? Dat is de volgende stap. Ik heb gezegd dat wij op 3 juni de omzetting willen laten plaatsvinden. In de stad Amsterdam was het zwartrijden in de tram toch bijna een Amsterdamse cultuur geworden en dat zeg ik met mijn Limburgse tongval niet met vreugde. Die cultuur gaan wij afschaffen, want het zwartrijden in de tram is dank zij de OV-chipkaart afgenomen van 13% tot nog maar 4%. Dat gaat dus snel de goede kant op. Dat is goed nieuws voor de reiziger, want het leven wordt veiliger en eerlijker door de OV-chipkaart. Het is heel oneerlijk als een zevende of een achtste van de reizigers niet betaalt en op kosten van de rest reist. Amsterdam heeft aangegeven eraan toe te zijn om de strippen-

kaart op te heffen. Men heeft zijn voordeel gedaan met de ervaringen die zijn opgedaan in Rotterdam. In lijn met de motie van deze Kamer heeft daarbij een goede samenwerking plaatsgevonden. De commissie-Kist heeft becijferd dat het niet duurder wordt voor de reiziger. Dat vind ik heel erg belangrijk. Het is een essentiële randvoorwaarde. Ik zeg de Kamer toe dat ik deze check zal laten doen bij iedere omzetting die komt. Als blijkt dat het ergens niet in de haak is, dan komt de omzetting er nog niet. Punt uit.

Mevrouw **Smits** (SP): Heel fijn, maar waarom niet gewoon nu al een goed onderzoek naar al die tarieven? Als wij geloven wat mevrouw Roefs zegt, namelijk dat het allemaal zo duidelijk is, hoeft dat zo moeilijk niet te zijn. Waarom worden al die tarieven niet nu al op een rijtje gezet, zodat de reiziger nu al weet waar hij aan toe is?

Minister **Eurlings**: Ik zou dat graag doen. Dat doen wij dat allemaal in één klap. Alleen het punt is dat een regio de voorgestelde tarieven bekendmaakt op het moment dat hij overgaat op de chipkaart. Die hebben wij nodig om te kunnen analyseren of de nieuwe tarieven en de opbrengst daarvan in lijn zijn met de oude. Daarom doen wij het stap voor stap. Natuurlijk, als verschillende regio's min of meer op hetzelfde moment overgaan – dat kan het komende jaar best gebeuren – zal ik proberen om die onderzoeken te bundelen. Dat helpt ook ons bij het voorkomen van rompslomp en om efficiënt om te gaan met de overheidsmiddelen.

Mevrouw **Smits** (SP): Ook al wordt de reiziger nog niet verplicht tot reizen met de OV-chipkaart, op heel veel plekken kan hij ook nu al met de OV-chipkaart reizen. Waarom maken wij niet inzichtelijk wat de tarieven zijn? Waarom doen wij niet gewoon nu een onderzoek naar de tarieven, zodat wij dat allemaal weten? Dat bespaart straks werk bij het omzetten.

Minister **Eurlings**: Je kunt nog lang niet in alle regio's met de OV-chip betalen als alternatief voor het ouderwetse systeem. Wij zullen dat zo snel mogelijk doen, maar dan moet je wel een definitief beeld van de tarieven hebben. Dat is het punt. Ik kan nu wel al zeggen wat ongeveer de planning is. De uitrol van de OV-chipkaart ligt op schema. Dat heb ik ook gemeld in de brief van 20 april. De tijdsplanning voor de uitrol is als volgt: Noord-Brabant tweede kwartaal, Zeeland tweede kwartaal, Limburg tweede kwartaal, Groningen vierde kwartaal en Drenthe vierde kwartaal. Wij gaan die onderzoeken dus van tevoren zo rap als mogelijk doen. De eerste serie, Noord-Brabant, Zeeland en Limburg, zullen wij dus heel snel uitvoeren, en dan ook gewoon in één klap. Wij proberen dat zo veel mogelijk te doen, maar als een regio nog niet zover is, heeft het ook geen zin om te onderzoeken. Ik vraag daar begrip voor. Dat heeft pas zin als je weet welke tarieven zij definitief zullen hanteren.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat klinkt heel mooi, maar er zit een grote adder onder het gras. Er wordt namelijk steeds gezegd dat de gemiddelde reiziger er gemiddeld niet op achteruit mag gaan. Het probleem is alleen dat er grote pieken omhoog zijn. Zou het dan niet beter zijn om een maximum te verbinden aan het bedrag dat de individuele reiziger duurder uit is? Dat is echt het grote probleem. Heel veel mensen moeten fors meer betalen.

Minister **Eurlings**: Ik zal op de variatie dadelijk terugkomen. Daar is wel onderzoek naar gedaan. Je gaat altijd uit van gemiddelden. Zo simpel is het gewoon. Je kunt je zelfs afvragen, maar dat gaat misschien wat ver, of de zeer arbitraire zone-indeling die nu vaak wordt gehanteerd, wel zo eerlijk is. Als je net voor een zonegrens zit, ben je gewoon het haasje. Ik vind de indeling per kilometer wel zo eerlijk. Zo gaat het bij de taxi ook.

Ja, in het begin staat €7,50 op de teller. Als je ziet dat de teller constant blijft, denk je dat het meevalt, maar als je daar eenmaal doorheen bent, gaat het rap. Ik vind het gewoon een eerlijk verhaal. Er zit altijd wat variatie in, maar ik vind het nieuwe systeem eerlijker dan het oude. Het gaat erom dat je met het nieuwe systeem geen euro extra ophaalt. Ik kan wel nog wat zeggen over de breedte van de variatie. Op de pagina's 7 en 8 van het rapport van de commissie-Kist staat dat de heer Kist zelf constateert dat de spreiding, gegeven de wens om het zonetarief een-op-een door een kilometertarief te vervangen, geen inputvariabele kan zijn, maar uitsluitend een resultante. Hij geeft in normale mensentermen dus aan dat je dat niet kunt maximeren. Wie is de individuele reiziger? Dan moet je 1001 voorvallen op een rij gaan zetten. Het gaat erom dat je geen euro extra ophaalt. Want dat is de duivel die zich hier kan tonen. Denk aan de overzetting van de gulden naar de euro, toen velen het beeld hadden dat ineens alles 10% duurder was geworden, of nog erger. Een pakje Sportlife was ineens bijna twee keer zo duur. (Ik at toen veel kauwgum). Het gaat erom dat je geen euro extra ophaalt. Alle gekheid op een stokje, maar ik vind het eerlijker dat je per kilometer betaalt. Sommige mensen hebben geprofiteerd omdat zij net binnen de twee uiterste randen van één zone reisden, maar zij gaan nu wat meer betalen. Dat vind ik eerlijk ten opzichte van degene die net aan de zonegrens zit en altijd het haasje is als hij twee kilometer in de tram zit.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Het lijkt wel of die kauwgum in de oren van de minister zit, want ik krijg een antwoord op een niet gestelde vraag. De minister zegt dat de reiziger centraal staat bij de invoering van de OV-chipkaart. Het gaat hier om gemiddelde tarieven. Dat zal allemaal wel eerlijker zijn, maar ik vind het niet eerlijk dat er reizigers zijn die tientallen procenten meer moeten betalen voor hetzelfde ritje. De minister moet daar nog eens goed naar kijken, want deze mensen zijn gewoon de klos. Er zijn ook mensen die veel goedkoper uit zijn. Dat is fijn voor hen, maar anderen betalen daarvoor de rekening. Het gemiddelde komt onvoldoende tegemoet aan het centraal stellen van de reiziger bij de invoering van de OV-chipkaart. Dan valt het niet te verkopen dat je reizigers in veel gevallen tot tientallen procenten meer laat betalen voor dezelfde rit. Dat is het punt.

Minister **Eurlings**: Je kunt hier twee principiële keuzes maken. Of je probeert het oude systeem zo veel mogelijk te benaderen, of je kiest voor de eerlijke lijn van één tarief per kilometer. Wij hebben heel bewust gekozen voor die laatste lijn omdat wij die eerlijker vinden. Dat is een slag vooruit. Dat is een veel eerlijker lijn. Er zijn mensen die tot nu toe hebben geprofiteerd van het imperfecte systeem dat wij hadden. Ik heb zelf meegemaakt dat ik binnen één zone langs heel veel stations kon rijden. Nou, dat is lekker goedkoop. Maar is het fair dat je binnen één zone naar zes stations kunt rijden, terwijl iemand anders naar twee stations rijdt en dan een zonegrens overgaat? Ik waag dat te betwijfelen. Wij hebben gekozen voor een tarief per kilometer. Je had ook kunnen kiezen voor het benaderen van het huidige systeem, maar dan hadden sommige kilometers heel weinig gekost en andere ineens heel veel. Dat is een keuze. Daar kan mevrouw Van Gent anders over denken, maar het ging er ons om dat een vaste prijs per kilometer eerlijker is. Dat komt ook meer overeen met de gemaakte kosten. Als de bus of de tram langer rijdt, is het reëel dat een bedrag per kilometer wordt betaald. Verder vonden wij het van belang dat de instanties geen euro extra zouden ophalen met de omzetting. Dat was de tweede kant van het verhaal. Dat is inderdaad de reiziger centraal stellen. Ik vind het een eerlijker systeem dan het systeem met de zeer arbitraire zonegrenzen.

De heer **Mastwijk** (CDA): Ik ga mevrouw Van Gent toch een beetje bijvallen. Ik gaf het voorbeeld van de flat rate. Dat je meer kilometers rijdt en dan meer gaat betalen, kan ik wel volgen, behalve als je vanuit een buitenwijk van Den Haag door drie andere woonwijken naar het centrum rijdt. Dan ga je ten opzichte van het zonetarief heel erg veel kilometers rijden. Het is niet voor niks dat Nijmegen in het KAN-gebied (knooppunt Arnhem-Nijmegen) wil kijken naar een soort flat rate, een hemelsbrede afstandsrekening. Ik meen mij te herinneren dat de ambtsvoorganger van de minister, staatssecretaris Huizinga, heeft gezegd dat zij aan de commissie-Kist zou vragen of zij dit soort gekke effecten bij haar onderzoek wil betrekken. Het mag dan eerlijker zijn, maar het maakt de chipkaart extra of minder populair. Dat is een aspect dat wij niet uit het oog moeten verliezen.

Minister **Eurlings**: De commissie-Kist heeft mede naar aanleiding van deze vraag naar de spreiding gekeken. De desbetreffende grafiek staat op pagina 8. Daaruit blijkt dat de spreiding op zichzelf meevalt en sterk afneemt naarmate meer kilometers worden gemaakt. De decentrale overheid kan daarbij andere keuzes maken en besluiten om hemelsbreed te kijken, maar wel met inachtneming van de afspraken over de opbrengstneutraliteit, want linksom of rechtsom, die afspraak staat. Nu heeft een regio zelf veel vrijheid bij het indelen van de zones. Het is echter onze verantwoordelijkheid om te bepalen of wij de strippenkaart wel of niet opheffen. Daarbij is naar mijn mening de hoofdvraag of met het opheffen van de strippenkaart de opbrengstneutraliteit absoluut is gewaarborgd. Daar gaat het ons om. Anders hef ik die niet op. Daarom zullen wij het onderzoek van Kist bij elke regio uitvoeren. Alleen als het signaal groen is, wordt de strippenkaart opgeheven. Dat vind ik onze hoofdverantwoordelijkheid. Als een regio vindt dat men het iets meer hemelsbreed moet bekijken, dan kan dat. Dat vind ik de verantwoordelijkheid van de regio zelf, die ook de zonegrenzen heeft vastgelegd. In het algemeen vind ik een tarief per kilometer eerlijker. De heer Mastwijk zegt dat er bij grote omwegen uitzonderingen zijn, en daar heeft hij gelijk in, maar dat is aan de regio zelf.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Ik hoorde de minister net toezeggen dat hij bij de start van de duale periode de commissie-Kist aan het werk wil zetten. Gaat de minister ervan uit dat het tarief in de duale periode sowieso hetzelfde hoort te zijn als in de periode waarin er alleen een OV-chipkaart is? Dat is volgens mij in tegenstelling tot wat hier in Zuid-Holland gebeurt. Anders denk ik dat wij ons dubbele onderzoekslasten op de hals halen.

Minister **Eurlings**: Ik laat de heer Kist zo snel als dat kan de onderzoeken doen, maar dan is wel nodig dat de tarieven in de duale periode vastgesteld zijn en dat dit de tarieven zijn die men voorstelt voor de overgang. Zodra een regio de tarieven bekendmaakt waarmee hij de overgang wil ingaan, is voor mij het moment daar om Kist in te schakelen. Dat vind ik ook prettig. Als men dat zo snel mogelijk doet, kan ik ook zo snel mogelijk toetsen. Als het niet klopt, kan een regio nog veranderen zonder dat de invoering ver uitloopt.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Dat lijkt mij een heel goede zet. Ik heb wel uit de stukken begrepen dat bijvoorbeeld Zuid-Holland dat niet doet. Daar wordt in de tussenperiode totaal anders gerekend. In de tussenperiode wordt een ander tarief gehanteerd dan daarna.

Minister **Eurlings**: Zuid-Holland gaat ook herberekenen, zo wordt mij zojuist ingefluisterd. Het gaat erom welke eindtarieven worden gehanteerd. Die worden gefixeerd. Er wordt geen rekening gehouden met

vraaguitval of andere vormen van vraagelasticiteit. Dat is dan ook gewoon de werkelijkheid. Dat is de beste zekerheid die wij kunnen creëren. Ik zei zojuist dat de voorwaarden zijn dat het systeem niet duurder wordt voor de reiziger, dat het systeem stabiel is en werkt, dat het distributienetwerk goed genoeg is en dat een soepele overgang moet zijn gegarandeerd met extra aandacht voor groepen zoals abonneementhouders en gehandicapten. Zij verdienen extra aandacht bij het overgaan naar het nieuwe systeem. Het regionale consumentenoverleg kan zich vinden in de definitieve overstap in Amsterdam. Iets dat mij veel zegt over het draagvlak ter plaatse.

Laat ik voordat ik op de vragen inga, nog kort een aantal algemene opmerkingen maken, bijvoorbeeld over de consumentenbetrokkenheid. Hoe moeten de verschillende onderdelen van het systeem er uiteindelijk uit zien? Hoe zit het met de toegankelijkheid voor gehandicapten? Hoe zit het met de uniformiteit van de apparatuur en met de informatie over reis en prijs? Eind mei 2009 zijn vijftien eindbeeldprojecten gestart. De eerste helft van de studieresultaten gaat nog dit jaar naar de regiegroep. De tweede helft gaat aan het eind van dit jaar naar de regiegroep. De studies worden zeer constructief samen met de consumentenvertegenwoordigers gedaan. Dit loopt volgens mij goed. Ik zeg de Kamer toe dat ik zelf snel met de regiegroep overleg zal voeren over deze eindbeeldprojecten. Waar dat mogelijk is, zal ik de Kamer daarover nader berichten. Ik ben daarin dus zelf actief.

De leden Roefs, Mastwijk en Anker hebben tijdens het vorige overleg, op 3 februari, twee moties ingediend. Daarbij ging het om een tijdelijke regeling voor mensen met een visuele beperking en om de mogelijkheid ouderen kennis te laten maken met de OV-chipkaart. Mijn ambtsvoorganger, Tineke Huizinga, heeft er direct bij de regiegroep op aangedrongen goede voorbeelden op dit terrein uit te wisselen en van elkaar over te nemen. De brief van haar aan de Kamer van 10 februari jongstleden gaat daarover. Ik kan melden dat aan die oproep gehoor wordt gegeven. Zo heeft Amsterdam het goede voorbeeld van Rotterdam gevolgd en het zogenaamde Viziris-abonnement uitgebreid naar bus en tram. De implementatiegroep van de heer Verbeek gaat een landelijke regeling maken voor deze groep en dat is van belang. Alle opmerkingen die hierover zijn gemaakt, zijn immers terecht. Het kan en mag niet voorkomen dat zich daarbij problemen voordoen.

Nog een goed bericht voor blinden en slechtzienden: er is een gesproken versie beschikbaar van de publieksfolder Alles over de OV-chipkaart. Ook dat kan nog helpen. Ook aan ouderen wordt in het hele land speciaal aandacht besteed. Ik noem bijvoorbeeld de speciale digitale toolkit met introductie, een nieuwsbrief en een boekje met veel gestelde vragen en antwoorden daarop. Ik kan melden dat de ouderen in Rotterdam de OV-chipkaart met een acht waarderen. Dat zijn mensen die meer dan gemiddeld tevreden zijn over de OV-chipkaart.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ja! Zij mogen gratis reizen!

Minister **Eurlings**: Ja, maar zij zijn wel heel tevreden. Hebben wij eens iets positiefs te zeggen, is het nog niet goed!

De **voorzitter**: De heer Mastwijk wil weer een interruptie plegen. Ik wijs erop dat alle leden hebben gezegd dat zij dit overleg het liefst voor de stemmingen afronden. Er wordt uiterlijk om 21.00 uur gestemd. Interrupties buiten de microfoon leiden alleen maar tot vertraging. Ik heb mij te houden aan de gereserveerde vergadertijd van drie uur. Als wij om 21.00 uur niet klaar zijn, dan gaan wij gewoon om 22.15 uur of om 22.30 uur door.

De heer **Mastwijk** (CDA): Het ging net over de visueel gehandicapten. Ik heb gesproken over het voorstel van Viziris, waarbij een soort stamkaart en losse dagkaarten mogelijk worden. Ik begrijp uit de antwoorden van de minister dat dit bij de uitwerking die hij noemt, wordt betrokken. Dan ben ik wat dit betreft weer tevreden.

Minister **Eurlings**: Dank. Dat heb ik de Kamer met graagte toegezegd. Ik vond dat een goed punt, mijnheer Mastwijk, en dat gaan wij gewoon zo doen.

Ik heb in Japan en Brazilië ...

De heer **Aptroot** (VVD): Kan het over Amsterdam en Nederland gaan?

Minister **Eurlings**: ... een vraag gesteld over de invoering. Daar was het ook niet gemakkelijk. Als het niet goed genoeg gaat, laten wij die zaken dan gewoon aandragen en verbeteren. Nogmaals, Viziris is toegezegd. Ik ben het eens met het voorstel van de heer Mastwijk. De implementatiegroep werkt met Viziris en de CG-Raad aan een oplossing. De dagkaart wordt automatisch geladen en wordt pas bij het reizen gebruikt. Na het gebruik wordt automatisch een nieuwe dagkaart geladen. Wij werken dat dus uit. Wij kijken ook naar maandabonnementen voor mensen die vaak reizen. Bij dezen dus nogmaals formeel toegezegd.

Ik ga in op een aantal andere vragen. Het is de bedoeling dat Amsterdam zal leren van Rotterdam. De heer Cramer vraagt welke ervaring nu precies is overgenomen. Amsterdam heeft veel geleerd van de evaluatie, die er wel degelijk was, en van de ervaringen in Rotterdam, op grote punten en op kleine punten. Belangrijke onderdelen zijn de inrichting van het management en de besturing van het uitzetproces. Het gaat daarbij om de inzet van extra personeel, de scholing van personeel en speciale aandacht voor direct leidinggevendens als tussenpersoon bij kennis- en informatie-overdracht. Daarnaast noem ik de inrichting van de voorlichtingscampagne die tijdig helder en eenduidig moet zijn. Dat soort punten. Ik heb ook de extra aandacht genoemd voor ouderen, abonneementhouders en gehandicapten bij de overgang zelf. Ook dat is een belangrijk aandachtspunt.

Mevrouw Van Gent zei dat de strippenkaart nog niet opgeheven moet worden omdat het aantal incomplete transacties nog te hoog is et cetera. Op het gebied van de incomplete transacties is in Amsterdam veel vooruitgang geboekt. Het gemeentelijk vervoerbedrijf heeft het percentage hiervan sterk naar beneden weten te brengen, namelijk van 5,5 in de periode februari-mei 2009 naar nog maar 2,47 in december 2009. Dat is dus met meer dan de helft. Die 2,4% is nog geen eindpunt. Inmiddels is het percentage nog veel verder gedaald, namelijk naar 2,1 in maart. Die race to the bottom gaat dus snel. Op dit moment vraagt meer dan 0,11% om restitutie. Bij het GVB is dat 6,7%, bij Connexxion in de Zaanstreek 2,6%, bij Arriva 4,5%.

Volgens het rapport van de commissie-Kist zijn de reizigers die gebruikmaken van de 15 en 45 strippenkaart 1,3 mln. duurder uit. Mevrouw Smits vroeg hoe de overgang dan opbrengstneutraal kan zijn. Er resteert een nadeel van 1,3 mln. indien de door de stadsregio Amsterdam gehanteerde veronderstelling, namelijk dat een behoorlijk gedeelte van de reizigers die voorheen in de bus of tram hun kaartje kochten, overstappen naar het goedkopere reizen op saldo met de OV-chipkaart, zich niet zou voordoen. Dat is in elk geval voor de klant geen slechte zaak. De commissie-Kist heeft deze veronderstelling van 50% overstap als plausibel beoordeeld en daarop de conclusie getrokken dat het tarievenkader opbrengstneutraal is. Indien 50% van de reizigers inderdaad besluit om over te stappen, besparen deze reizigers ongeveer 2,5 mln. Door de overstap hebben deze reizigers, plus de 15 en 45 strippenkaartreizigers samen, een voordeel van 1,2 mln. Daarmee is de overgang opbrengstneutraal.

Mevrouw Van Gent schetste het beeld dat veel geld bij de vervoerders blijft hangen. Wij hebben de commissie-Kist laten onderzoeken of de vervoerders veel centen overhouden, want dat mag niet. De commissie-Kist heeft gezegd dat dit ook niet gebeurt. De andere kant van het verhaal is natuurlijk ook waar: wij willen ook niet dat de vervoerders nu financieel onderuitgaan. Dan snijden wij ons met de ov-doelstellingen in de eigen vingers. Ik zal erop blijven toezien dat de vervoerders aan de overgang niet verdienen. Ik zal er ook op toezien dat eventueel overgebleven geld ten goede komt aan de reiziger. Dat zeg ik de Kamer toe. Mocht er dus toch extra geld overblijven, dan wordt dat teruggesluisd naar de reiziger. Vervoerders brengen nu in kaart of er geld overblijft, bijvoorbeeld door de incomplete transacties. Dat is nog maar de vraag, want bij de NS kan het ook voorkomen dat mensen bewust een incomplete transactie veroorzaken. En dan kost het geld ten opzichte van nu. De voorbeelden zijn vast bekend. Bij dit soort dingen wordt helaas nog wat veel door de beurs gedacht. Mocht er geld overblijven, dan wordt dat berekend. Dat is nog niet zo gemakkelijk, want sommige kosten zijn onbekend. Ik denk bijvoorbeeld aan de lengte van de gemaakte reis als de eindhalte niet bekend is. Het gaat erom dat een zo goed mogelijke schatting wordt gemaakt. Voor de reiziger is het van belang dat vervoerders coulant blijven als zij vergeten uit te checken. Ik kan melden dat veel van de decentrale vervoerders uitermate coulant zijn als mensen zich melden en een klacht indienen. Dat vind ik een teken van goede wil. Waarom duurt het zolang voordat je online kunt zien of je bent in- of uitgecheckt? Deze vraag van de heer Mastwijk is mij vaker gesteld. Het doorgeven van de transactie-informatie is geen onlinesysteem. Meestal wordt de informatie de nacht na de reis door de vervoerder batchgewijs, in één klap, doorgestuurd naar TLS. Soms kan dit ook een aantal dagen duren, want de gegevens moeten door verschillende systemen, bijvoorbeeld van de bus, naar het systeem van de vervoerder en naar het systeem van TLS. Deze gegevens worden vervolgens verwerkt. De maximumperiode is op zeven dagen gezet, maar vaak is deze korter. Dit moet verder te versnellen zijn. TLS heeft mij toegezegd dit proces te versnellen. Als iemand in een tram in- of uitcheckt wordt niet meteen een signaal door de lucht gestuurd waaruit blijkt dat dit is gebeurd, maar het gebeurt wel op gezette momenten en in eens voor heel veel transacties tegelijk.

De wagenverkoop is duurder. Mevrouw Roefs vroeg welke voorzieningen er zijn voor de toerist en hoe dit nu precies wordt geregeld. Toeristen kunnen zowel een anonieme kaart kopen als een wegwerpchipkaart. Ook is een set van dagkaarten te koop. Er is foldermateriaal beschikbaar in onder andere in het Engels. Deze folder wordt breed verspreid, bij toeristenverkooppunten, hotels, op Schiphol en cetera. Voor Rotterdam is dit ook het geval. Daar zijn een-, twee- en driedagenkaarten «verchipt», zoals dat zo prachtig heet, verkrijgbaar.

Reizigers die van meer spoorvervoerders gebruikmaken, betalen nu tweemaal het opstaptarief. Een voordeel van de chipkaart is dat je het opstaptarief in de regionale systemen tussen de bus, de tram, de metro en de trein niet meer dubbel betaalt. Je zit dan immers in één systeem. Een groot nadeel vind ik dat je in het huidige treinsysteem, waar je één kaartje hebt, wel verschillende opstaptarieven hebt. Ik vind dat niet goed. Ik heb een voorbeeld gegeven uit mijn eigen regio. Als je van Swalmen met de trein naar Valkenburg wilt, wat ik mij zomaar kan voorstellen, moet je in Swalmen het opstaptarief betalen, want daar reis je met Veolia. In Roermond moet je weer het opstaptarief betalen, want dan reis je met de NS. In Maastricht moet je weer het opstaptarief betalen, want dan reis je weer met Veolia. Zo komt natuurlijk niemand naar Valkenburg, en dat is niet wat wij willen. Wat gaan wij nu dus doen? De regering stelt zich volledig achter het standpunt van de Kamer dat er tussen trein en trein geen dubbel opstaptarief moet zijn. Ook de decentrale overheden en

vervoerders delen dat standpunt inmiddels. Wij zoeken naar een oplossing, maar het blijkt nog niet zo gemakkelijk om een oplossing te vinden. Het gaat immers om een aanpassing van het technische systeem van vervoerders. Ik zal de Kamer zeer binnenkort, na het overleg met de decentrale overheden en vervoerders, in een brief een voorstel doen waaruit blijkt hoe ik dit wil aanpakken op de korte en op de lange termijn. Ik wil hier echter één ding gezegd hebben. Ik vind zelf dat het niet mag voorkomen dat reizigers gedwongen worden verschillende malen het opstaptarief tussen trein en trein te betalen. Ik kan mij niet voorstellen dat een decentrale concessieverlener, bijvoorbeeld een provincie, het goed zou vinden dat de situatie die ik zojuist schetste, zich voordoet. Ik reken er gewoon op dat men ook decentraal echt vol meewerkt aan een oplossing. Ik heb zowel in de Kamer als in de decentrale politiek nog nergens de handen op elkaar horen gaan voor deze knip in het treinnet in ons land. Ik houd de Kamer wat dat betreft op de hoogte. Er wordt hard aan geduwd en getrokken.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Wanneer?

Minister **Eurlings**: Binnen een maand. Maximaal.

Er mogen geen kosten worden doorberekend voor het overboeken van een saldo of voor het terugstorten op een bankrekening: dat ben ik met de leden eens. Er zullen wel administratieve kosten moeten worden betaald, maar ik ben het in grote lijnen met dit punt eens. Ik zal dit punt met de NS, de vervoerders en met TLS bespreken. Als dat gesprek heeft plaatsgevonden, zal ik de Kamer daarover berichten.

Hoe zit het met het deblokken van het saldo? Deblokken is mogelijk bij de balies van de RET, het GVB, de HTM, het GVV en Arriva. Binnenkort is deblokken ook mogelijk bij alle balies van de Nederlandse Spoorwegen. Om te deblokken moet de kaarthouder het openstaande bedrag voldoen. TLS is bezig dit proces op internet te ontsluiten. Daardoor kan de kaarthouder, na betaling van het verschuldigde bedrag via iDeal – het onlinebetalingssysteem – bij iedere ophaalautomaat deblokken. Dan kun je dat dus gewoon via de automaat doen. Voor het eind van dit jaar zal deze functie gerealiseerd zijn. Dat zeg ik de Kamer toe.

Hoe zit het met de betaling van de OV-chipkaart? Die kaart moet natuurlijk wel worden betaald. Ik ben bereid om met de vervoerders te bespreken of de vervanging van verlopen kaarten anders kan worden gefinancierd, maar ik weet nog niet of daarvoor snel een oplossing te vinden is. Ik zal dat gesprek op gang brengen. Ik heb nog geen zicht op een oplossing, maar ik wil dat wel nog eens bespreekbaar maken. Dat zal ik de Kamer laten horen.

Wie gaan de meerkosten van de invoering betalen? De commissie-Kist heeft de meerkosten helder in kaart gebracht. Deze zijn – houd u zich vast – 100 mln. De commissie-Kist heeft gezegd dat de oplossing hiervoor ligt bij de decentrale overheden en de vervoerders. Dus zeker niet bij de reizigers. De commissie-Kist heeft ook geadviseerd de OV-chipkaart snel in te voeren, want dit scheelt namelijk 18 mln. aan extra meerkosten per jaar. Ook dat is een van de conclusies van die commissie.

Hoe zit het met de meerkosten van de OV-chipkaart en de te maken afspraken met decentrale overheden? De heer Mastwijk hebben signalen bereikt dat de vervoerders nog geen geld gezien hebben. Laat ik daar het volgende op zeggen. De afspraak is dat vervoerders eerst een onderbouwing moeten aanleveren bij de concessieverlener. Dan gaat de concessieverlener met hen een gesprek aan over de meerkosten. Op dit moment is slechts één situatie bekend waarin een vervoerder dat heeft gedaan voor een afgelopen concessie. Kennelijk zien de andere vervoerders nog te weinig aanleiding om een gesprek over deze meerkosten te starten.

Waarom wil de Nederlandse Spoorwegen niet meewerken aan Kist 1? Dat ging toen over meerkosten. Kist heeft onderzoek gedaan naar de meerkosten. De NS had niet aangegeven dat zijn middelen ontoereikend waren voor de introductie. Daarom was de deelname niet nodig. Over de uniformiteit van de apparatuur zijn afspraken gemaakt met decentrale overheden. Daarbij gaat het om kleur, herkenbaarheid en gebruik. Houd u zich vast, nu gaan wij naar vreselijke marketingtermen: de look and feel moeten hetzelfde zijn. Ga die apparaten bevoelen en ga ernaar kijken. Die moeten dan overal bekend voorkomen. De afspraken voor uniformiteit zijn dus gemaakt. Als je nu terugkijkt, had ik mij zomaar kunnen voorstellen dat je dit vanaf het begin steviger had kunnen vastspijkeren. Dat is echter mijn persoonlijke opvatting; ik wil geen ruzie krijgen in het land. Maar nu zijn wij hier en wij kijken nu zo goed mogelijk vooruit. Al werkende weg verbeteren wij het systeem waar nodig. Mevrouw Roefs vroeg hoe ervoor wordt gezorgd dat de distributie ook in dorpen en grensstreken wordt geregeld. Distributie is natuurlijk ook op het platteland en in het heuvelland van belang. Eind 2009 waren er al 1200 punten waar de kaart kon worden gekocht en opgeladen. De verwachting is dat er uiteindelijk 8000 verkooppunten komen. Dat is ruim meer dan het huidige aantal verkooppunten van de strippenkaart. Dat zijn er op dit moment 4500. Voor het uitzetten van het nationaal vervoersbewijs zal ik toetsen op deze distributiepunten en het aantal daarvan. Ik zeg hierbij toe, regio voor regio, dat ik het nationaal vervoersbewijs nog niet zal uitzetten indien het aantal distributiepunten voor de nieuwe kaart niet op orde is. Zo simpel is het, want ook dit is een kritische succesfactor. Anders functioneert het nieuwe systeem niet.

Wanneer komt er een betere klachtenafhandeling? Ik zeg mevrouw Roefs en anderen toe dat de klachtenafhandeling zal worden verbeterd. Er zal een evaluatie van het OV loket plaatsvinden. In het kader van het eindbeeld wordt ook onderzoek gedaan naar de gedachte van één loket voor de reizigers: één plek waar de reiziger met zijn klachten terecht kan. Dat is klantvriendelijk. De rest is versnippering en wanorde. Dit wordt op deze manier opgepakt.

Wanneer is het misgegaan met de ov-studentenkaart? Dit is voor mij een beetje moeilijk, want dit valt onder de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van OCW, waar de Kamer eerder mee heeft gesproken. De vertraging van anderhalve maand begin dit jaar werd veroorzaakt door technische problemen, onder andere bij TLS. Inmiddels zijn deze opgelost en hebben 600 000 van de 650 000 studenten hun kaart geactiveerd.

Waarom moeten zij nu wel inchecken? Dat is een begrijpelijke vraag, want zij hoeven niet uit te checken. Zij moeten wel inchecken omdat de ene kaart een weekendkaart is en de andere een weekkaart. Vroeger straalde dat in geuren en kleuren van je kaartje af. Tegenwoordig is dat niet meer zo. Het is daarom nodig dat wordt ingecheckt. Anders heb je een probleem. Als je met de weekendkaart doordeweeks incheckt, dan doet hij het niet, maar in het weekend doet hij het wel. Je moet dus inchecken met een gratis ov-kaart zodat dit controleerbaar is. Studenten kunnen nu dus reizen met de OV-chipkaart. Het hoge aantal klachten begin dit jaar wordt mijns inziens – ik zeg het voorzichtig – veroorzaakt door de vertraging van de invoering. Dat komt op zo'n moment natuurlijk niet lekker over. Voorzitter, tot zover het deel over de studenten.

De voorzitter: Ik wijs erop dat wij in de procedurevergadering hebben afgesproken dat dit onderdeel wordt besproken in de commissie voor Onderwijs. Uiteraard staat het eenieder vrij om hierover een opmerking te maken. De staatssecretaris heeft gezegd dit binnen die commissie te willen bespreken.

Mevrouw **Smits** (SP): Dan doen wij het daar nog een keer. Deze minister is echter de baas bij de OV-chipkaart, dus ik doe het ook bij hem. Ik vond het een beetje snel gaan met de studenten, daarom stel ik nog een vraag. Ik zou het zo fijn vinden als ervoor wordt gezorgd dat studenten niet meer worden opgepakt of een boete krijgen als zij buiten hun schuld geen geldige OV-chipkaart hebben. Ik zou het ook heel fijn vinden als de desbetreffende kosten worden vergoed, en dan zonder een maximaal bedrag per week. Dat zou betrekking moeten hebben op kosten die mensen moeten maken omdat het buiten hun schuld niet goed is gegaan met de OV-chipkaart. Daarop wil ik graag een antwoord van de minister.

Minister **Eurlings**: Dan heb ik toch goed nieuws voor mevrouw Smits. Het debat voeren wij niet voor niks. Ik kan namelijk meedelen dat het ministerie van Onderwijs heeft gezegd dat de nu nog resterende problemen zullen worden opgelost en dat studenten niet de dupe kunnen zijn van eventuele fouten buiten hun schuld. Dat is zo afgesproken en inmiddels vastgelegd.

Mevrouw **Smits** (SP): Dus de minister geeft mij de garantie dat studenten worden gecompenseerd voor de kosten die zij buiten hun schuld hebben gemaakt en dat alle problemen worden opgelost? Hij erkent verder dat dit niet komt omdat het luie studenten zijn, maar omdat er iets technisch niet in orde was met de OV-chipkaart?

Minister **Eurlings**: Dat heeft de staatssecretaris van OCW mij gevraagd de Kamer te melden. Dat is wat zij via mij aan de Kamer toezegt. Een klein beetje lui is soms zo gek niet, maar ik meen dat de meeste studenten best hard werken, en daarbij ook nog studeren. De heer De Mos van de PVV heeft mij gevraagd of de bevoegdheden voor controleurs worden uitgebreid. Ja. In het kader van sociale veiligheid wordt door het ministerie van Justitie nadrukkelijk bekeken of de bevoegdheden van de BOA-controleurs kunnen worden uitgebreid. Deze heel grote middengroep willen wij dus nog een stuk verder krijgen, richting de echte Spoorwepolitie. Daardoor kunnen zij nog beter handhaven. Op die manier willen wij het aantal mensen dat stevig kan ingrijpen, op een heel hoog niveau krijgen.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik herinner de minister aan zijn toezegging op mijn voorstel om een openbaarvervoerpolitie te realiseren voor alle vormen van openbaar vervoer. De minister heeft op mijn voorstel positief gereageerd. Hij moest echter onder anderen met zijn collega's van Justitie en van Binnenlandse Zaken overleggen. Ik wil weten wanneer daar een reactie op komt. Dat helpt hier ook bij.

Minister **Eurlings**: Daarover zal ik met de ministers van Justitie en van BZK moeten overleggen. Dat is minder erg dan het klinkt, want dat is intussen nog maar één persoon. Naar aanleiding van dat overleg zal ik de Kamer daarover berichten. In elk geval zal worden bezien of de grote groep BOA's meer bevoegdheden kan worden gegeven waardoor zij nog veel meer kunnen ingrijpen. Daarover zal de Kamer worden bericht, maar ik moet daarover even contact hebben met de collega-bewindspersoon. Mevrouw Van Gent vroeg of er niet meer poortjes kunnen worden geplaatst. De introductie van de OV-chipkaart is nog in volle gang. Naarmate het gebruik toeneemt, worden de infrastructuur en het aantal poortjes hierop aangepast. Als chiplezers het niet doen, zo zeg ik tegen de heer Mastwijk, dan mag de reiziger daar niet de dupe van zijn. Als chiplezers het niet doen mag de reiziger dus reizen zonder een strippenkaart te kopen. Hij heeft er dus goed aan gedaan om zijn beurs gesloten te houden en niet de strippen-

kaart voor in de tram aan te schaffen. Zo kan het een voordeel zijn als zo'n ding het een keer niet doet.

De buitenlandse adressen. TLS kan dat op dit moment nog niet, maar er wordt wel aan gewerkt. Ik zal TLS daarop indringend aanspreken. Er zijn inderdaad veel grensbewoners voor wie dit toch belangrijk kan zijn. Ik spreek TLS daarop aan.

Kan een e-mail worden gestuurd als men heeft vergeten om uit te checken? De heer Cramer zei dat deze vraag niet helemaal naar zijn tevredenheid was beantwoord. Ik kan mij vinden in het voorstel van het versturen van een mail als men vergeet uit te checken. Ik zal er daarom sterk bij de vervoerders op aandringen om dit, in elk geval op enige termijn, mogelijk te maken. Dat lijkt mij hartstikke klantvriendelijk als je daarop wordt gewezen.

Hiermee ben ik volgens mij aan het eind gekomen van de vragen over de OV-chipkaart.

Laat ik in alle ernst zeggen dat ik als minister – ik kijk nu drieënhalve jaar terug – nooit met graagte iets vertrouwelijk naar de Kamer heb verzonden. Ik ben zelf Kamerlid geweest. Ik heb vaak vertrouwelijke rapportages gekregen. Dat heb ik nooit leuk gevonden. Doordat sommige bedrijven zijn geprivatiseerd, kan ik openbaarheid echter vaak niet afdwingen. Ik vind het dan ook prima dat ik de desbetreffende stukken na het signaal van deze Kamer in alle openbaarheid naar de Kamer heb kunnen sturen. Ik zeg dat met een positief gevoel en met vertrouwen in het debat dat wij daarover zullen voeren. Ik zal een ding zeggen: ik heb er zelf grote behoefte aan om die cijfers in alle openbaarheid hier te hebben liggen. Anders kunnen namelijk veel te gemakkelijk vervelende beelden ontstaan. Dat wil ik gezegd hebben. Het is prima dat ik de stukken vanavond naar de Kamer heb kunnen sturen. Daar ben ik zelf heel erg blij mee. Ik zie uit naar het debat dat wij na het meireces hierover met elkaar zullen voeren.

De **voorzitter**: Mij blijkt dat er behoefte is aan een korte tweede termijn.

Mevrouw **Smits** (SP): Voorzitter. Ik ben blij dat alle studenten nu uit de problemen zijn. Wij houden het in de gaten. Ik ben ook blij met de toezegging over het ene meldpunt voor klachten. Dat is nu toch wel een groot probleem. Daar kan nog heel veel aan gebeuren. Ik ben wat minder blij met de wat vage bewoordingen over de onderzoeken naar de tarieven. Ik begrijp niet waarom je niet nu al op een rijtje zou kunnen zetten wat de tarieven zijn.

Ik denk dat het heel dom is wat er nu in Amsterdam gebeurt. Het is namelijk nog niet allemaal in orde. Het heeft allemaal al vrij lang geduurd voordat het goed ging met de OV-chipkaart. Dat gaat het nog steeds niet en daar zijn wij al jaren mee bezig. De hoop dat nu in vijf weken alle problemen in Amsterdam worden opgelost, zodat de strippenkaart kan worden afgeschaft, vind ik wat naïef en jammer voor de reiziger in Amsterdam. Ik voorzie namelijk grote problemen. Ik overweeg nog steeds om op dit punt een motie in te dienen. Wellicht kan de minister mij geruststellen, dan hoeft dat niet.

De heer **Aptroot** (VVD): Ik ben blij met de toezeggingen van de minister en met zijn inzet. Ik weet wel zeker dat wij wat betreft de OV-chipkaart op een lijn zitten. Ik ben blij dat de informatie over de FENS-gelden beschikbaar is gekomen. Het is wel vreemd dat wij dat zo moesten afdwingen. Over de inhoud daarvan zullen wij nog praten. De twee bedrijven zijn wat mij betreft de wacht aangezegd. Als zij denken in de toekomst nog allerlei dingen vertrouwelijk te kunnen houden, dan zullen wij de regeling rond deze twee staatsbedrijven wijzigen. Als de gelden maar ergens niet goed zijn besteed, dan kondig ik vast aan dat de VVD overweegt om een deel van de gelden voor de regionale vervoerders en de decentrale overheden beschikbaar te stellen. De NS krijgt immers alles

maar betaald voor de OV-chipkaart en de rest zit wellicht met de problemen.

Mevrouw **Roefs** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de minister voor de antwoorden. De Partij van de Arbeid vindt het in orde dat in Amsterdam wordt overgestapt. Ik hoop, en dat proef ik ook, dat de minister zich nu echt gaat bemoeien met concrete afspraken. Dus niet van «het komt, het komt, het komt» en «wij zijn bezig». Ik heb daar echt schoon genoeg van. Ik meen te merken dat dit ook voor de minister geldt.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik heb nog gevraagd om een update van de incomplete transacties. Aan de hand van de actuele gegevens kunnen wij immers beter beoordelen wat overblijft voor de reiziger.

Wij vinden het een tikkeltje te wild om de strippenkaart in Amsterdam nu al af te schrijven.

Ik heb ook nog een vraag gesteld over het vervangen van de chip op de OV-chipkaart. Welke kosten zijn daaraan verbonden en wie betaalt deze kosten? Op die vraag heb ik nog geen antwoord gekregen.

Ten koste van wie gaan de 100 mln. aan meerkosten voor het invoeren? Je kunt wel zeggen dat de decentrale overheden en de vervoerders daarvoor verantwoordelijk zijn, maar mevrouw Smits gaf al prachtig aan dat dit bijvoorbeeld tot gevolg heeft dat er minder poortjes komen. Ik wil weten hoe dit wordt verrekend en ten koste waarvan of van wie dit gaat.

Over het antwoord over de gemiddelde prijzen ben ik zeer ontevreden. Ik denk dat ik daarop nog terugkom. Gemiddeld zijn er mensen die echt veel meer moeten gaan betalen en dat is nou niet bepaald een stimulans voor het openbaar vervoer.

De **voorzitter**: Ik stel mij voor dat, als mevrouw Van Gent overweegt om een VAO aan te vragen, dit zal worden gehouden in de week na het meireces.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat is goed, maar misschien is dat niet nodig als de minister goede antwoorden geeft.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Zoals mevrouw Smits zegt, zullen studenten uit de problemen zijn. Dat hebben wij met elkaar afgesproken. Wij zullen verder overgaan naar één loket voor klachten. Ik zeg nog even in het algemeen dat ik niet zo'n geduldig karakter heb. Tegen mevrouw Roefs zeg ik dan ook dat wij veel zullen overleggen, maar dat zullen wij wel resultaatgericht doen. Geen overleg om het overleg. Als ik zeg dat wij een bepaalde richting op willen, dan sta ik daar ook echt voor. Dan zal ik dus mijn uiterste best doen om dat snel met de andere partijen te bereiken, want dat kan het imago van de OV-chipkaart verbeteren.

Ik zeg mevrouw Smits toe dat ik op korte termijn zal schrijven wanneer de volgende rits Kist-onderzoeken zal komen. Ik ga nu na wanneer die tarieven zodanig zijn dat ik dat kan doen. Ik begrijp dat mevrouw Smits dat graag snel gedaan ziet, maar ik hoop dat zij begrijpt dat dit pas zin heeft als ik zeker weet dat de tarieven die onderdeel uitmaken van het onderzoek de tarieven zijn die de decentrale concessieverlener ook na de omzetting wil hanteren. Daar gaat het even om. Ik laat dat graag aan de Kamer toekomen om daarmee een stuk ongerustheid weg te nemen. De heer Aptroot was positief over de omzetting van de kaart. Dank daarvoor. Ik heb gezegd dat ik de stukken over FENS liever ineens openbaar naar de Kamer had gestuurd. Het debat zie ik met vertrouwen tegemoet nu gelukkig alles op tafel ligt. Dat helpt mij ook alleen maar. Dan weet je tenminste precies waar je het over hebt. De situatie van de laatste week was voor mij ook heel oncomfortabel.

Mevrouw Roefs, ik ga niet overleggen om jarenlang te overleggen. Die tijd heb ik ook niet meer. Mijn ongeduldige karakter wordt dus versterkt met de korte tijd die mij rest. Ik probeer er snel werk van te maken. Het antwoord op de vraag van mevrouw Van Gent over de incomplete transacties wil ik de Kamer graag schriftelijk doen toekomen. Ik zie dat mevrouw Van Gent dat goed vindt. Dat vergt wel enig werk.

De **voorzitter**: Is het mogelijk om dit bijvoorbeeld voor het einde van het meireces te doen, zodat de Kamer daarover in de eerste week na het reces kan beschikken? Ik vraag dit in verband met een eventueel VAO.

Minister **Eurlings**: Wij doen het zo snel mogelijk. Het is een stevige kluit werk om al die gegevens te verzamelen. Dat zeg ik ook even in het belang van mijn staf. Als het aan het eind van het reces kan, is dat meegenomen. Het komt in elk geval voor 3 juni. De algemene cijfers heb ik echter al genoemd. Het wordt steeds beter. Het gaat met grote sprongen vooruit.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik wil die gegevens graag na het meireces hebben. Tussen het meireces en het verkiezingsreces is de Kamer nog aan het werk. In die periode wil ik dit behandelen.

De **voorzitter**: Het lijkt mij dat het mogelijk moet zijn dat wij deze gegevens uiterlijk 15 mei hebben. Dan kan de Kamer daarover in de laatste week voor het verkiezingsreces nog een VAO houden en daarover voor 3 juli stemmen.

Minister **Eurlings**: Ik snap het punt. Wij zullen er hard aan werken. De informatie die wij hebben kunnen verzamelen, sturen wij uiterlijk de 15de naar de Kamer. Ik hoop dat wij dan alle gegevens hebben, maar dat is even de vraag. Het is wel een hele kluit. Wij zullen proberen om zover mogelijk te komen.

De meerkosten gaan niet ten koste van de reiziger. Dat is voor ons van belang. 100 mln. lijkt heel veel, maar als je het uitsmeert over heel veel decentrale concessies en een centrale concessie, dan is het een stuk minder akelig. Omdat wij de opbrengstneutraliteit laten checken, kunnen deze niet ten koste van de reiziger komen. Die tarieven zijn dadelijk gefixeerd. Daarna kunnen zij stapsgewijs over de jaren heen stijgen, wat gebruikelijk was. Men zal moeten bekijken waar men dat vandaan haalt. De lijn is dat de OV-chipkaart het openbaar vervoer zo veel aantrekkelijker maakt, dat er uiteindelijk meer reizigers zullen zijn en het dus meer zal opbrengen. Dat is ook een reden waarom decentrale concessieverleners deze kant op willen gaan.

De totale kosten van de eerste fase bedroegen volgens TLS 10 mln. Hiervan financiert het Rijk 6,7 mln. en de Nederlandse Spoorwegen 3,3 mln. De kosten van de navolgende fase liggen bij de vervoerders plus TLS en zijn afhankelijk van de snelheid waarmee de migratie wordt uitgevoerd. Elk jaar dat de invoering langer duurt, kost ons dat sloten met geld. De migratie zelf kan net gebaat zijn met een wat rustiger tempo. Aan het einde van dit positieve debat vraagt mevrouw Smits of ik nog een ultieme poging kan doen om haar te overtuigen. Ik laat de Kamer schriftelijk weten wanneer wij de volgende Kist-onderzoeken gaan doen om extra duidelijkheid te geven. Over de studenten, het klachtenloket en een aantal andere zaken heb ik een toezegging gedaan. Ik heb mevrouw Van Gent net de cijfers gegeven.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De cijfers over de nieuwe chip en de kosten daarvan krijg ik nog.

Minister **Eurlings**: Die heb ik net genoemd. De totale kosten van de eerste fase van de migratie bedroegen volgens TLS 10 mln.: 6,7 mln. Rijk en 3,3

mln. NS. De kosten voor de navolgende fases liggen bij de vervoerders plus TLS en zijn afhankelijk van de snelheid waarmee de migratie wordt uitgevoerd. Dat zijn de cijfers.

Tegen mevrouw Smits zeg ik dat ik hoop dat de toezegging over het onderzoek helpt.

Mevrouw Van Gent noemde het uitzetten van Amsterdam een tikkeltje wild. In mijn studententijd, toen wij nog de ouderwetse studentenkaart hadden, was er een reclame waarin werd gezegd «wild, maar wel een beetje lekker». Wat dat betreft hoeft wild helemaal niet zo erg te zijn. Hoe het ook zij, ik ga een ultieme poging doen om mevrouw Smits en mevrouw Van Gent te overtuigen. Als ik zeg «dat de overgang van de strippenkaart naar de OV-chip in Rotterdam probleemloos is verlopen» ...

Mevrouw **Van Gent**(GroenLinks): ... dan geloof ik u niet!

Minister **Eurlings**: ... dan citeer ik GroenLinkser, de heer Bonte, uit Rotterdam, die op 3 maart van dit jaar in het Rotterdams Dagblad zo ultiem content was met deze overzetting. Laat dat ons vertrouwen geven. Het is een beetje schrikken van tevoren, maar dat «wild» blijkt helemaal niet zo akelig te zijn.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Dat is selectief citeren.

Minister **Eurlings**: Het is een prachtig artikel. Ik heb het hier bij me. Als dat de rest van de Kamer nog overtuigt, laat ik het kopiëren en uitdelen.

De **voorzitter**: Ik dank eenieder voor het goed en snel laten verlopen van dit overleg.

Ik ga toch de toezeggingen opnoemen. We hebben nog even tijd.

1. De minister zal in de regiegroep OV-chipkaart de eindbeelden bespreken en de Kamer berichten over de resultaten daarvan. Daarbij wordt ook het voorstel van Viziris over een stamkaart en een dagkaart betrokken. 2. De minister bericht de kamer binnen een maand over een oplossing voor het dubbele opstaptarief in het treinvervoer. 3. De minister bericht de Kamer over de datum waarop het saldo gratis kan worden overgeboekt tussen chipkaarten. 4. De minister overlegt met de minister van Justitie en van BZK over de toezegging inzake de ov-politie en bericht de Kamer daarover. 5. De minister bericht de Kamer schriftelijk over de planning van de volgende serie regio-onderzoeken van de commissie-Kist. 6. De minister stuurt de Kamer uiterlijk 15 mei een actueel overzicht van de incomplete transacties met de OV-chipkaart.

De minister heeft nog andere toezeggingen gedaan, maar daarbij heeft hij niet gezegd dat hij de Kamer daarover bericht door middel van een brief. Alleen deze laatste toezeggingen worden hier genoemd.

Minister **Eurlings**: Het kan zijn dat de minister van Justitie en van BZK de Kamer over de ov-politie informeert. Dat laat ik even in het midden. De regering zal de Kamer informeren.

De **voorzitter**: Dan zullen wij daar «de regering» van maken. Ik dank allen en sluit het algemeen overleg.