

Vergaderjaar 2010–2011

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 399**

## **VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 27 januari 2011

De vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu<sup>1</sup> heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de minister van Infrastructuur en Milieu naar aanleiding van de brief van 23 november 2010 inzake toezeggingen gedaan tijdens het Algemeen Overleg OV-Chipkaart van 6 oktober 2010 (Kamerstuk 23 645, nr. 392) en de brief van 16 december 2010 inzake het uitzetten Nationale Vervoerbewijzen (NVB) per 3 februari 2011 in Zuid-Holland en Haaglanden (Kamerstuk 23 645, nr. 397). De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 26 januari 2011. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Snijder-Hazelhoff

Adjunct-griffier van de commissie,  
Israël

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Dijkema, S.A.M. (PvdA), Gent, W. van (GL), Snijder-Hazelhoff, J.F. (VVD), Voorzitter Slob, A. (CU), Aptroot, Ch.B. (VVD), Samsom, D.M. (PvdA), Jansen, P.F.C. (SP), Koppejan, A.J. (CDA), Graus, D.J.G. (PVV), Ouwehand, E. (PvdD), Rouwe, S. de (CDA), Bashir, F. (SP), Mos, R. de (PVV), Tongeren, L. van (GL), Monasch, J.S. (PvdA), Dekken, T.R. van (PvdA), Dijkgraaf, E. (SGP), Veldhoven, S. van (D66), Koolmees, W. (D66), Ondervoorzitter Jong, L.W.E. de (PVV), Huizing, M.E. (VVD), Leegte, R.W. (VVD) en Werf, M.C.I. van der (CDA).

Plv. leden: Groot, V.A. (PvdA), Braakhuis, B.A.M. (GL), Houwers, J. (VVD), Wiegman-van Meppelen Scheppink, E.E. (CU), Lucas, A.W. (VVD), Smeets, P.E. (PvdA), Gerven, H.P.J. van (SP), Haverkamp, M.C. (CDA), Bontes, L. (PVV), Thieme, M.L. (PvdD), Bochove, B.J. van (CDA), Vacature, SP (I), Agema, M. (PVV), Grashoff, H.J. (GL), Plasterk, R.H.A. (PvdA), Jacobi, L. (PvdA), Staiij, C.G. van der (SGP), Ham, B. van der (D66), Verhoeven, K. (D66), Bommel, J.J.G. van (PVV), Boer, B.G. de (VVD), Lodders, W.J.H. (VVD) en Koopmans, G.P.J. (CDA).

## **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### **Algemeen**

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de toezeggingen die zijn gedaan tijdens het algemeen overleg over de OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010. De leden van de VVD-fractie hebben voorts met belangstelling kennisgenomen van het besluit om de Nationale Vervoersbewijzen per 3 februari 2011 uit te zetten in de provincie Zuid-Holland en het Stadsgebied Haaglanden.

De leden van de PvdA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de bovengenoemde brieven van de minister.

De leden van de PVV-fractie hebben met gemengde gevoelens kennisgenomen van de toezeggingen van de minister inzake de OV-chipkaart. Op bepaalde punten laten deze toezeggingen sterk te wensen over en achten de leden van de PVV-fractie verscherping noodzakelijk.

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de minister, waarin zij ingaat op diverse moties en op de instelling van de Commissie Meijdam. De leden van de CDA-fractie hebben daarover nog wel enkele vragen.

De leden van de SP-fractie hebben met groot ongenoegen kennisgenomen van het besluit van de minister om toestemming te verlenen aan de vervoersregio's Zuid-Holland en Haaglanden om per 3 februari 2011 de strippenkaart af te schaffen. Dit is voor de leden van de SP-fractie het bewijs dat ook de minister denkt dat reizigersbelangen ondergeschikt zijn aan de belangen van vervoersbedrijven, want zij houdt hier wederom vast aan het beleid dat de reiziger verplicht wordt om te reizen met de OV-chipkaart voordat aantoonbaar sprake is van reizigersacceptatie. De leden van de SP-fractie zijn ervan overtuigd dat, als je het belang van de reiziger wil laten meetellen, dit de wereld op zijn kop is. Het motto zou moeten zijn: eerst de OV-chipkaart verbeteren zodat deze goed functioneert en ook daadwerkelijk voordeel biedt voor de reiziger, dan gaat de reiziger deze vanzelf gebruiken. Het motto van deze minister is echter: eerst deze gebrekkige OV-chipkaart met dwang aan de reiziger opleggen; dan gaat deze bij gebrek aan enig alternatief de kaart vanzelf gebruiken.

De leden van de GroenLinks-fractie hebben met belangstelling, maar ook met zorg kennisgenomen van bovengenoemde brieven van de minister.

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de bovengenoemde brieven van de minister en hebben daarover nog enkele vragen. In het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010 is indringend gesproken over een aantal hardnekkige knelpunten met de OV-chipkaart. De ChristenUnie-fractie heeft toen aangegeven dat het tijd is voor keiharde toezeggingen van alle betrokkenen ten aanzien van de vraag hoe en wanneer reeds lang bekende knelpunten worden opgelost. Dit is van belang voor het vertrouwen in de OV-chipkaart, zeker gezien het feit dat op korte termijn in het overgrote deel van Nederland de strippenkaart niet meer geldig zal zijn. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen daarom om een actueel overzicht van alle openstaande knelpunten en wensen dat daarbij de oplossingen en de uiterste datum van effectuering inzichtelijk worden gemaakt. In de ogen van de leden van de ChristenUnie-fractie moet hier eerst helderheid over zijn, voordat het uitzetten van de strippenkaart wordt voortgezet in andere vervoersregio's.

## **Commissie Meijdam**

De leden van de VVD-fractie constateren dat nog niet alle belangrijke problemen rondom de OV-chipkaart zijn opgelost, bijvoorbeeld het probleem van het dubbele opstaptarief. Wanneer wordt dit opgelost? Om welke reden kiest de minister er niet voor de Nationale Vervoersbewijzen pas uit te zetten op het moment dat de bevindingen en aanbevelingen van de Commissie Meijdam bekend zijn?

De leden van de PvdA-fractie veronderstellen dat de Commissie Meijdam haar werkzaamheden in het voorjaar van 2011 zou kunnen afronden. De genoemde leden vragen de minister wanneer zij denkt dat de Commissie Meijdam haar bevindingen zal presenteren.

De leden van de PvdA-fractie constateren dat er verschillende eindbeeldstudies bestaan. Volgens de leden van de PvdA-fractie dient naar een gezamenlijk gedeeld eindbeeld toegewerkt te worden en zullen er stappen gezet moeten worden om dat eindbeeld te realiseren. In hoeverre gaat de commissie Meijdam aanbevelingen doen voor een permanente structuur, waarbij ook de garanties worden afgegeven dat het eindbeeld binnen een redelijke termijn wordt gerealiseerd?

Daarnaast vragen de leden van de PvdA-fractie of het verstandig is om de Nationale Vervoerbewijzen in concessiegebieden uit te zetten, zolang er geen overeenstemming bestaat tussen de regiegroepartijen en de consumentenorganisaties over het gezamenlijke eindbeeld en over de conclusie en aanbevelingen van de commissie Meijdam. Wie zal de regie voeren op de handhaving van het uniforme eindbeeld?

Volgens de leden van de PvdA-fractie bestaat er binnen het OV-chipkaartproject een spanning tussen enerzijds de decentralisatie van het stads- en streekvervoer en anderzijds de mogelijkheid om bepaalde taken en verantwoordelijkheden weer centraal te beleggen. De genoemde leden vragen of de commissie Meijdam bij het vraagstuk van de permanente structuur de ontstane situatie gaat analyseren, zodat op basis van deze analyse conclusies kunnen worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan. De commissie Meijdam acht een goede monitoring hoogst noodzakelijk. Wie zal de monitoring uitvoeren en op welk moment worden bij sterke afwijkingen van de aannames aanvullende compenserende maatregelen genomen. Welke partij draagt de financiële gevolgen van die maatregelen? De leden van de PvdA-fractie merken op dat de Commissie Kist drie aanbevelingen heeft gedaan om een voor de gemiddelde reiziger aantrekkelijke kostenneutrale of voordelige overgang te bewerkstelligen (communiceren, monitoren het eventueel passende maatregelen nemen). De leden van de PvdA-fractie vragen op welke wijze en op welke termijn deze aanbevelingen worden overgenomen.

De leden van de PVV-fractie constateren dat de opdracht van de Commissie Meijdam de nodige aanvulling behoeft. Er zou niet alleen gekeken moeten worden naar de problemen rondom het dubbele opstaptarief, maar ook strikter naar beveiliging van de OV-chipkaart. Immers, inmiddels is wel duidelijk geworden dat Trans Link Systems daar ronduit gefaald heeft. De leden verzoeken de minister dan ook om de Commissie Meijdam op korte termijn met behulp van onafhankelijke ICT-beveiligingsexperts te laten onderzoeken hoe zij de beveiliging van de OV-chipkaart tot een acceptabel niveau kunnen tillen. Kan de minister dit toezeggen?

De leden van de CDA-fractie vragen de minister om de commissie Meijdam niet alleen vanuit bestuurlijk en economisch perspectief naar «Single Check-in, Check-uit» in de treinrailketen te laten kijken, maar om hierbij ook expliciet een relatie te leggen met de belangen van de reiziger.

De leden van de CDA-fractie missen in de opdracht van de commissie Meijdam het proces richting een gezamenlijk eindbeeld voor de OV-chipkaart, dat in mei 2009 is gestart door de regiegroeppartijen en de consumentenorganisaties. In de optiek van genoemde leden dient spoedig een eindbeeld geformuleerd te worden dat door alle partijen wordt gedeeld en snel in uitvoering wordt gebracht. De leden van de CDA-fractie zouden dan ook graag zien dat de Commissie Meijdam aanbevelingen doet voor een permanente structuur en over de wijze waarop dat eindbeeld binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd. Tevens verzoeken de leden van de CDA-fractie de minister om de Commissie Meijdam te laten inventariseren of het dubbele opstaptarief ook buiten de treinrailketen voorkomt en ook op dat vlak om aanbevelingen te vragen.

De leden van de SP-fractie vragen wat de stand van zaken is van het convenant tussen Trans Link Systems en leveranciers en van de eindbeeldstudie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's». Kan de minister onderbouwd aangeven hoe de uniformiteit van toekomstige apparatuur daadwerkelijk geborgd zal worden en op welke termijn dit zal gebeuren? Daarnaast vragen de leden van de SP-fractie hoe het staat met de vijftien eindbeeldstudies. Wanneer vindt hierover besluitvorming plaats en wanneer worden de uitkomsten van deze studies geëffectueerd? De leden van de SP-fractie verzoeken de minister om een duidelijke toelichting op dit punt.

De leden van de SP-fractie vragen tevens of deze minister zich ervan bewust is waar ze mee bezig is. Is zij nu degene die leiding durft te nemen om de belangen van de reiziger te verdedigen of laat zij zich leiden door de vervoersbedrijven en organisaties als Trans Link Systems? Deelt de minister de mening van de leden van de SP-fractie dat de belangen van deze vaak commerciële organisaties, die overduidelijk gericht zijn op winstmaximalisatie, nooit mogen prevaleren boven de belangen van de reiziger? Hoe denkt deze minister te kunnen waarborgen dat de belangen van de reiziger ook voldoende zullen worden behartigd nu zij met het opgeven van de strippenkaart haar enige invloed op het stad- en streekvervoer overboord gooit? De leden van de SP-fractie vragen de minister ook op dit punt om een duidelijke toelichting.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen de minister of de Commissie Meijdam al geïnstalleerd en werkzaam is. Kan de opdracht aan de Commissie Meijdam nog gewijzigd of aangevuld worden? Ligt de commissie op koers om in het voorjaar van 2011 te rapporteren? De leden van de GroenLinks-fractie zijn verbaasd over de instelling van een klankbordgroep bestaande uit alle betrokken partijen, juist omdat de Commissie Meijdam de opdracht heeft onafhankelijk tot een oordeel te komen en er met alle partijen gesproken wordt. Het instellen van een klankbordgroep lijkt de onafhankelijkheid van deze Commissie Meijdam niet ten goede te komen, temeer deze partijen elkaar ook al ontmoeten in de Landelijke regiegroep OV-chipkaart. Wat is de toegevoegde waarde van de formele instelling van deze klankbordgroep? Waarom heeft de minister voor een dergelijke constructie gekozen?

De leden van de GroenLinks-fractie vinden het verder opvallend dat er in de opdracht van de Commissie Meijdam nergens sprake is van een gezamenlijk eindbeeld voor de OV-chipkaart. Is de minister bereid de commissie alsnog de opdracht te geven om aanbevelingen te doen voor een structuur die zal leiden tot het gewenste eindbeeld binnen redelijke termijn? Zo nee, waarom niet?

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wanneer de Commissie Meijdam haar advies zal uitbrengen. Inmiddels zijn er drie maanden verstreken en wat betreft de leden van de ChristenUnie-fractie begint de

tijd te dringen. De Commissie Meijdam zal ook kijken naar de permanente structuur voor een krachtige coördinatie van de OV-chipkaart. De mogelijkheid om bepaalde taken en verantwoordelijkheden (weer) centraal te beleggen moet daarbij wat betreft de leden van de ChristenUnie-fractie niet op voorhand worden uitgesloten. Hierbij moet wat betreft genoemde leden ook worden gekeken naar de belangrijke positie van Trans Link Systems en het belang dat niet alleen de aandeelhouders maar ook de andere vervoerders, de concessieverleners en vooral ook de reizigers hebben bij het goed functioneren van deze organisatie. Dit betekent mogelijk ook dat meer externe sturing en invloed bij Trans Link Systems nodig is.

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat ten tijde van het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010 tweederde van de eindbeeldstudies nog niet was opgeleverd. De genoemde leden vragen of inmiddels alle eindbeeldstudies zijn opgeleverd en zo niet, wat daarvan de reden is. Wanneer vindt hierover besluitvorming plaats en wanneer worden de uitkomsten van deze studies geëffectueerd?

### **Incomplete transacties**

De leden van de VVD-fractie constateren dat de vervoerders de voorkeur geven aan preventieve maatregelen om incomplete transacties te voorkomen boven maatregelen achteraf. De leden van de VVD-fractie benadrukken dat het aantal incomplete transacties verder omlaag moet. Is de minister van mening dat alleen preventieve maatregelen het aantal incomplete transacties verder omlaag zal brengen of zijn andere maatregelen ook noodzakelijk?

De leden van de PvdA-fractie vragen welk gemiddeld percentage incomplete transacties acceptabel is na invoering van de OV-chipkaart in de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden. De leden van de PvdA-fractie vragen tevens wie bepaalt wat een acceptabel percentage incomplete transacties is. Zijn de decentrale overheden en hun vervoerders daarvoor verantwoordelijk?

De leden van de PVV-fractie constateren dat de minister in haar toezeggingen alleen lijkt uit te gaan van menselijk falen als veroorzaker van incomplete transacties. Een groot deel van deze incomplete transacties of foutieve transacties wordt echter ook veroorzaakt door falende apparatuur. Zo gebeurde dat onlangs nog op grote schaal bij vervoerder Connexxion<sup>1</sup>. Het komt ook regelmatig voor dat de apparatuur bij het instappen nog werkt, maar bij het uitstappen niet meer. Deze reizigers worden dus buiten hun schuld om geconfronteerd met extra reiskosten en dat is voor de leden van de PVV-fractie onacceptabel. Deelt de minister die mening?

De minister stelt in haar toezegging dat Trans Link Systems haar heeft gemeld dat een waarschuwing melding van incomplete transacties zeer complex en technisch onmogelijk is. De leden van de PVV-fractie hebben echter grote twijfels over de bewering van dit bedrijf. De leden van de PVV-fractie constateren dat deze beantwoording door Trans Link Systems wederom getuigd van een lakse houding van de directie van dit bedrijf. Immers de OV-chipkaart detecteert en registreert alle transacties online zowel voor een persoonlijke OV-chipkaart en binnenkort zelfs voor een anonieme OV-chipkaart. Daarbij registreert het dus ook alle incomplete en foutieve transacties. Het is volgens de leden dan ook vrij eenvoudig om deze incomplete transacties desgewenst aan de klant te melden middels een email, sms of brief. Dit is in lijn met de unaniem aangenomen motie Van Gent over een applicatie om de reizigers te waarschuwen die niet hebben uitgecheckt (Kamerstuk 23 645 nr. 368). De leden van de

---

<sup>1</sup> [http://www.rtl.nl/actueel/rtlnieuws/binnenland//components/actueel/rtlnieuws/2010/12\\_december/01/binnenland/storing-studentenchip-connexxion.xml](http://www.rtl.nl/actueel/rtlnieuws/binnenland//components/actueel/rtlnieuws/2010/12_december/01/binnenland/storing-studentenchip-connexxion.xml)

PVV-fractie verzoeken de minister dan ook met klem om dit alsnog te bewerkstelligen.

De leden van de CDA-fractie stellen dat, zoals het antwoord van Trans Link Systems voor de minister te summier was, ook het antwoord van de minister op de vraag over incomplete transacties niet afdoende is. De leden van de CDA-fractie vragen de minister om een nadere toelichting over de onduidelijkheid welke voor de reiziger zou kunnen ontstaan. Voor de leden van de CDA-fractie zou een melding van incomplete transacties per e-mail niet in plaats van preventieve maatregelen moeten komen, maar hooguit ernaast.

De leden van de SP-fractie hebben kritische vragen over het aantal incomplete transacties. Uit de gegevens van de minister zou blijken dat het percentage incomplete transacties bij reizen op saldo tussen de drie en vier procent ligt. Het aantal verzoeken tot restitutie bij een misgelopen transactie is echter maar 0,06 procent voor de regio Zuid-Holland. Dat zou betekenen dat slechts één op de 53 reizigers het teveel betaalde geld terugvraagt. Kloppen deze cijfers en hoe is het mogelijk dat dit percentage zo laag is? Op welke manier zal de minister, in samenspraak met de vervoersbedrijven en regiobesturen, een toename van het aantal restituties bewerkstelligen? Op welke termijn zal zij dit doen en welk streefcijfer heeft de minister hierbij voor ogen? Deelt de minister de opvatting van de leden van de SP-fractie dat hier een belangrijke taak is weggelegd voor haar omdat zij verantwoordelijk is voor de beslissing om mensen te verplichten om te gaan reizen met de OV-chipkaart? De leden van de SP-fractie vragen verder wat de minister inmiddels heeft gedaan met de toezegging, gedaan tijdens het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010, over het overblijvende geld door incomplete transacties. Heeft de minister inmiddels, conform deze toezegging, de vervoersbedrijven erop gewezen dat u wilt dat het overgebleven geld als gevolg van incomplete transacties aan aanvullende maatregelen wordt besteed, die de reiziger ten goede komen? Aan wie geven vervoerders inzicht in de bedragen van incomplete transacties? Wie bepaalt aan welke doelen dit geld wordt besteed? Hoe wordt de besteding van de bedragen verantwoord? Worden de landelijke en regionale consumentenorganisaties hierbij betrokken? De leden van de SP-fractie ontvangen op deze vragen graag een helder antwoord. Daarnaast hebben de leden van de SP-fractie met verbazing kennisgenomen van de gepresenteerde cijfers van incomplete transacties voor de regio Haaglanden. In de eerste tabel op pagina 3 van de brief d.d. 16 december 2010 inzake het uitzetten van de Nationale Vervoerbewijzen (NVB) per 3 februari 2011 in Zuid-Holland en Haaglanden (23 645 nr. 397) wordt voor deze regio een percentage aan restitutieaanvragen gegeven van 0,51 procent. Dit cijfer wordt echter zwaar beïnvloed door de cijfers van vervoerder RET over de Randstadrail (lijn E). Deelt u de opvatting van de leden van de SP-fractie dat hier volstrekt onbetrouwbare en daarmee onacceptabele cijfers worden gegeven? De cijfers van de RET zijn gebaseerd op onjuiste berekeningen. In de toelichting staat immers dat de cijfers van de RET worden bepaald door alle restituties op de lijnen A, B, C, D en E ten opzichte van alleen het aantal gemaakte ritten op lijn E? Om welke reden presenteert u dit soort cijfers terwijl hier duidelijk sprake is van een waardeloze rekenmethode? Bent u bereid om deze cijfers alsnog te geven, maar deze keer wel aan de hand van relevante aantallen? Zo nee, om welke reden niet?

De leden van de GroenLinks-fractie hebben de regering, met de verworpen motie Van Gent en Roemer over een harde norm voor het aantal incomplete transacties (Kamerstuk 23 645 nr. 299) in juli 2009, al verzocht om een harde norm op te stellen voor het aantal incomplete

transacties dat geaccepteerd wordt, voordat de National Vervoerbewijzen in een vervoersgebied worden uitgezet. De ambtsvoorganger van de minister ontraadde deze motie indertijd, maar de minister gaat er nu vanuit dat de percentages in lijn moeten liggen met de percentages van de stadsregio's Amsterdam en Rotterdam. Mogen de leden van de GroenLinks-fractie aannemen dat daarbij wordt gedoeld op de percentages op het moment dat de Nationale Vervoerbewijzen in die vervoersregio's werden uitgezet? En kan de minister de bandbreedte, die zij daarbij nu kennelijk hanteert, zo concreet mogelijk aangeven?

De leden van de GroenLinks-fractie merken op dat de Kamer sinds april 2010 diverse malen, doch steeds gefragmenteerd, onvolledig is geïnformeerd over incomplete transacties in verschillende vervoersregio's voor verschillende vervoerders. Het is moeilijk op die manier een totaalbeeld te krijgen. Kan de minister de Kamer een overzicht doen toekomen van de percentages incomplete transacties per maand van alle vervoerders in de vervoersregio's voor het jaar 2010 en is de minister bereid de Kamer elk half jaar een dergelijk overzicht te sturen?

De leden van de GroenLinks-fractie zijn erg teleurgesteld over de wijze waarop de minister invulling heeft willen geven aan de motie Van Gent over een applicatie om de reizigers te waarschuwen die niet hebben uitgecheckt (Kamerstuk 23 645 nr. 368). De minister heeft zich naar de smaak van de leden van de GroenLinks-fractie veel te gemakkelijk door de vervoersbedrijven en Trans Link Systems laten overtuigen van de technische onhaalbaarheid van dit voorstel. Zij schrijft vooral in te willen zetten op preventieve maatregelen, waarmee natuurlijk niets mis is. Maar het is iets anders dan waar de motie om vraagt. De leden van de GroenLinks-fractie zijn bovendien niet overtuigd van de technische onhaalbaarheid van het voorgestelde systeem, maar bespeuren enkel onwil bij de vervoerders. De leden vinden de houding van de minister des te opmerkelijk, omdat haar ambtsvoorganger tijdens het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober het door het lid Van Gent gesuggererde systeem nog als «handig» kwalificeerde en aangaf «de druk (op de vervoerders) maximaal op te voeren om tot zo'n systeem te komen» omdat hij »het systeem niet wil opgeven». Kan de minister aangeven waaruit die «maximale druk» bestaan heeft? Kan de nadere (technische) onderbouwing van de vervoerders waar zij naar verwijst naar de Kamer gezonden worden?

De vervoerders en Trans Link Systems voorzien verwarring omdat het technisch onmogelijk zou zijn om bijvoorbeeld een mail «realtime» te versturen. Waaruit kan volgens de minister die verwarring dan bestaan, als datum, tijdstip en opstapplaats van de reiziger gemeld worden? En om welke reden heeft zij voor de overige technische complicaties, die de vervoerders voorzien, niet gevraagd om te bekijken of deze complicaties voor zover reëel opgelost zouden kunnen worden?

De minister schrijft dat de verschillende restitutief formulieren inmiddels te vinden zijn op de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Is de minister het met de leden van de GroenLinks-fractie eens dat het te prefereren zou zijn als de vervoerders kwamen tot één restitutief formulier? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat zij eraan doen om dat te bewerkstelligen?

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat de vorige minister er bij de vervoerders op heeft aangedrongen dat eventueel overgebleven geld als gevolg van incomplete transacties wordt besteed aan aanvullende maatregelen die de reiziger ten goede komen. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen aan wie de vervoerders inzicht geven in de bedragen van incomplete transacties en wie bepaalt aan welke doelen dit geld wordt besteed. Worden de landelijke en regionale consumentenorganisaties hierbij betrokken?

## **Zuid-Holland en Haaglanden**

De leden van de VVD-fractie zijn, op de voorwaarde dat grote problemen voor de reiziger zijn weggenomen, voorstander van het uitzetten van de Nationale Vervoersbewijzen in zowel de provincie Zuid-Holland als het Stadsgewest Haaglanden.

De leden van de PvdA-fractie achten het wenselijk om de OV-chipkaart operationeel te hebben op het regionale spoor voordat de Nationale Vervoersbewijzen worden uitgezet. Dit maakt echter geen deel uit van de vastgestelde criteria. Welke problemen zullen de reizigers ondervinden als vervoerder Arriva de OV-chipkaart niet per 3 februari operationeel denkt te hebben op het regionale spoor in Zuid-Holland?

De leden van de PVV-fractie constateren dat in de voorwaarden tot opheffing van de Nationale Vervoersbewijzen expliciet staat vermeld dat het OV-chipkaartsysteem operationeel en stabiel moet zijn. Kan de minister uitleggen hoe zij denkt aan deze voorwaarde te kunnen voldoen met alle gebeurtenissen van het afgelopen half jaar in het achterhoofd? Vindt de minister dat het OV-chipkaartsysteem voldoende stabiel functioneert? Volgens de leden van de PVV-fractie zijn eerder genoemde ontwikkelingen ondermeer het bewijs dat dit niet het geval is. De genoemde leden verzoeken de minister dan ook om toe te zeggen dat zolang Trans Link Systems nog de OV-chipkaart beheert, en de eerdergenoemde problemen en beveiligingsrisico's zich voordoen, de Nationale Vervoersbewijzen zullen blijven bestaan.

De leden van de SP-fractie merken op dat de minister weinig belang aan de reiziger hecht, gezien het feit dat zij in haar volledige toelichting op het besluit tot verplichtstelling van de OV-chipkaart niet één keer melding maakt van het aantal reizigers dat nu al beschikt over de OV-chipkaart of de OV-chipkaart (structureel) gebruikt als reisbewijs. Om welke reden heeft deze minister deze cijfers niet gegeven? De leden van de SP-fractie gaan ervan uit dat de minister deze cijfers per abuis heeft weggelaten en er wel degelijk over beschikt. Klopt dit en heeft zij inderdaad goed en recent onderzoek laten doen naar de cijfers rondom bezit en gebruik van de OV-chipkaart? Zo niet, hoe kan de minister dan een positief oordeel geven over het verplichten van de OV-chipkaart voor alle reizigers in heel Zuid-Holland (inclusief de regio Haaglanden)? Achten de leden van de SP-fractie het niet van belang om te weten hoeveel reizigers de kaart al in het bezit hebben of gebruiken bij een dergelijk definitief besluit met dusdanig verstrekkende gevolgen voor alle reizigers? De leden van de SP-fractie willen dan ook zo snel mogelijk van de minister weten hoeveel reizigers op dit moment al een OV-chipkaart in het bezit hebben en hoeveel reizigers de OV-chipkaart al structureel gebruiken. Kan de minister al deze cijfers duidelijk toelichten en specificeren aan de hand van relevante factoren als modaliteit en met name ook het soort reiziger (incidenteel tot intensief gebruiker)? Deelt de minister de mening van de leden van de SP-fractie dat het verplichten van de OV-chipkaart niet te verdedigen is wanneer blijkt dat een meerderheid van de reizigers de kaart nog steeds niet (structureel) gebruikt, ondanks een jarenlange introductie en een volledige verplichting in nabijgelegen vervoersregio's (Rotterdam en Amsterdam)?

De leden van de SP-fractie hopen van harte dat deze minister net als bij de verzoeken vanuit de vervoersregio's Friesland en Oost-Nederland de enige juiste beslissing durft te nemen die in het belang is van de reiziger: en dat is uiteraard het niet verplicht stellen van de OV-chipkaart. Laat de reiziger de keuze voor een alternatief zolang er nog problemen zijn met de OV-chipkaart. Deze reiziger gaat de kaart immers vanzelf gebruiken als deze overduidelijke voordelen voor hem of haar biedt. Een eventuele verplichting van de huidige OV-chipkaart is wat betreft de leden van de



SP-fractie ook het bewijs dat deze minister zelf geen vertrouwen heeft in de voordelen van de OV-chipkaart voor de reiziger.

De leden van de GroenLinks-fractie achten het erg onverstandig om de Nationale Vervoersbewijzen in nieuwe concessiegebieden af te schaffen, zeker zolang de Commissie Meijdam nog geen advies heeft uitgebracht. Om welke reden wacht de minister de adviezen van de Commissie Meijdam niet af?

Deze leden vragen de minister om een nadere toelichting op haar stelling, dat «Uit de aanvragen van beide decentrale overheden blijkt dat het percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op saldo in de afgelopen periode over het algemeen een dalende trend vertoont. In de zomerperiode is er sprake van lichte fluctuaties», in haar brief d.d. 16 december 2010 over het uitzetten Nationale Vervoerbewijzen per 3 februari 2011 in Zuid-Holland en Haaglanden (Kamerstuk 23 645 nr. 397). Een vergelijking van de tabel op pagina 4 van die brief met de cijfers uit de brief d.d. 12 mei over incomplete transacties OV-chipkaart (Kamerstuk 23 645 nr. 360) lijkt die stelling niet te onderschrijven. Uit een vergelijking van die cijfers valt namelijk op te maken dat het aantal incomplete transacties (van het totaal aantal ritten, inclusief de abonneementhouders) juist stijgt (in augustus/september ten opzicht van maart/april 2010). Dat geldt bij uitzondering niet bij vervoerder HTM, maar bij vervoerder Veolia is dat een stijging van maar liefst veertig procent wel het geval. Kan de minister die stelling weerleggen?

Tot slot vragen de leden van de GroenLinks-fractie, vooruitlopend op andere vragen over voorzieningen voor mensen met een beperking in deze notitie, of de minister kan bevestigen dat er in Zuid-Holland nog geen regeling is voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen, zoals visueel en anders gehandicapten? Ziet de minister hier een probleem en zo nee, waarom niet?

### **Privacy**

De leden van de VVD-fractie constateren dat het voorstel met betrekking tot de «opt-in» voor de bewaartermijn van reisgegevens, in tegenstelling tot wat in het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010 is aangegeven, niet is meegegeven aan de Commissie Meijdam. Waarom kiest de minister er toch niet voor dit belangrijke onderwerp mee te geven aan de Commissie Meijdam, maar de voorkeur te geven dit onderwerp te bespreken in het reguliere overleg met de partijen?

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben kennisgenomen van de onlangs gepubliceerde rapporten van het College Bescherming Persoonsgegevens over de OV-chipkaart. Wat is de reactie van de minister op deze recente kritieken van het College Bescherming Persoonsgegevens ten aanzien van het bewaren van reisgegevens en wat hebben de vervoerders inmiddels gedaan om tegemoet te komen aan de eisen van het College Bescherming Persoonsgegevens?

### **Betaalbaarheid openbaar vervoer**

De leden van de SP-fractie maken zich zorgen over de prijzen in het openbaar vervoer. De extreme maatregel om de strippenkaart volledig te weren in het openbaar vervoer in de provincie Zuid-Holland en de stadsregio Haaglanden, zorgt ervoor deze twee vervoersregio's zelf mogen gaan bepalen welke tarieven zij hanteren zonder dat de minister daar enige invloed op kan uitoefenen. Deelt de minister de zorgen van SP-fractie dat de kans zeer groot is dat de prijzen in het openbaar vervoer de komende jaren zullen exploderen, mede door de forse bezuiniging die dit kabinet neerlegt bij de vervoersregio's (door fors te snijden in de Brede

Doeluitkering (BDU) en door hard te bezuinigen op de vergoeding voor goed openbaar vervoer in de drie grote steden, waaronder ook de vervoerder HTM valt, die een belangrijke speler is in de regio Haaglanden.

## Beveiliging

De leden van de PVV-fractie hebben de minister al eerder middels schriftelijke vragen gewezen op het feit dat de beveiliging van de OV-chipkaart nog sterk te wensen overlaat en dat het slechts een kwestie van tijd is voordat de methoden om de beveiliging te omzeilen via internet openbaar beschikbaar zijn. Uit recente berichten in onder andere computerblad PC Active<sup>1</sup> blijken deze zorgen gegrond. Daarin wordt gemeld dat het kraken van de OV-chipkaart steeds simpeler wordt. Kennelijk is de beveiliging van de OV-chipkaart nog niet op het niveau dat Trans Link Systems ons wil doen geloven. De leden van de PVV-fractie vragen de minister hoe zij hierover denkt en of zij zelf nog wel vertrouwen in dit bedrijf heeft. Zo niet, is de minister dan bereid om het beheer van de OV-chipkaart onder te brengen bij een ander bedrijf? Daarnaast willen de leden de minister verzoeken om eventuele schade als gevolg van «gehackte» chipkaarten te verhalen op Trans Link Systems, zodat de vervoerders en de reizigers niet de dupe worden van het structureel falende beleid van dit bedrijf.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat de beveiliging van de OV-chipkaart op hetzelfde niveau dient te zijn als die van een creditcard of bankpas. Deelt de minister deze mening? Zo ja, deelt de minister dan ook de mening dat dit kennelijk nu nog niet het geval is en dat het dus onacceptabel is dat de OV-chipkaart met de huidige beveiliging als betaalpas wordt gebruikt<sup>2</sup>?

Ook de leden van de SP-fractie vragen hoe het is gesteld met de beveiliging van de OV-chipkaart. Is deze beveiliging nu inmiddels voldoende georganiseerd? Zijn er nog nieuwe ontwikkelingen gaande die het misbruik van de kaart door middel van kraak en/of beïnvloeding makkelijker dan wel aantrekkelijker hebben gemaakt? Welke maatregelen zijn er de laatste maanden getroffen om misbruik van de kaart of fraude met de OV-chipkaart te kunnen voorkomen dan wel aan te pakken? Is er op dit moment of in de nabije toekomst sprake van een situatie waarbij het frauderen met de OV-chipkaart lucratief is voor reizigers, bijvoorbeeld door middel van technische toepassingen waardoor de informatie op de kaart (waaronder het saldo) kan worden aangepast? Kan de minister op deze punten voorzien in een duidelijke toelichting?

De leden van de GroenLinks-fractie zijn benieuwd naar de ervaringen die Nederlandse Spoorwegen opdoen bij hun experiment met het gebruik van de OV-chipkaart als betaalpas. Wat de leden van de GroenLinks-fractie betreft staat de veiligheid daarbij voorop. Kan de minister de Kamer hierover informeren? In het verleden bleek de kaart te gemakkelijk te kraken, om het stempel «veilig» als betaalmiddel van De Nederlandse Bank te krijgen. De leden willen graag weten of de tweede generatie chips, die nu in de kaart zitten, wél veilig genoeg is. Klopt het dat er nu opnieuw een zogenaamde elektronische geldinstelling-status moet worden aangevraagd bij De Nederlandse Bank om de chipkaart als betaalmiddel erkend te krijgen, als deze voor andere doelen dan alleen reizen gebruikt zal worden? Zo ja, is deze aanvraag al gedaan door Trans Link Systems? Zo nee, waarom zou die status niet nodig zijn? Herinnert de minister zich dat in 2006 een procedure werd gestart om de elektronische geldinstelling-status te verkrijgen, die later niet nodig bleek, wat ook weer niet waar bleek zodat de procedure in 2009 vervolgens werd herroepen? Welke lessen zijn geleerd van die gang van zaken? Heeft de

---

<sup>1</sup> <http://www.bndestem.nl/algemeen/internet/article7839108.ece>

<sup>2</sup> [http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3366002.ece/\\_OV-chipkaart\\_als\\_betaalpas\\_gebruiken\\_mag\\_niet\\_.html](http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article3366002.ece/_OV-chipkaart_als_betaalpas_gebruiken_mag_niet_.html)

minister aanleiding te veronderstellen dat de huidige «tweede generatie» chips als veilig genoeg beoordeeld zullen worden om de elektronische geldinstelling-status te verkrijgen? Zo ja, waarop baseert de minister die veronderstelling? Zo nee, welke consequenties verbindt de minister daaraan? Zijn alle in gebruik zijnde OV-chipkaarten in Nederland voorzien van de tweede generatie chips? Zo nee, welk percentage van de OV-chipkaarten is voorzien van de eerste generatie chips? Klopt de veronderstelling dat anonieme chipkaarten in beginsel ook gebruikt kunnen worden als betaalmiddel? Zo nee, waarom niet?

### **Voorziening voor mensen met een (visuele) beperking**

De leden van de VVD-fractie zijn verheugd te constateren dat de problemen waarmee blinden en slechtzienden kampen, worden aangepakt nu er wordt gewerkt aan een (tijdelijke) landelijke kaart voor mensen met een visuele beperking. Deze landelijke kaart houdt het openbaar vervoer, in combinatie met de begeleidingskaart die gebruikt kan worden wanneer de landelijke kaart nog niet beschikbaar is, toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.

De leden van de PvdA-fractie constateren dat voor blinden en slechtzienden de Viziriskaart al is ingevoerd in Rotterdam en Amsterdam. Er wordt overleg gevoerd over realisatie van een dergelijke kaart voor blinden en slechtzienden voor het overige stads- streekvervoer en voor gebruik bij de Nederlandse Spoorwegen. De leden van de PvdA-fractie vragen op welke wijze de snelle introductie van de tijdelijke speciale OV-chipkaart voor mensen met een beperking, de Handikaart, wordt uitgevoerd? In het kader hiervan vragen de leden van de PvdA-fractie tevens om welke reden ervoor is gekozen om de pilot van de Viziriskaart niet uit te voeren in nieuwe gebieden waar de Nationale Vervoersbedrijven worden uitgezet. Wanneer is de wel uitgevoerde pilot afgerond en wanneer wordt daarvan de evaluatie verwacht? In hoeverre is het mogelijk om te komen tot een tijdelijke regeling voor alle houders van de OV-begeleiderskaart voor gebruikmaking van de OV-chipkaart?

De leden van de GroenLinks-fractie vragen om welke reden de pilot met een OV-chipkaart voor mensen met een visuele handicap niet wordt uitgebreid tot een regeling voor alle mensen met een handicap die er toe leidt dat zij niet zelfstandig kunnen reizen, zoals de ambtsvoorganger van de minister ook suggereerde in het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010. De leden van de GroenLinks-fractie maken zich, zoals reeds genoemd onder het kopje Zuid-Holland en Haaglanden, zorgen over de voorzieningen voor mensen met een (visuele) beperking.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wanneer de sleutelkaart voor blinden en slechtzienden beschikbaar is in alle regio's. Deze leden maken zich zorgen gezien signalen dat de tijdelijke regeling te langzaam wordt uitgerold en de pilot afwezig blijft in nieuwe gebieden waar de papieren Nationale Vervoersbewijzen worden uitgezet. Is er inmiddels een reactie van de betrokken partijen ten aanzien van de vraag of de Viziriskaart ook uitgebreid kan worden tot mensen met een verstandelijke beperking?

### **Duitse chipkaartsysteem**

De leden van de PvdA-fractie wijzen op technische mogelijkheden om het Duitse chipkaartsysteem te voorzien van OV-applicaties uit verschillende landen. Om dit te bewerkstelligen is echter een Europese standaard en aldus Europese samenwerking vereist. Is al duidelijk op welke termijn dit precies wordt opgepakt?

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat nu wel duidelijk is dat het Duitse chipkaartsysteem kan worden voorzien van OV-applicaties uit verschillende landen. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de OV-chipkaart omgekeerd ook kan worden voorzien van de Duitse OV-applicatie. Ook vragen genoemde leden welke acties er de komende tijd worden uitgevoerd om te komen tot acceptatie van elkaars systeem.

### **Eén loket**

De leden van de SP-fractie vragen wanneer, conform de toezegging van de ambtsvoorganger van de minister, daadwerkelijk één loket wordt gerealiseerd voor alle vragen en problemen over de OV-chipkaart? Kan de minister haar antwoord duidelijk toelichten?

De leden van de ChristenUnie-fractie stellen dat de vorige minister één loket voor OV-chipkaartzaken een «must» noemde. Kan de minister aangeven wanneer dit ene loket daadwerkelijk gerealiseerd wordt?

### **Friesland en Oost-Nederland**

De leden van de PvdA-fractie hebben een vraag over de OV-chipkaart in Friesland. Als de OV-chipkaart in de nabije toekomst ook in Friesland ingevoerd gaat worden zullen treinreizigers in onder meer Leeuwarden tijdens hun reis met dezelfde vervoersmodaliteit, nog een keer moeten in- en uitchecken. De reden is niet dat de vervoersmodaliteit verandert, die blijft immers gelijk, maar de vervoerder (Arriva en Syntus). De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer en hoe deze situatie wordt opgelost.

De leden van de GroenLinks-fractie vragen op welk moment de minister opnieuw het verzoek van de provincie Friesland en Oost Nederland beziet om de Nationale Vervoersbewijzen uit te zetten.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wat de stand van zaken is van het uitzetten van de Nationale Vervoersbewijzen in Oost-Nederland. Is 1 februari 2011 nog steeds de richtdatum? Wat is de stand van zaken in de andere gebieden?

### **Korting**

De leden van de GroenLinks-fractie constateren dat de minister schrijft, in afwijking van het standpunt van haar ambtsvoorganger, dat ze de betrokken partijen in hun reguliere overleg naar een oplossing wil laten zoeken voor het door het lid Van Gent aangegeven probleem met betrekking tot de kortingsregel. Dit probleem betreft reizigers die vóór 9.00 uur instappen, maar een deel van hun reis na 9.00 uur afmaken en met gebruik van de chipkaart hun korting op een deel van die reis mislopen. Mogen de leden van de fractie van de GroenLinks-fractie uit die gang van zaken opmaken, dat de minister het wel met haar ambtsvoorganger eens is, dat er voor dit probleem een bevredigende oplossing gevonden dient te worden? Zo ja, welke termijn heeft zij daarvoor in gedachten? Zo nee, om welke reden is de minister het daar niet mee eens?

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben een vraag over korting op een ander vlak. Genoemde leden vragen wat de stand van zaken is van het accepteren van de kortingskaarten van de Nederlandse Spoorwegen in de treinen van andere vervoerders. Is de minister al in gesprek met de vervoerders om te bereiken dat er een korting van kracht blijft in alle treinen?

## **Overboeken saldo**

De leden van de GroenLinks-fractie zijn niet tevreden met de wijze waarop de minister het gratis overboeken van saldo geregeld heeft. Via Trans Link Systems kan weliswaar gratis saldo restitutie verkregen worden, maar alleen bij het beëindigen of vervangen van een kaart. Bij de balie worden nog wel administratiekosten in rekening gebracht. De leden van de GroenLinks-fractie vinden dat onacceptabel. De reiziger heeft nooit om de OV-chipkaart gevraagd en kan enkel voor het product gewonnen worden, als het belang van de reiziger ermee gediend is. Niet zonder reden sprak de minister zelf recent de wens uit dat de reiziger in het openbaar vervoer weer met een hoofdletter «R» moet worden geschreven. Hoe rijmt zij die ambitie met de opstelling van de vervoersbedrijven rond de kosten van overboekingen? Waarom zou een reiziger opgezadeld moeten worden met kosten bij een eenvoudige handeling als het overschrijven van saldo binnen een systeem dat met name door de vervoerders zelf gewenst kunnen? Waarom zou een reiziger enkel bij Trans Link Systems gratis terecht kunnen? Immers, iemand reist niet met Trans Link Systems, maar met Connexxion of Arriva. Is de minister zich er overigens van bewust dat lang niet alle reizigers de vaardigheden hebben om te werken met relatief ingewikkelde websites als die van Trans Link Systems en dus aangewezen zijn op balies waar betaald moet worden? Vindt de minister het rechtvaardig deze groep (met name ouderen) op kosten te jagen?

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat er nog steeds problemen zijn bij de overstap van de ene OV-chipkaart op de andere. Er zijn nu goede afspraken over het overboeken van het saldo, maar in de informatievoorziening hierover is volgens de leden van de ChristenUnie-fractie nog veel te verbeteren. Jaartrajectkaarthouders van de Nederlandse Spoorwegen krijgen nog steeds geen enkele informatie bij het ontvangen van hun nieuwe kaart hoe ze moeten handelen met hun oude kaart, hoe het saldo kan worden overgezet en hoe het automatisch opladen kan worden overgezet. Het blijkt dat deze vaste klanten hiervoor speciaal naar het loket toe moeten. Zij worden ook niet geïnformeerd over het feit dat zij voor hun nieuwe kaart opnieuw vooraf toestemming moeten geven voor het registreren van hun reisgegevens voor het transactieoverzicht op mijn.ov-chipkaart.nl. Het gevolg kan zijn dat deze frequente reizigers een deel van hun transacties niet meer kunnen inzien ten behoeve van declaraties. Nu zijn dit in eerste instantie uitvoeringskwesties die moeten worden opgelost door de vervoerders, maar de leden van de ChristenUnie-fractie vinden het wel tekenend dat er soms nog te veel vanuit de vervoerder wordt gedacht en te weinig vanuit de Reiziger. Deze leden vragen waarom juist de vaste klant met zoveel administratie wordt opgezadeld bij de overgang van zijn kaart en waarom dit niet automatisch gaat.

## **Single Check-in, Check-uit**

Eén van de belangrijkste problemen met de OV-chipkaart betreft de lastige overstapsituatie op stations met meerdere vervoerders. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hier al ruim drie jaar aandacht voor. Tot nu toe wordt alleen een oplossing gezocht via «signing en branding». In het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010 met de vorige minister leek er eindelijk een positieve wending te zijn om echt te komen tot «Single Check-in, Check-uit». Helaas zien de leden van de ChristenUnie-fractie nu weer een tegengestelde beweging. De Commissie Meijdam kijkt wel naar Single Check-in, Check-uit, maar alleen vanuit de vraag in hoeverre dit gewenst is. Bovendien zal de commissie de resultaten van een eerdere studie als uitgangspunt nemen. Dit was echter niet het uitgangspunt in het laatste debat. De Reiziger met een hoofdletter «R»

moet voorop staan en niet de vervoerder. Wat betreft de leden van de ChristenUnie-fractie is het geen vraag meer of er Single Check-in Check-uit komt, maar hoe en wanneer. Het intern verrekenen van opbrengsten als gevolg van het kleine deel van de reizen in de treinketen met meerdere vervoerders dat dankzij Single Check-in, Check-uit onduidelijk is moeten de vervoerders onderling kunnen oplossen, zeker gezien het feit dat zij straks van het merendeel van de verplaatsingen exacte gegevens hebben.

De leden van de ChristenUnie-fractie ontvangen signalen dat er nog steeds discussies zijn tussen de regionale vervoerders en de Nederlandse Spoorwegen over de, wat betreft de leden van de ChristenUnie-fractie tijdelijke, locatie van de check-in/check-uit paaltjes op stations met meerdere vervoerders. Volgens de regionale vervoerders zouden reizigers die moeten overstappen veel te lange loopafstanden moeten afleggen. Is de minister hiermee bekend? Op welke locaties is hierover nog discussie en wat is de stand van zaken? Kan de minister zoals toegezegd de planning van de werkzaamheden omtrent de paaltjes en poortjes op de stations naar de Kamer sturen?

### **Buurt- en belbus**

De leden van de ChristenUnie-fractie zijn teleurgesteld in het antwoord van de minister met betrekking tot de buurt- en de belbus. De OV-chipkaart is steeds gepresenteerd als één kaart voor al het openbaar vervoer. Daar hoort ook de buurt- en de belbus bij. Het mag niet zo zijn dat een reiziger met zijn OV-chipkaart in de hand de buurt- of belbus in wil stappen en wordt geweigerd omdat hij geen ander betaalmiddel heeft. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen nogmaals aan de minister om op de kortst mogelijke termijn met de decentrale overheden af te spreken dat er ook in alle buurt- en belbussen OV-chipkaart apparatuur komt. Dit is volgens de genoemde leden precies een voorbeeld waar krachtige regie gewenst is vanuit de gedachte dat de reiziger weer met een hoofdletter «R» moet worden geschreven.

### **Verkoop- en oplaadautomaten**

De leden van de ChristenUnie-fractie constateren dat de minister in haar brief d.d. 23 november 2010, inzake de toezeggingen gedaan tijdens het algemeen overleg OV-Chipkaart d.d. 6 oktober 2010 (Kamerstuk 23 645, nr. 392), ingaat op de uniformiteit van verkoop- en oplaadautomaten. Wat is de stand van zaken van het convenant tussen Trans Link Systems en leveranciers en van de eindbeeldstudie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's»? Kunt u aangeven hoe de uniformiteit van toekomstige apparatuur daadwerkelijk geborgd zal worden?

In het algemeen overleg OV-chipkaart d.d. 6 oktober 2010 ging het echter niet alleen om een uniforme uitstraling c.q. bediening, maar vooral ook over dat de apparatuur de producten van meerdere vervoerders kan ondersteunen. Een voorbeeld zijn de verkoopautomaten van de Nederlandse Spoorwegen waar geen producten van andere vervoerders kunnen worden gekocht. Het is voor de reiziger, en zeker de toerist, erg lastig dat hij voor elk vervoerder bij een andere automaat moet zijn. Ook is het lastig dat bij de verkoopautomaten niet altijd producten kunnen worden opgehaald. De leden van de ChristenUnie-fractie pleiten ervoor dit sterk te vereenvoudigen zodat er minder uitleg richting de reiziger nodig is. Immers: elk aspect van de OV-chipkaart dat moet worden uitgelegd is een bron van verwarring terwijl de kaart juist wordt gepresenteerd dat hij het reizen makkelijker zou maken.

## **Eén kaart**

De leden van de ChristenUnie-fractie ontvangen signalen dat er nog steeds geen sprake is van één OV-chipkaart. Klanten met een OV-chipkaart die een voordeelurenabonnement van de Nederlandse Spoorwegen willen laden, moeten een nieuwe kaart aanvragen bij de Nederlandse Spoorwegen. Als zij vervolgens aangeven dat ze dan het geld voor hun eerste kaart terug willen, dan is dat niet mogelijk. Ook hier staat dus weer het belang van de vervoerders voorop en niet de Reiziger met hoofdletter «R». Medewerkers van de klantenservice van de OV-chipkaart schrijven letterlijk aan een klant met een vraag hierover: «Helaas is het inderdaad nog niet mogelijk om NS producten op alle OV-chipkaarten te laten zetten. Dit is echter een keuze van NS, omdat het nog niet mogelijk is. Het is nog niet bij ons bekend of dit wel kan in de toekomst.» Deze leden vragen waarom dit een keuze is van de Nederlandse Spoorwegen, waarom het nog niet mogelijk is en waarom het niet bekend is of het überhaupt wel mogelijk wordt in de toekomst? De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de minister kan aangeven vanaf wanneer alle OV-chipproducten op alle OV-chipkaarten geladen kunnen worden? Deelt de minister de mening dat nu de OV-chipkaart landelijk wordt uitgerold dit op hele korte termijn geregeld dient te zijn?

## **II. Reactie van de minister**

Hierbij ontvangt u mijn reactie op de vragen en opmerkingen uit het verslag van het schriftelijk overleg van de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu van 14 januari 2011. Het schriftelijk overleg had betrekking op mijn brief van 23 november 2010 aangaande de toezeggingen uit het algemeen overleg OV-chipkaart van 6 oktober 2010 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 392) en op mijn brief inzake het uitzetten van het NVB per 3 februari 2011 in Zuid-Holland en Haaglanden (Kamerstukken II, 23 645, nr. 397).

### **Algemeen**

De rode draad in het verslag van het schriftelijk overleg van uw Kamer is het centraal stellen van de Reiziger met een hoofdletter «R». Het is tenslotte de reiziger die gebruik maakt van de kaart om te reizen en daarvoor betaalt. Ik ondersteun dit uitgangspunt van harte. Dat blijkt onder andere uit het feit dat bij het vaststellen van de criteria voor een definitieve overgang van strip naar chip als criterium is opgenomen dat de regionale consumentenorganisaties advies uitbrengen over het voornemen van de decentrale overheid om het (Nationaal Vervoerbewijs) NVB uit te laten zetten. En ook in andere criteria wordt het belang van de reiziger meegenomen, zoals de eis van een goed werkend, stabiel systeem en een kostenneutrale overgang voor de reizigers als totaliteit. Voorts worden ook de consumentenorganisaties betrokken bij zaken die spelen op landelijk niveau, zoals bij de studies om de werking van de OV-chipkaart te verbeteren.

De laatste tijd heeft de ontwikkeling van de OV-chipkaart niet stilgestaan. Ik noem u een aantal voorbeelden van verbeteringen die in de afgelopen periode zijn gerealiseerd. De presentatie van de gemaakte transacties op de site «mijn OV-chipkaart.nl» is verbeterd. Bovendien staan de gegevens de volgende dag na 19.00 uur online en kunnen er overzichten worden geselecteerd voor declaraties. Ook heeft de reiziger meer mogelijkheden gekregen om allerlei producten en diensten te verkrijgen. Zo kan automatisch opladen via internet worden aangevraagd en daarna bij een automaat worden afgehaald. Saldo en producten kunnen inmiddels eveneens op deze manier verkregen worden. Verder is het bij het opladen van de OV-chipkaart in een automaat niet meer mogelijk de kaart uit de

automaat te halen zonder dat de transactie er op staat, terwijl het bedrag toch van de rekening is afgeschreven.

De Reiziger wordt serieus genomen. Dat betekent echter niet dat alle problemen in één keer opgelost kunnen worden. Ook na het uitzetten van het NVB blijven overheden en vervoerbedrijven gezamenlijk werken aan gebruiksgemak ten behoeve van de reiziger en zullen waar nodig en mogelijk verbeteringen worden doorgevoerd.

Ik ga nu in op de vragen en opmerkingen die door de verschillende fracties naar voren zijn gebracht, daarbij de indeling van het verslag volgend.

De leden van de fracties van de VVD, PvdA, CDA, GroenLinks en ChristenUnie hebben met belangstelling kennisgenomen van de bovengenoemde brieven.

De leden van de SP-fractie hebben met ongenoegen kennisgenomen van het besluit om de vervoersregio's Zuid-Holland en Haaglanden toestemming te geven om per 3 februari 2011 de strippenkaart af te schaffen. Zij menen dat hiermee het reizigersbelang ondergeschikt is aan het belang van de vervoerbedrijven.

Reizigersbelangen dienen een plek op de voorgrond in te nemen.

Draagvlak bij betrokken partijen is naar mijn mening van groot belang bij de verdere invoering van de OV-chipkaart, waaronder draagvlak bij de reizigers. Ik hecht daarom sterk aan de adviezen van de regionale consumentenoverleggen als decentrale overheden een verzoek indienen tot het uitzetten van het NVB. Bij Zuid-Holland en Haaglanden hebben de consumentenoverleggen ingestemd met het uitzetten van het NVB in deze regio's per 3 februari 2011.

De leden van de ChristenUnie-fractie hebben gevraagd naar de oplossing van de knelpunten met de OV-chipkaart. In haar bijdrage in het algemeen overleg van 6 oktober haalt de fractie van de ChristenUnie enkele knelpunten aan. Op deze knelpunten kom ik verder in deze brief ook terug. Hoewel in Nederland gebruik wordt gemaakt van proven technology is de invoering in Nederland uniek. Nergens ter wereld werken zoveel overheden en vervoerders gezamenlijk aan de invoering van de OV-chipkaart, waarmee de reiziger met alle vormen van openbaar vervoer in het hele land kan reizen. Omdat er nergens ter wereld een dergelijk voorbeeld bestaat, leert men gaandeweg in de praktijk. Ondanks zorgvuldige voorbereidingen en uitgebreide testfases, zijn knelpunten daardoor niet helemaal te voorkomen. Ik deel de stellingname van de ChristenUnie-fractie dat voor het vertrouwen in de kaart het oplossen van knelpunten belangrijk is. Ik spreek hier partijen op aan. Ook heb ik de Commissie Meijdam aangesteld om met drie onderwerpen aan de slag te gaan. Eén daarvan betreft de permanente structuur waarbij ik de Commissie heb gevraagd om met aanbevelingen te komen voor een krachtige coördinatie en effectieve en efficiënte besluitvorming op die terreinen van de OV-chipkaart, die het niveau van individuele concessies overstijgen.

### **Commissie Meijdam**

De leden van de fracties van VVD, PvdA en GroenLinks vragen om welke reden de minister er niet voor kiest om de Nationale Vervoersbewijzen pas uit te zetten op het moment dat de bevindingen en aanbevelingen van de Commissie Meijdam bekend zijn?

In mijn brief van 30 november 2010 heb ik uw Kamer een nadere toelichting gegeven op het proces van het uitzetten van het NVB (Kamerstukken II, 23 645, nr. 394). Daarbij heb ik aangegeven dat het uitzetten van het NVB naar mijn mening moet doorgaan, maar alleen als dat mogelijk en verantwoord is. Om dit te kunnen beoordelen zijn aan het uitzetten van het NVB in een regio criteria verbonden, waaraan aanvragen van decentrale overheden worden getoetst.



De specifieke onderwerpen die de Commissie Meijdam als opdracht heeft meegekregen maken geen onderdeel uit van deze criteria, en vormen daarom geen aanleiding om het NVB niet uit te zetten.

De GroenLinks-fractie stelt de vraag of de Commissie al geïnstalleerd en werkzaam is en of de opdracht nog gewijzigd kan worden.

Ja, de Commissie is ingesteld (Stcrt 2011, nr. 684). Bij de vaststelling van haar opdracht is een afweging gemaakt welke onderwerpen worden besproken in de staande organisatie, welke onderwerpen zijn belegd in de eindbeeldstudies en welke onderwerpen aan de Commissie worden meegegeven. De opdracht blijft ongewijzigd.

De leden van de fracties van de ChristenUnie, de PvdA en GroenLinks hebben gevraagd wanneer de Commissie Meijdam met haar aanbevelingen komt. De fractieleden van de VVD hebben specifiek gevraagd wanneer het dubbel opstaptarief is opgelost.

Bij haar instelling is de Commissie gevraagd om te rapporteren voor 1 mei 2011. Voor de zomer zal ik uw Kamer informeren over mijn standpunt ten aanzien van de aanbevelingen van de Commissie Meijdam. De fracties van de PvdA, het CDA en GroenLinks vragen of in de aanbevelingen van de Commissie Meijdam omtrent de permanente structuur ook aandacht is voor de realisatie van het eindbeeld dat in mei 2009 is gestart door de consumentenorganisaties en de regiegroeppartijen. De PvdA-fractie vraagt daarbij wie de regie zal voeren op de handhaving van het uniforme eindbeeld.

De realisatie van de eindbeeldonderwerpen wordt in de huidige situatie besproken in de Regiegroep OV-chipkaart. Daarbij hangt de uitrol van de OV-chipkaart niet altijd af van de eindbeeldstudies, waardoor de realisatie van sommige eindbeeldonderwerpen verder in de toekomst ligt. Aandacht voor de verdere realisatie van de eindbeeldonderwerpen zal worden meegenomen in het voorstel over de permanente structuur waarover de Commissie Meijdam advies zal uitbrengen.

In relatie tot de opdracht naar de permanente structuur stelt de fractie van de PvdA dat er spanning is tussen enerzijds de decentralisatie van het stad- en streekvervoer en anderzijds de mogelijkheid om bepaalde taken en verantwoordelijkheden weer centraal te beleggen. De fractie vraagt of de Commissie Meijdam deze situatie gaat analyseren. De fractie van de ChristenUnie geeft aan dat verantwoordelijkheden centraal beleggen niet op voorhand moet worden uitgesloten.

Ondanks de decentralisatie zullen er altijd onderwerpen zijn die om een bredere aanpak vragen. Daarom is aan de Commissie meegegeven dat de permanente structuur een structurele, effectieve en efficiënte werkwijze moet bieden om landelijke afspraken te onderhouden, om knelpunten die het niveau van de individuele concessies overstijgen op te lossen en om verbeteringen door te voeren.

De leden van de ChristenUnie-fractie geven aan dat de Commissie Meijdam moet kijken naar de belangrijke positie van TLS en het belang dat alle partijen en zeker ook de reizigers hebben bij een goed functioneren van deze organisatie.

De opdracht aan de Commissie Meijdam betreffende de permanente structuur is breder dan alleen de positie van TLS. De Commissie heeft de opdracht gekregen om naar de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen te kijken. TLS is één van deze partijen.

De leden van de CDA-fractie vragen of het dubbel opstaptarief ook buiten de treinrailketen voorkomt.

Bij de overstap van regionale bus, tram of metro naar het hoofdspoornet wordt met de OV-chipkaart, net als in de situatie met het «papieren kaartje», een dubbel opstaptarief berekend. Een andere situatie waar zich dat voordoet is wanneer een reiziger overgaat van het «reizen op product» naar «reizen op saldo». Bijvoorbeeld wanneer een reiziger op zijn

abonnement reist en vervolgens doorreist buiten het gebied waarvoor zijn abonnement geldig is. Ook wanneer de reiziger op een regionaal kortingsproduct reist en overstapt buiten het gebied van de decentrale overheden waar de korting geldig is, wordt opnieuw het opstaptarief in rekening gebracht.

De leden van de CDA-fractie vragen de minister om de Commissie Meijdam niet alleen vanuit bestuurlijk en economisch perspectief naar «Single Check-in, Check-uit» in de treinrailketen te laten kijken, maar om hierbij ook expliciet de relatie te leggen met de belangen van de reiziger. In de opdracht aan de Commissie is meegegeven dat ze ook de reizigersbelangen mee moet nemen (Strc 2011, nr. 684). De vraag naar enkelvoudig in- en uitchecken in de treinrailketen is ingegeven door de zogenoemde overstapproblematiek: de verwarring die mogelijk bij de reiziger kan ontstaan bij het overstappen op treinstations met meerdere vervoerders. Dit is aan de Commissie Meijdam meegegeven. De Commissie zal in haar onderzoek ook het reizigersperspectief betrekken. De leden van de GroenLinks-fractie hebben gevraagd wat de toegevoegde waarde is van de klankbordgroep, bestaande uit alle betrokken partijen en of dit de onafhankelijkheid van de Commissie niet schaadt.

De onafhankelijkheid van de Commissie is geborgd, omdat de leden van de Commissie geen belang hebben bij één van de partijen in het OV-chipkaardossier. De klankbordgroep is ingesteld om haar zienswijze te geven op feiten en haalbaarheid.

De leden van de PvdA-fractie wijzen erop dat de Commissie Meijdam goede monitoring noodzakelijk acht. Zij vragen zich af wie de monitoring zal uitvoeren, op welk moment bij sterke afwijkingen van de aannames aanvullende compenserende maatregelen worden genomen en wie de financiële gevolgen draagt. De leden vragen verder op welke wijze en welke termijn deze aanbevelingen worden overgenomen.

Gelet op de vraagstelling ben ik er vanuit gegaan dat de PvdA-fractie doelt op de Commissie Kist. De Commissie Kist heeft in een aantal van haar rapporten over de opbrengsteneutraliteit drie aanbevelingen gedaan om een voor de gemiddelde reiziger aantrekkelijke, kostenneutrale of voordelige overgang te bewerkstelligen.

Deze aanbevelingen zijn:

1. Benadruk in de communicatieperiode het belang van kostenbewust reizen.
2. Blijf het (koop)gedrag van reizigers na het uitzetten van het NVB monitoren.
3. Neem aanvullende (kosten)compenserende maatregelen in overweging bij sterke afwijkingen.

Bij het verzoek tot het uitzetten van het NVB geven de decentrale overheden aan op welke manier zij invulling zullen geven aan de aanbevelingen van de Commissie Kist.

De provincie Zuid-Holland en het Stadsgewest Haaglanden hebben deze aanbevelingen overgenomen. Zij monitoren de ontwikkelingen en zullen zo nodig passende maatregelen nemen. De financiële gevolgen van de genomen maatregelen komen niet voor rekening van de reiziger, maar van de verantwoordelijke overheden en/of de vervoerders.

De leden van de PVV-fractie verzoeken de minister om de Commissie Meijdam op korte termijn met behulp van onafhankelijke ICT-beveiligings-experts te laten onderzoeken hoe zij de beveiligingen van de OV-chipkaart tot een acceptabel niveau kunnen tillen. Kan de minister dit toezeggen? ICT-beveiligingsexperts zijn en worden ingeschakeld op verschillende trajecten. Ik zal dit toelichten.

De beveiliging van een elektronisch systeem zoals de OV-chipkaart is een continue race om «hackers» voor te blijven. Met de inmiddels gestarte migratie naar een tweede generatie OV-chipkaart is de beveiliging van de OV-chipkaart op een voldoende niveau gebracht. Naar aanleiding van het

kraken van de huidige OV-chipkaart hebben TLS en de vervoerders een migratieplan opgesteld. Dit plan, inclusief de keuze voor een nieuwe chip, is getoetst door een team van onafhankelijke ICT-experts op dit gebied van Royal Holloway University of London (RHUL). De bevindingen van dit expertteam waren positief. Ook in de voorbereidingen voor migratie naar de nieuwe chip is en wordt beveiligingsexpertise ingeschakeld, onder meer van de Radboud Universiteit in Nijmegen, de Universiteit van Tilburg en TNO.

Daarnaast beschikt TLS over een detectiesysteem in de backoffice, waardoor manipulatie van een OV-chipkaart kan worden opgespoord en een kaart kan worden geblokkeerd. In de ratrace om fraude te voorkomen zijn TLS en vervoerbedrijven daarnaast voortdurend bezig om bestaande veiligheidsmaatregelen en –systemen uit te breiden en te verfijnen. Ook hiervoor werkt TLS samen met beveiligingsexperts en hackers en heeft een aantal medewerkers met deze deskundigheid in dienst.

De Commissie Meijdam gaat, zoals ik hiervoor al heb aangegeven, kijken naar de rol en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen, waaronder TLS.

De leden van de SP-fractie en de ChristenUnie-fractie vragen naar de stand van zaken betreffende het convenant tussen Trans Link Systems en leveranciers met betrekking tot de uniformiteit van apparatuur. Tevens vragen ze naar de stand van zaken van de eindbeeldstudie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's».

TLS heeft aangegeven dat zij met de belangrijkste marktpartijen in overleg is getreden, omdat in de praktijk verschillende apparatuur in het distributienetwerk werd ingevoerd. Dit heeft geleid tot een concept convenant en enkele aanpassingen van de huidige apparatuur. Voorbeelden hiervan zijn de gele kleur van de apparatuur, de menustructuur en de gebruikte terminologie. Daarnaast is er een wensenlijst opgesteld ten aanzien van verdere uniformering. Veel apparatuur is al in gebruik. Als er afspraken zijn gemaakt over de uniformiteit dan kunnen deze worden meegenomen bij vervanging van apparatuur of bij eventueel onderhoud (denk aan softwareaanpassingen).

De eindbeeldstudie «Uniformiteit en Doelgroepgeschiktheid MMI's» is nagenoeg afgerond. Een extra onderzoek van de CG-raad van eind 2010 wordt nog in deze studie meegenomen. Na afronding van de studie zal – samen met het beschikbare concept convenant – het vervolg worden bepaald alsmede de wijze waarop de gewenste uniformiteitaspecten in contracten en reglementen van het OV-chipkaartsysteem zullen worden geborgd.

De leden van de SP-fractie en de ChristenUnie-fractie vragen naar de stand van zaken betreffende de 15 eindbeeldstudies. Zij vragen: Wanneer vindt hierover besluitvorming plaats en wanneer worden de uitkomsten van deze studies geëffectueerd?

In de 3e voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart van 23 september 2010 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 380) heb ik aangegeven dat de planning van de nog af te ronden eindbeeldstudies erop is gericht dat besluitvorming in de Regiegroep nog in 2010 plaats kan vinden. In 2010 zijn in totaal 12 van de 15 studies afgerond, waarvan over acht studies inmiddels besluitvorming heeft plaatsgevonden in de Regiegroep. Voorafgaand aan de besluitvorming in de Regiegroep bespreken de betrokken partijen de tussenresultaten en concepteindrapporten ook in eigen geleding alvorens zij een standpunt innemen. Dit bleek meer tijd te vergen dan was voorzien.

Zoals uw Kamer gemeld maakt het onderwerp «Single Check-in, Check-out» deel uit van de opdracht van de Commissie Meijdam. De Commissie zal de resultaten van de afgeronde studie «Single Check-in,

Check-uit in de treinrailketen» en de begeleidende brief als uitgangspunt nemen.

Een drietal studies bleken complexer dan voorzien. Zoals hiervoor aangegeven wordt in de studie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's» nog een onderzoek van de CG-raad verwerkt. Bij de studie «Toekomstig landschap voor mensen met een functiebeperking» zijn in de loop van het proces extra wensen door de consumentenorganisaties ingebracht. De studie «Eén loket voor vragen en problemen» is vertraagd, omdat de vervoerders in het studieproces ook aandacht willen voor de communicatie naar de reiziger, waardoor vragen bij reizigers voorkomen kunnen worden en/of waarmee de reiziger meer inzicht in zijn probleem krijgt. De verbeterde communicatie kan ertoe leiden dat de reiziger zelf zijn probleem kan oplossen zonder daarvoor eerst contact met een klantenservice op te moeten nemen. Een voorbeeld is dat bij saldotekort nu aan de reiziger wordt gemeld dat zijn kaart ongeldig is. In de toekomst wordt gedacht aan een melding dat het saldo ontoereikend is of dat de kaart moet worden opgeladen. Vervolgens kan de reiziger dan zelf zonder tussenkomst van derden direct de juiste actie ondernemen. De studie «Landelijke dekking» wordt bijvoorbeeld al in praktijk gebracht, de uitrol van de OV-chipkaart vindt gefaseerd plaats. Daarnaast kan worden gesteld dat ook de effectuering van de eindbeelden een dynamisch proces is. Lopende de uitvoering kunnen verbeteringen worden toegevoegd, bijvoorbeeld door nieuwe technische mogelijkheden.

De leden van de SP-fractie stellen dat de commerciële belangen niet mogen prevaleren boven de reizigersbelangen en vragen hoe de minister dit wil waarborgen nadat overal de strippenkaart is uitgezet.

Zoals ik ook in de inleiding van mijn beantwoording heb aangegeven staan voor mij de belangen van de reiziger op de voorgrond. Bij het besluit tot uitzetten van het NVB worden de belangen van de reiziger gewaarborgd via de criteria waaraan partijen moeten voldoen. Na het uitzetten van het NVB blijven de belangen van de reiziger gewaarborgd middels het democratisch proces en de rol van de ROCOV's en het LOCOV.

### **Incomplete transacties**

De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre alleen preventieve maatregelen het aantal incomplete transacties verder omlaag zal brengen of dat er ook andere maatregelen noodzakelijk zijn.

Preventieve maatregelen zijn belangrijk bij het voorkomen van incomplete transacties en het naar beneden brengen van de percentages daarvan. Zowel in de duale fase als na het uitzetten van het NVB. De maatregelen variëren van het voorkomen van storingen, het oplossen van storingen tot het op allerlei mogelijke manieren attenderen van reizigers om niet vergeten uit te checken. Het is belangrijk dat de vervoerbedrijven blijven zoeken naar nieuwe maatregelen om incomplete transacties te voorkomen. Daarnaast speelt gewenning bij reizigers een belangrijke rol. Zolang er nieuwe reizigers zijn die gebruik maken van de OV-chipkaart, en die moeten wennen aan de nieuwe reissystematiek, zullen de percentages incomplete transacties fluctueren.

De leden van de PvdA-fractie vragen welk gemiddeld percentage incomplete transacties acceptabel is na invoering van de OV-chipkaart in de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden. Daarnaast vragen de leden van de PvdA-fractie wie bepaalt wat een acceptabel percentage incomplete transacties is en of de decentrale overheden en hun vervoerders daarvoor verantwoordelijk zijn.

Het eventueel bepalen van een streefcijfer na uitzetten van het NVB is een verantwoordelijkheid van decentrale overheden en hun vervoerders. De provincie Zuid-Holland en stadsgewest Haaglanden hebben mij laten weten geen streefcijfers voor het percentage incomplete transacties te hebben vastgesteld, maar de ontwikkelingen te monitoren.

De leden van de PVV-fractie vragen of de constatering gedeeld wordt dat incomplete transacties niet alleen veroorzaakt worden door menselijk falen, maar ook door falende apparatuur. Het is bovendien niet acceptabel dat reizigers buiten hun schuld om geconfronteerd worden met extra reiskosten.

Ik deel de constatering dat incomplete transacties veroorzaakt kunnen worden door zowel storingen als door het niet uitchecken door reizigers. Maatregelen moeten en worden door vervoerbedrijven dan ook gericht op beide oorzaken om het aantal incomplete transacties aan te pakken. Daarnaast hebben vervoerders en TLS aangegeven dat reizigers die niet kunnen uitchecken als gevolg van een storing altijd, nu en in de toekomst, restitutie kunnen aanvragen. Reizigers worden daardoor niet geconfronteerd met extra reiskosten.

De leden van de fractie van GroenLinks geven aan teleurgesteld te zijn over de wijze waarop de minister invulling heeft gegeven aan de motie Van Gent over de waarschuwingsmail bij incomplete transacties en vragen waaruit de «maximale druk» heeft bestaan om tot de functionaliteit te komen. De leden van de fractie van de PVV verzoeken de minister om deze emailfunctionaliteit alsnog te bewerkstelligen. De leden van de fracties van de PVV en GroenLinks betwijfelen dat het sturen van een waarschuwingsmelding bij incomplete transacties technisch onmogelijk is. De leden de CDA-fractie en GroenLinks fractie vragen om een nadere toelichting over de onduidelijkheid die er bij de reiziger zou kunnen ontstaan bij de invoering van de emailfunctionaliteit. De leden van de GroenLinks-fractie vragen om de toezending van de nadere onderbouwing van de vervoerders.

De motie Van Gent over de emailfunctionaliteit is door mijn ministerie nadrukkelijk onder de aandacht gebracht van de Regiegroep. De vervoerders en TLS hebben daarop aangegeven een dergelijke functionaliteit niet wenselijk te vinden. Ook de decentrale overheden in de Regiegroep waren van mening dat een waarschuwingsmail bij niet uitchecken niet wenselijk is. Het ministerie kon zich hierin niet vinden en heeft de vervoerders en TLS daarom verzocht in een brief uiteen te zetten welke mogelijkheden er wel zijn om een dergelijke dienst te ontwikkelen, de benodigde tijd om dit te realiseren, wat de knelpunten zijn en de kosten die dit met zich mee zou brengen. De reactie van TLS en de vervoerders vindt u hierbij gevoegd.<sup>1</sup> De gezamenlijke vervoerbedrijven en TLS hebben in deze brief niet zozeer aangegeven dat het technisch onmogelijk is om een dergelijke functionaliteit te ontwikkelen, maar dat het technisch onmogelijk is om een voor de klant logisch en als betrouwbaar gepercipiëerde dienst te ontwikkelen.

De leden van de SP-fractie vragen of het inderdaad klopt dat het aantal verzoeken tot restitutie bij een misgelopen transactie 0,06 procent bedraagt voor de regio Zuid-Holland en hoe het mogelijk is dat dit percentage zo laag is. Dit zou volgens deze leden betekenen dat slechts één op de 53 reizigers het teveel betaalde terugvraagt. Ook vraagt de fractie hoe de minister een toename van het aantal restituties zal bewerkstelligen, op welke termijn en wat het streefcijfer daarbij is. Het stimuleren van restituties is primair een verantwoordelijkheid van de decentrale overheden en de vervoerders. Vanuit het belang dat ik er aan

---

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

hecht, zal ik bij vervoerders en decentrale overheden aandacht blijven vragen voor een laagdrempelig, klantvriendelijk en ruimhartig beleid rond restitutie.

Ik heb de vervoerders dringend verzocht het restitutiebeleid en -proces voor zowel storing als vergeten uit te checken te verbeteren op ruimhartigheid en laagdrempeligheid. De vervoerders hebben aangegeven te begrijpen dat reizigers moeten wennen aan een nieuwe manier van reizen. De vervoerders hanteren hiertoe in de gewenningsfase een coulant restitutiebeleid. Om het aanvraagproces voor klanten klantvriendelijker en toegankelijker te maken, bekijken de vervoerders of dit aanvraagproces waar mogelijk meer uniform kan worden ingericht en beter kan worden gecommuniceerd. Eén van de verbeteringen is bijvoorbeeld dat inmiddels alle restitutieformulieren bij niet uitchecken via één adres [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) zijn te bereiken.

Het door de leden van de SP-fractie genoemde percentage van 0,06 procent betreft het aantal restitutieaanvragen ten opzichte van het totaal aantal ritten dat met de OV-chipkaart wordt gemaakt. Dit totaal bevat ook de ritten van abonnementsreizigers en de studenten OV-chipkaart. Deze groepen reizigers ondervinden echter geen financieel nadeel als zij vergeten uit te checken. Dit geldt wel voor reizigers die op saldo reizen. Deze reizigers kunnen het teveel betaalde bedrag, als gevolg van het vergeten uit te checken of bij storingen, gerestitueerd krijgen. De provincie Zuid-Holland heeft mij laten weten dat in ongeveer 5,6% van de gevallen (één op de 18 reizigers), waarbij reizigers financieel nadeel ondervinden, een verzoek tot restitutie wordt ingediend.

De leden van de SP-fractie vragen wat de minister heeft gedaan met de toezegging uit het algemeen overleg van 6 oktober 2010 over het overblijvende geld door incomplete transacties. De leden van de SP-fractie en de ChristenUnie-fractie vragen daarbij tevens naar de doelen, de verantwoording over de gelden en de betrokkenheid van consumentenorganisaties hierbij.

Het ministerie heeft er bij zowel vervoerders als decentrale overheden op aangedrongen dat overblijvende gelden ten goede komen aan de reizigers. Dit is onder meer gebeurd in een brief aan de gezamenlijke vervoerders. Ook bij mijn besluit om het NVB uit te zetten heb ik decentrale overheden schriftelijk gevraagd om hierop toe te zien. Vervoerders en TLS hebben bij brief van 27 september 2010 toegezegd dat indien er geld overblijft dit geïnvesteerd zal worden in aanvullende maatregelen ter stimulering van het juiste reisgedrag.

De verantwoordelijkheid voor het beleid en de uitvoering van de besteding van eventueel overgebleven gelden ligt bij de bedrijven en decentrale overheden. Consumentenorganisaties zijn hier niet direct bij betrokken.

De leden van de SP-fractie vragen naar de betrouwbaarheid van de gepresenteerde cijfers van incomplete transacties voor de regio Haaglanden. Het percentage aan restitutieaanvragen van 0,51 procent in de regio Haaglanden wordt volgens deze leden zwaar beïnvloed door de cijfers van vervoerder RET over de Randstadrail (lijn E). Deelt u de opvatting van de leden van de SP-fractie dat hier volstrekt onbetrouwbare en daarmee onacceptabele cijfers worden gegeven? De cijfers van de RET zijn gebaseerd op onjuiste berekeningen. In de toelichting staat immers dat de cijfers van de RET worden bepaald door alle restituties op de lijnen A, B, C, D en E ten opzichte van alleen het aantal gemaakte ritten op lijn E? Om welke reden presenteert u dit soort cijfers terwijl hier duidelijk sprake is van een waardeloze rekenmethode? Bent u bereid om deze cijfers alsnog te geven, maar deze keer wel aan de hand van relevante aantallen? Zo nee, om welke reden niet?

Nadere bestudering van de cijfers over het aantal restitutieaanvragen, heeft uitgewezen dat er in de tabel uit mijn brief van 16 december 2010 per abuis een ander cijfer voor het percentage aan restitutieaanvragen in de regio Haaglanden is opgenomen (VENW/BSK-2010/208789). Het percentage restitutieaanvragen ten opzichte van het totaal aantal ritten voor de regio Haaglanden over de maand augustus 2010 bedraagt 0,11%. Het percentage voor de RET (metrolijnen A tot en met E) over de maand september 2010 bedraagt 0,06%. Dit percentage is bepaald door het aantal restituties op de metrolijnen A t/m E af te zetten tegen het totaal aantal ritten op deze metrolijnen. In onderstaande tabel zijn voor de regio Haaglanden de percentages restitutieaanvragen ten opzichte van het totaal aantal ritten weergegeven. Deze cijfers betreffen de maand september 2010 tenzij anders aangegeven.

<b>Regiovervoerder</b>	<b>% restitutieaanvragen t.o.v. het totaal aantal ritten</b>
Haaglanden gemiddeld	0,11% <sup>1</sup>
HTM-bus	0,24%
HTM-tram	
Veolia – Haaglanden streek	0,03% <sup>1</sup>
RET Randstadrail (Lijn A t/m E)	0,06%

<sup>1</sup> Percentage gebaseerd op cijfers over de maand augustus 2010.

Zoals ik ook heb aangegeven in mijn brief van 16 december heeft RET mij laten weten dat het aantal ritten waarop restitutie wordt aangevraagd op modaaliteitsniveau bijgehouden wordt, niet per metrolijn. De aantallen ritten waarop restitutie wordt gevraagd betreffen dus het gehele RET-metronetwerk. Volgens de RET zijn er geen cijfers per metrolijn afzonderlijk omdat het vaak niet mogelijk is goed toe te delen. RET heeft mij laten weten dat een reiziger, die voor zijn reis gebruik maakt van verschillende metrolijnen, tussen de metrolijnen kan overstappen zonder poortjes te passeren en dus zonder opnieuw in of uit te checken. Als er tijdens deze reis onverhoopt iets mis gaat, is niet altijd duidelijk aan welke metrolijn de restitutie toegedeeld moet worden.

De leden van de fractie van GroenLinks vragen of de referentiepercentages voor het uitzetten van het NVB –die in lijn moeten liggen met de Stadsregio's Amsterdam en Rotterdam – de percentages incomplete transacties van beide stadsregio's zijn op het moment dat het NVB daar werd uitgezet. Welke bandbreedte wordt daarbij concreet gehanteerd? Daarnaast vragen de leden naar een overzicht van de percentages incomplete transacties per maand van alle vervoerders in de vervoerregio's voor het jaar 2010, als ook de bereidheid om elk half jaar een dergelijk overzicht te sturen.

Het klopt dat met de referentiepercentages bedoeld wordt op de percentages die gehanteerd zijn voor het besluit tot uitzetten van het NVB in beide stadsregio's. De bandbreedte voor de incomplete transacties ten opzichte van reizen op saldo ligt daarbij tussen de 2,47% en 4,79%. Bij de beoordeling van de percentages bij een verzoek tot uitzetten van het NVB kunnen specifieke of bijzondere omstandigheden meegenomen worden. Mijn ambtsvoorganger heeft in het Algemeen Overleg van 6 oktober 2010 in deze lijn aangegeven dat wat voor de ene vervoerder zonder ambitie is, voor de andere vervoerder bijna onhaalbaar is.

In de eerstvolgende voortgangsrapportage zal ik conform de wens van uw Kamer een overzicht geven van de percentages incomplete transacties per vervoerder per decentrale overheid. In elke (halfjaarlijkse) voortgangsrapportage daarna zal eveneens een dergelijk overzicht aan uw Kamer worden toegezonden.

De leden van de fractie van GroenLinks vragen of het te prefereren zou zijn als de vervoerders komen tot één restitutieformulier en hoe dat bewerkstelligd wordt.

Zoals ik hiervoor heb aangegeven vind ik een laagdrempelig en ruimhartig coulancebeleid belangrijk. Uniforme restitutieformulieren maken het verzoek tot restitutie makkelijker. Ik zal dit bij decentrale overheden en vervoerders dringend onder de aandacht brengen. Dit is in lijn met de brief van 5 oktober 2010 van mijn ministerie (Aanhangsel TK 2010/2011 nr. 144).

### **Zuid-Holland en Haaglanden**

De leden van de VVD-fractie zijn, op de voorwaarde dat grote problemen voor de reiziger zijn weggenomen, voorstander van het uitzetten van de Nationale Vervoersbewijzen in zowel de provincie Zuid-Holland als het Stadsgewest Haaglanden.

Ik ben het eens met de leden van de VVD-fractie dat er geen grote problemen meer moeten zijn voor reizigers bij het uitzetten van het NVB in Zuid-Holland en Haaglanden. Naar mijn mening is dit ook niet het geval, beide overheden voldoen aan de vastgestelde criteria.

De leden van de PvdA-fractie achten het wenselijk om de OV-chipkaart operationeel te hebben op het regionale spoor voordat de Nationale Vervoersbewijzen worden uitgezet. Dit maakt echter geen deel uit van de vastgestelde criteria. Welke problemen zullen de reizigers ondervinden als vervoerder Arriva de OV-chipkaart niet per 3 februari operationeel denkt te hebben op het regionale spoor in Zuid-Holland?

Zoals de leden van de PvdA-fractie terecht opmerken maakt dit geen onderdeel uit van de afgesproken criteria die aan het uitzetten van het NVB zijn gesteld.

Het verzoek van Zuid-Holland gaat om het uitzetten van het NVB in de bussen. De regionale treinen in Zuid-Holland kennen een afwijkend tariefsysteem (namelijk het NS-tarief) dat niet verandert bij invoering van de OV-chipkaart. Bij het uitzetten van het NVB in de bussen verandert er dus voor de reizigers die met de trein reizen of overstappen naar en van de trein niets.

De leden van de PVV-fractie vragen of de minister kan uitleggen hoe zij denkt aan de voorwaarde dat het OV-chipkaartsysteem operationeel en stabiel moet zijn te kunnen voldoen met alle gebeurtenissen van het afgelopen half jaar in het achterhoofd? Vind de minister dat het OV-chipkaartsysteem voldoende stabiel functioneert? De genoemde leden verzoeken de minister dan ook om toe te zeggen dat zolang Trans Link Systems nog de OV-chipkaart beheert, en de eerdergenoemde problemen en beveiligingsrisico's zich voordoen, de Nationale Vervoersbewijzen zullen blijven bestaan.

Een verzoek van een decentrale overheid tot het beëindigen van de acceptatieplicht van het NVB wordt getoetst aan de daarvoor vastgestelde criteria. Eén daarvan is dat het OV-chipkaartsysteem operationeel en stabiel is. Naar de mening van de vervoerders in de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden functioneert het OV-chipkaartsysteem stabiel. Als er zich onverhoopt fouten in het systeem voordoen werken de bedrijven direct aan het oplossen ervan. Ook de beveiliging maakt onderdeel uit van de criteria. Ik zet het NVB pas uit als aan alle criteria wordt voldaan. Zuid-Holland en Haaglanden voldoen daar naar mijn oordeel aan.



De leden van de SP-fractie hebben een aantal vragen gesteld over het aantal reizigers dat al beschikt over een OV-chipkaart en daar (structureel) gebruik van maakt in relatie tot het uitzetten van het NVB. Is daar in Zuid-Holland en Haaglanden onderzoek naar gedaan en worden deze gegevens ook betrokken bij de besluitvorming over het uitzetten van het NVB?

De provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden hebben mij laten weten dat er geen exacte gegevens beschikbaar zijn over het aantal reizigers dat op dit moment al een OV-chipkaart in bezit heeft en hoeveel reizigers de OV-chipkaart structureel gebruiken in Zuid-Holland en Haaglanden. Ik beschik dan ook niet over deze exacte gegevens. Deze gegevens maken ook geen deel uit van de afgesproken criteria voor het uitzetten van het NVB.

Om het bezit en het gebruik van de OV-chipkaart te stimuleren, hebben de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden vorig jaar een kaartprijzactie voor de persoonlijke OV-chipkaart gevoerd. Inwoners van Zuid-Holland konden voor € 1,00 een Persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen aanschaffen. In het kader van deze actie zijn 60 000 OV-chipkaarten verstrekt. Op dit moment wordt deze kaartprijzactie door de provincie Zuid-Holland en haar vervoerders gecontinueerd. Zuid-Holland en Haaglanden stellen vast dat het gebruik van de OV-chipkaart het laatste jaar sterk is gegroeid. Zo blijkt uit cijfers van het stadsgewest Haaglanden dat het gebruik van de OV-chipkaart bij HTM is gestegen van circa 100 000 ritten in de maand november 2009 tot bijna 1,6 mln ritten in de maand december 2010. Uit cijfers van de provincie Zuid-Holland blijkt dat het aantal ritten op reissaldo tussen september en december 2010 met circa 33% is gestegen in de Zuid-Hollandse concessies; van 458 000 in september naar 610 000 in december 2010. De provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden voeren voorafgaand aan de datum van 3 februari 2011 een intensieve publiciteitscampagne om reizigers die nog niet zijn overgestapt op de OV-chipkaart attent te maken op de noodzaak om vanaf deze datum de OV-chipkaart wel te gebruiken.

Net als de leden van de SP-fractie ben ook ik van mening dat draagvlak bij alle betrokken partijen van groot belang is bij de verdere invoering van de OV-chipkaart. De reiziger staat hierin bij mij centraal. Uit de verzoeken van de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden blijkt dat de regionale consumentenoverleggen positief hebben geadviseerd over het voornemen om het NVB uit te laten zetten.

Gelet op het voorgaande deel ik niet de opvatting van de leden van de SP-fractie dat de OV-chipkaart niet verplicht moet worden gesteld wanneer blijkt dat een meerderheid van de reizigers de kaart nog steeds niet (structureel) gebruikt.

De leden van de fractie van GroenLinks vragen om een nadere toelichting op de stelling, dat «Uit de aanvragen van beide decentrale overheden blijkt dat het percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op saldo in de afgelopen periode over het algemeen een dalende trend vertoont. In de zomerperiode is er sprake van lichte fluctuaties», in de brief d.d. 16 december 2010 over het uitzetten Nationale Vervoerbewijzen per 3 februari 2011 in Zuid-Holland en Haaglanden (Kamerstuk 23 645 nr. 397). Een vergelijking van de tabel op pagina 4 van die brief met de cijfers uit de brief d.d. 12 mei over incomplete transacties OV-chipkaart (Kamerstuk 23 645 nr. 360) lijkt die stelling niet te onderschrijven. Uit een vergelijking van die cijfers valt namelijk op te maken dat het aantal incomplete transacties (van het totaal aantal ritten, inclusief de abbonementhouders) juist stijgt (in augustus/september ten opzichte van maart/april 2010). Dat geldt bij uitzondering niet bij vervoerder HTM, maar

bij vervoerder Veolia is dat een stijging van maar liefst veertig procent wel het geval. Kan de minister die stelling weerleggen?

De genoemde stelling uit mijn brief van 16 december 2010 heeft betrekking op het percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo. Zoals de leden van de fractie van GroenLinks aangeven, hebben de cijfers uit de brief van 12 mei 2010 over incomplete transacties OV-chipkaart betrekking op het percentage incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten. Er is dus sprake van een ander percentage. In onderstaande tabel zijn de percentages incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo opgenomen op basis van de gegevens die door de provincie Zuid-Holland en stadsgewest Haaglanden zijn verstrekt. De percentages uit deze tabel onderschrijven naar mijn mening de stelling uit mijn brief van 16 december 2010. Zoals ook opgemerkt in deze brief is er in de zomermaanden (juli/augustus) sprake van een lichte stijging. Deze kan volgens Zuid-Holland en Haaglanden naar alle waarschijnlijkheid worden verklaard doordat verhoudingsgewijs meer incidentele reizigers in deze periode van het OV gebruik maken.

**Percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo Zuid-Holland**

Maand 2010 Vervoerder	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september
Connexxion	5,58%	4,71%	3,44%	3,10%	3,06%	3,30%	2,97%
Arriva	4,40%	4,26%	4,12%	3,89%	4,36%	3,90%	3,47%

**Percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo Haaglanden**

Maand 2010 Vervoerder	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september
HTM-bus	5,03%	4,10%	3,90%	3,74%	3,72%	3,73%	3,40%	3,21%	3,03%
HTM-tram	6,45%	6,06%	5,88%	4,83%	4,29%	4,33%	4,06%	3,79%	3,62%
Veolia	4,36%	2,94%	2,67%	2,08%	2,08%	2,08%	1,95%	2,00%	niet bekend
RET (RR-E)	2,21%	2,50%	2,83%	2,66%	2,57%	2,12%	2,35%	2,08%	1,49%

De leden van de GroenLinks-fractie vragen of de minister kan bevestigen dat er in Zuid-Holland nog geen regeling is voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen, zoals visueel en anders gehandicapten? Ziet de minister hier een probleem en zo nee, waarom niet?

De provincie Zuid-Holland heeft mij laten weten dat er geen speciale regeling is voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen. Voor deze groep reizigers geldt op dit moment dat zij, op vertoon van hun OV-begeleiderskaart, de ritprijs verschuldigd zijn en dat de begeleider gratis meereist. Bij het uitzetten van het NVB in Zuid-Holland verandert er voor deze groep reizigers niets, de begeleider reist nog steeds gratis. Hierin worden geen problemen verwacht. Decentrale overheden en vervoerders hebben op landelijk niveau afspraken gemaakt over een tijdelijke landelijke regeling voor de zelfstandig reizende blinden en slechtzienden. Mocht deze regeling nog niet op 3 februari 2011 zijn geïmplementeerd dan reist deze doelgroep in de provincie Zuid-Holland en het stadsgewest Haaglanden, op vertoon van de begeleiderskaart, gratis.

## **Privacy**

De leden van de VVD-fractie vragen waarom de minister er toch niet voor kiest de «opt-in» voor bewaartermijnen mee te geven aan de Commissie Meijdam, maar er de voorkeur aan geeft dit onderwerp te bespreken in het reguliere overleg met de partijen?

Het voorstel met betrekking tot de opt-in voor de bewaartermijnen zal ik eerst bespreken met de consumentenorganisaties. Het gaat er daarbij om of het voor de consumenten helder is wat de consequenties zijn als zij ervoor kiezen hun gegevens niet te laten bewaren. Met name voor het gebruik van het reiskostenforfait bij de aangifte inkomstenbelasting kan dit van belang zijn. Daarnaast wil ik mij op de hoogte stellen van de mening van de vervoerbedrijven en het juridisch oordeel van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) over nut en noodzaak van opt-in en opt-out en de in de motie voorgestelde zeer korte bewaartermijn van vier maanden. Het onderwerp wordt daarmee voldoende behandeld, waardoor er geen noodzaak is om dit onder te brengen bij de Commissie Meijdam.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wat de reactie is van de minister op de onlangs gepubliceerde rapporten van het College Bescherming Persoonsgegevens ten aanzien van het bewaren van reisgegevens en wat de vervoerders inmiddels gedaan hebben om tegemoet te komen aan de eisen van het College Bescherming Persoonsgegevens.

Het CBP heeft mij laten weten dat zij naar aanleiding van klachten van studenten en vermoedens van overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) als onafhankelijk toezichthouder handhavend onderzoek heeft gedaan.

De conclusie van het onderzoek is volgens het CBP dat GVB, RET en de kaartuitgever TLS in strijd met de wet reisgegevens bewaren. Ook wordt door het CBP geconcludeerd dat NS de studenten niet goed informeert over het in- en uitchecken met een studenten OV-chipkaart. De onderzoeksbevindingen zijn op 9 december 2010 openbaar gemaakt. Hiermee is de onderzoeksfase afgesloten. De procedure is daarmee niet afgerond. Het CBP geeft aan dat zij nog moet besluiten over handhavende maatregelen. Er is sprake van een lopende procedure bij een onafhankelijke toezichthouder. Ik wacht de uitkomst daarvan af.

Over dit onderwerpen zijn onlangs ook vragen gesteld door het lid Bashir. De beantwoording daarvan zal ik u zo spoedig mogelijk doen toekomen.

## **Betaalbaarheid openbaar vervoer**

De leden van de SP-fractie vragen of de minister de zorgen van SP-fractie deelt dat de kans zeer groot is dat de prijzen in het openbaar vervoer de komende jaren zullen exploderen door volledig uitzetten van het NVB, alsmede door de forse bezuiniging die dit kabinet neerlegt bij de vervoersregio's.

Ik heb met de decentrale overheden afgesproken dat er het eerste jaar na het uitzetten van het NVB sprake zal zijn van tariefcrisis. De tarieven mogen dan alleen worden verhoogd met de gebruikelijke indexering voor gestegen kosten van lonen, prijzen en energie voor de voertuigen. De decentrale overheden zijn verantwoordelijk voor de tarieven van het regionale openbaar vervoer. In de Wet personenvervoer 2000 is de verplichting opgenomen om over de tarieven advies te vragen aan de regionale consumentenorganisaties. Daarnaast kennen de decentrale overheden democratisch gekozen bestuursorganen, die toezicht houden.

Daarmee is de inbreng van de reizigers bij de prijzen van het openbaar vervoer gewaarborgd. Daarom verwacht ik dat de in de vraag geschetste situatie zich niet zal voordoen.

Wat betreft het hoofdrailnet op het spoor is de tariefstijging gemaximeerd tot de Consumenten Prijs Index en de wijziging van de gebruiksvergoeding.

### *Beveiliging*

In het computerblad PC Active<sup>1</sup> wordt gemeld dat het kraken van de OV-chipkaart steeds simpeler wordt. De leden van de PVV-fractie vragen de minister hoe zij denkt over het niveau van beveiliging en of zij zelf nog wel vertrouwen in TLS heeft. Zo niet, is de minister dan bereid om het beheer van de OV-chipkaart onder te brengen bij een ander bedrijf? De leden van de PVV-fractie vragen of de minister de mening van de fractie deelt dat de beveiliging van de OV-chipkaart op hetzelfde niveau dient te zijn als die van een creditcard of bankpas. Zo ja, deelt de minister dan ook de mening dat dit kennelijk nu nog niet het geval is en dat het dus onacceptabel is dat de OV-chipkaart met de huidige beveiliging als betaalpas wordt gebruikt? Ook de leden van de SP-fractie vragen of de beveiliging inmiddels voldoende is georganiseerd. Zijn er nog nieuwe ontwikkelingen gaande die het misbruik van de kaart door middel van kraak en/of beïnvloeding makkelijker dan wel aantrekkelijker hebben gemaakt?

Zoals ik in mijn brief van 3 december jl. aan uw Kamer heb aangegeven, heeft TLS mij laten weten dat al in 2008 ten tijde van het kraken van de chip in de OV-chipkaart duidelijk was dat op termijn de informatie over de beveiliging van de OV-chipkaart toegankelijker zou worden (Aanhangsel TK, 2010–2011, nr. 701). Daar is het artikel in PC Active van november 2010 een voorbeeld van, evenals de bekendmaking gisteren door enkele journalisten in diverse media dat met een aantal kaarten fraude is gepleegd. Met deze kaarten is een aantal weken gereisd.

Ik onderstreep hier dat detectie van fraude essentieel is sinds de chip eind 2007 gekraakt is. TLS heeft aangegeven dat de verscherpte maatregelen zoals deze al in 2008 zijn aangegeven, waaronder het valideren van alle transacties met OV-chipkaarten in de backoffice, en het eventueel blokkeren van kaarten, nog steeds in werking zijn. TLS evalueert deze maatregelen continu en geeft aan deze indien nodig uit te breiden en te verfijnen. TLS en de vervoerders melden dat uit de praktijk blijkt dat fraude met de OV-chipkaart tot op heden vrijwel niet voorkomt, terwijl er 9 miljoen OV-chipkaarten in omloop zijn en de kaart 25 miljoen keer per week gebruikt wordt.

De genoemde maatregelen zijn uitermate belangrijk om fraude te voorkomen en te beheersen. Deze zijn daarnaast ook belangrijk voor de effectiviteit van de handhaving. Het manipuleren van OV-chipkaarten is strafbaar en kan leiden tot aangifte en vervolging. Zo heeft TLS aangegeven in de afgelopen weken fraude te hebben geconstateerd met een aantal anonieme OV-chipkaarten in het OV-chipkaartsysteem. TLS heeft hiervan formeel aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie in Utrecht. TLS heeft daarbij aangegeven de kaarten niet te hebben geblokkeerd in het belang van de onderzoeken. Het Openbaar Ministerie doet op dit moment onderzoek op basis van de aangifte. Dit onderzoek moet uitwijzen of er een verband is tussen de door TLS geconstateerde fraude en de bekendmaking van enkele journalisten.

TLS heeft mij daarnaast laten weten dat zij het internet en andere media voortdurend in de gaten houdt op informatie over het manipuleren van de chip die wordt gebruikt in de OV-chipkaart. TLS toetst deze informatie op wat wel en niet wettelijk toelaatbaar is. Zo is aanzetten tot fraude bijvoorbeeld ook strafbaar.

---

<sup>1</sup> <http://www.bndestem.nl/algemeen/internet/article7839108.ece>

Indien TLS constateert dat informatie niet toelaatbaar is, wordt gerichte (juridische) actie ondernomen.

Met financiële ondersteuning van mijn ministerie is een migratieprogramma gestart dat zich richt op de volgende generatie OV-chipkaart. Deze volgende generatie heeft een hoger beveiligingsniveau. Het migratieprogramma is gestart na de positieve toets van Royal Holloway University of London (RHUL). Gelet op het voorgaande vind ik het acceptabel dat de OV-chipkaart als vervoerbewijs in het openbaar vervoer kan worden gebruikt.

De leden van de PVV-fractie verzoeken de minister om eventuele schade als gevolg van «gehackte» chipkaarten te verhalen op Trans Link Systems, zodat de vervoerders en de reizigers niet de dupe worden van het structureel falende beleid van dit bedrijf.

TLS heeft mij verzekerd dat mocht de situatie zich voordoen dat een reiziger financiële schade ondervindt van fraude als gevolg van beveiligingszwakheden in de OV-chipkaart, deze door TLS en vervoerbedrijven wordt vergoed. Niet alleen TLS, maar ook de vervoerders dragen verantwoordelijkheid voor de beveiliging van de OV-chipkaart, waaronder de migratie naar een nieuwe chip.

TLS heeft mij laten weten deze situatie tot nu toe nog niet is voorgekomen. Zie hiervoor ook mijn brief van 6 december 2010.

De leden van de SP-fractie vragen welke maatregelen er de laatste maanden getroffen zijn om misbruik van de kaart of fraude met de OV-chipkaart te kunnen voorkomen dan wel aan te pakken. Is er op dit moment of in de nabije toekomst sprake van een situatie waarbij het frauderen met de OV-chipkaart lucratief is voor reizigers, bijvoorbeeld door middel van technische toepassingen waardoor de informatie op de kaart (waaronder het saldo) kan worden aangepast? Kan de minister op deze punten voorzien in een duidelijke toelichting?

TLS heeft mij gemeld dat vanaf de start van het project van de OV-chipkaart in Nederland beveiligingsmaatregelen getroffen zijn in meerdere lagen van het OV-chipkaartsysteem. Dit om Bovendien is beveiliging en het voortbestaan van «hackers» een continu proces bij TLS en vervoerbedrijven. Een 100% beveiliging is nooit te garanderen. Dit geldt overigens voor ieder betaalmiddel. Alle betaalmiddelen zijn gevoelig voor diefstal en fraude.

Zoals hiervoor is aangegeven beschikt TLS over een detectiesysteem in de backoffice, waardoor manipulatie van een OV-chipkaart kan worden opgespoord en een kaart kan worden geblokkeerd. Ook kan gebruik worden gemaakt van controlerend personeel, zoals Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA's), in het veld en kunnen bestaande controlemechanismen zoals camerabewaking van OV-bedrijven worden ingezet. Het kraken en/of manipuleren van de OV-chipkaart is strafbaar. De fraudeur van anonieme OV-chipkaarten die op 17 juni 2010 is opgepakt heeft in december 2010 60 uur werkstraf gekregen en één maand voorwaardelijk.

De leden van de GroenLinks-fractie zijn benieuwd naar de ervaringen die Nederlandse Spoorwegen opdoen bij hun experiment met het gebruik van de OV-chipkaart als betaalpas. Wat de leden van de GroenLinks-fractie betreft staat de veiligheid daarbij voorop. Kan de minister de Kamer hierover informeren?

De proef «doe meer met je OV-chipkaart», waarbij proefpersonen kunnen betalen bij winkels op station Amersfoort met hun OV-chipkaart, loopt conform planning. De proef is zeer recent gestart met een beperkte groep reizigers en loopt tot en met april 2011. De eerste resultaten worden

medio mei 2011 verwacht. Er zijn op dit moment daarom nog geen ervaringen te melden.

De leden van de GroenLinks willen graag weten of de tweede generatie chips, die nu in de kaart zitten, veilig genoeg is. Zijn alle in gebruik zijnde OV-chipkaarten in Nederland voorzien van de tweede generatie chips? Zo nee, welk percentage van de OV-chipkaarten is voorzien van de eerste generatie chips?

TLS en de vervoerders hebben een migratieplan opgesteld, waarbij een keuze is gemaakt voor een nieuwe beveiliging door middel van het gebruik van een ander chipplatform. De cryptografische mechanismen in het nieuwe chipplatform zijn gebaseerd op open standaarden. Dit plan, inclusief de keuze voor de nieuwe chip, is door RHUL getoetst en positief bevonden. Op dit moment zijn OV-chipkaarten nog niet voorzien van het nieuwe chipplatform. Wel is het migratieprogramma inmiddels van start gegaan, zoals Uw Kamer is gemeld bij brief van 10 februari 2010 (Kamerstukken II, 23 645 nr. 347).

Klopt het dat er nu opnieuw een zogenaamde elektronische geldinstelling-status moet worden aangevraagd bij De Nederlandsche Bank (DNB) om de chipkaart als betaalmiddel erkend te krijgen, als deze voor andere doelen dan alleen reizen gebruikt zal worden? Zo ja, is deze aanvraag al gedaan door Trans Link Systems? Zo nee, waarom zou die status niet nodig zijn? Herinnert de minister zich dat in 2006 een procedure werd gestart om de elektronische geldinstelling-status te verkrijgen, die later niet nodig bleek, wat ook weer niet waar bleek zodat de procedure in 2009 vervolgens werd herroepen? Welke lessen zijn geleerd van die gang van zaken?

Heeft de minister aanleiding te veronderstellen dat de huidige «tweede generatie» chips als veilig genoeg beoordeeld zullen worden om de elektronische geldinstelling-status te verkrijgen? Zo ja, waarop baseert de minister die veronderstelling? Zo nee, welke consequenties verbindt de minister daaraan? Klopt de veronderstelling dat anonieme chipkaarten in beginsel ook gebruikt kunnen worden als betaalmiddel? Zo nee, waarom niet?

De Nederlandsche Bank (DNB) heeft inderdaad aangegeven dat voor toepassing buiten het openbaar vervoer een vergunningsplicht voor TLS aan de orde is. TLS heeft aangegeven nog in overleg te zijn met DNB wat precies onder de reikwijdte van openbaar vervoer moet worden verstaan. In 2006 is Trans Link Systems een vergunningstraject gestart met als doel vergunning en toezicht als elektronische geldinstelling (egi) te verkrijgen. Het vergunningstraject is door DNB in 2009 beëindigd, omdat bleek dat de bedrijfsactiviteiten van TLS uitgezonderd waren van de reikwijdte van de nieuwe elektronischgeld richtlijn (2009/110/EG).

TLS heeft aangegeven een aanvraag in te dienen bij DNB op het moment dat een vergunningsplicht voor TLS ten aanzien van het gebruik van de OV-chipkaart buiten het openbaar vervoer opportuun is. Hierover is zij momenteel in gesprek met DNB.

In december 2010 zijn NS en TLS in Amersfoort gestart met een kleinschalige proef voor het betalen met de OV-chipkaart buiten het openbaar vervoer. Deze proef wordt uitgevoerd met een beperkte «afgebakende» pilotgroep die met hun OV-chipkaart kunnen betalen voor aankopen bij een aantal winkels op station Amersfoort. Voor de proef wordt gebruik gemaakt van persoonsgebonden OV-chipkaarten. TLS heeft mij geïnformeerd dat over de exacte vervolgstappen na de proef alsmede de planning ervan momenteel niets bekend is. Dat naast het betalen buiten het openbaar vervoer met persoonsgebonden OV-chipkaarten dit tevens met anonieme OV-chipkaarten zal kunnen, wordt wel door TLS beoogd.

DNB is op de hoogte van de technische proef en heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen het uitvoeren van deze pilot.

### **Voorziening voor mensen met een (visuele) beperking**

De leden van de PvdA-fractie en de leden van de ChristenUnie-fractie vragen op welke wijze de snelle introductie van de tijdelijke speciale OV-chipkaart voor mensen met een beperking, de Handikaart, wordt uitgevoerd. In het kader hiervan vragen de leden van de PvdA-fractie tevens om welke reden ervoor is gekozen om de pilot van de Viziriskaart niet uit te voeren in nieuwe gebieden waar de Nationale Vervoersbewijzen worden uitgezet. Wanneer is de wel uitgevoerde pilot afgerond en wanneer wordt daarvan de evaluatie verwacht?

De leden van de GroenLinks-fractie, de leden van de PvdA-fractie en de ChristenUnie-fractie vragen om welke reden de pilot met een OV-chipkaart voor mensen met een visuele handicap niet wordt uitgebreid tot een regeling voor alle mensen met een handicap die er toe leidt dat zij niet zelfstandig kunnen reizen.

Voor zelfstandig reizenden met een visuele beperking wordt door decentrale overheden en vervoerders het tijdelijke Vizirisproduct ingevoerd. Nu kan al in alle gebieden waar met de OV-chipkaart gereisd wordt, gebruik worden gemaakt van dit product in bus, tram en metro. De enige uitzondering hierop is HTM. De HTM heeft aangegeven ernaar te streven dit te realiseren vóór 3 februari a.s. De pilot wordt gestart zodra aan drie voorwaarden is voldaan: het product is functioneel operationeel bij alle stad- en streekvervoer op bus, tram en metro, de distributie is geregeld en de communicatie is gestart. Vervoerders geven aan dat in de loop van februari aan deze voorwaarden is voldaan.

In de Regiegroep is ervoor gekozen om na de pilot te bezien of een dergelijke kaart, zoals de Handikaart, ook uitgebreid moet worden naar andere groepen.

### **Duitse chipkaartsysteem**

De leden van de PvdA-fractie vragen op welke termijn het creëren van een Europese standaard voor een grensoverschrijdende OV-chipkaart wordt opgepakt.

In mijn brief van 23 november 2010 (23 645, 392) heb ik aangegeven dat de Duitse OV-chipkaart de OV-applicaties van andere landen kan bevatten. In aanvulling hierop wenst de ChristenUnie geïnformeerd te worden of de Nederlandse OV-chipkaart voorzien kan worden van de Duitse applicatie.

De Europese Commissie heeft in het kader van het «Interoperable Fare Management»-project (IFM) in juni 2010 een studie afgerond waarin is aangegeven hoe grensoverschrijdende interoperabiliteit met een OV-chipkaart zou kunnen worden gerealiseerd. De studie concludeert dat voor de korte termijn een OV-chipkaart voorzien van applicaties van meerdere landen de meest kosteneffectieve wijze is om tot een internationaal operabele OV-chipkaart te komen. Hiermee worden de applicaties van verschillende landen separaat van elkaar op één kaart ondergebracht, zonder deze met elkaar te integreren. De studie concludeert verder dat het formuleren van een universele Europese standaard voor een elektronisch vervoersbewijs een lang traject is, waarbij de EU-landen tot overeenstemming moeten komen over de diverse technische aspecten van een dergelijk systeem. Hier is geen verdere planning voor gemaakt.

Er is een Taskforce geformeerd, bestaande uit o.a. de Provincie Limburg, de Aachener Verkehrsverbund GmbH (AVV), de vervoerders Veolia en ASEAG, en het VDV-Kernapplications GmbH. Deze Taskforce zoekt oplossingen voor grensoverschrijdende vervoerbewijzen. Op dit moment onderzoekt zij of het mogelijk is om de Duitse applicatie op een Nederlandse OV-chipkaart – voorzien van de juiste specificaties – te laden. Ook hier werken de applicaties separaat van elkaar en zijn niet geïntegreerd.

Mocht het plaatsen van de Duitse applicatie inderdaad mogelijk zijn, dan overwegen de AVV en de provincie Limburg een pilot uit te voeren voor een beperkte groep geselecteerde reizigers in het busvervoer in de regio Zuid-Limburg / Noordrijn-Westfalen. Deze reizigers krijgen dan een kaart met een Nederlandse en een Duitse applicatie. Aangezien de verantwoordelijkheden voor het openbaar vervoer in de regio decentraal is belegd, is het primair aan bovengenoemde partijen om hierin stappen te zetten.

Voor het daadwerkelijk kunnen introduceren van een internationale kaart voor het algemene publiek moeten ook de veiligheid en de privacy worden geborgd. Ook moeten internationale afspraken worden gemaakt over het verbinden van backofficesystemen voor de verwerking van de reisgegevens en financiële transacties. Het maken van dergelijke afspraken en het aanpassen van systemen zodat deze geschikt zijn voor een omvangrijke groep internationale reizigers zal geruime tijd in beslag nemen.

### **Eén Loket**

De leden van de SP-fractie vragen wanneer, conform de toezegging van de ambtsvoorganger van de minister, daadwerkelijk één loket wordt gerealiseerd voor alle vragen en problemen over de OV-chipkaart.

Net als mijn ambtsvoorganger ben ik van mening dat het van groot belang is dat de reiziger wordt geholpen bij vragen en problemen aangaande de OV-chipkaart. Hier wordt onderzoek gedaan in het kader van een eindbeeldproject. Zoals eerder is aangegeven is deze studie nog niet afgerond. Dit is voorzien voor februari 2011, waarna het in het besluitvormingstraject zal worden gebracht. Daarbij zal blijken hoe en op welke termijn implementatie zal plaatsvinden.

### **Friesland en Oost-Nederland**

De leden van de PvdA-fractie geven aan dat, als de OV-chipkaart in de nabije toekomst ook in Friesland ingevoerd gaat worden, treinreizigers in onder meer Leeuwarden tijdens hun reis met dezelfde vervoersmodaliteit, nog een keer moeten in- en uitchecken. De reden is niet dat de vervoersmodaliteit verandert, die blijft immers gelijk, maar de vervoerder (Arriva en Syntus). De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer en hoe deze situatie wordt opgelost.

De vragen van de leden van de PvdA-fractie hebben betrekking op de zogenaamde overstapproblematiek op het spoor. Reizigers worden bij het in- en uitchecken op stations met meerdere vervoerders begeleid door middel van Signing, Branding en Routing. De Commissie Meijdam gaat kijken naar de mogelijkheden van Single Check-in, Check-out. Voor de planning verwijs ik de leden van de PvdA-fractie naar de beantwoording op de gestelde vragen onder het kopje «Commissie Meijdam».

De leden van de GroenLinks-fractie vragen op welk moment de minister opnieuw het verzoek van de provincie Friesland en Oost-Nederland beziet om de Nationale Vervoersbewijzen uit te zetten. De leden van de



ChristenUnie-fractie vragen naar de stand van zaken van het uitzetten van de Nationale Vervoersbewijzen in Oost-Nederland en of voor het uitzetten van de Nationale Vervoersbewijzen in Oost-Nederland 1 februari 2011 nog steeds de richtdatum is? Deze leden vragen voorts wat de stand van zaken is in de andere gebieden?

Tijdens de behandeling van de begroting van mijn ministerie heb ik uw Kamer geïnformeerd over het besluit om het uitzetten van het NVB in de provincie Friesland, oorspronkelijk voorzien voor 23 december 2010, op te schorten. Daarbij heb ik aangegeven dat de provincie geen nieuw verzoek hoeft in te dienen om het NVB uit te laten zetten. Wel dient de provincie mij schriftelijk te informeren over de nieuwe datum waarop het NVB uitgezet kan worden. De provincie Friesland heeft mij laten weten te willen wachten met het uitzetten van het NVB totdat reizigers ook in Groningen en Drenthe met de OV-chipkaart kunnen reizen. Ten aanzien van het uitzetten van het NVB in Oost-Nederland geldt dat de datum van 1 februari 2011 geen richtdatum meer is. De decentrale overheden in Oost-Nederland beraden zich momenteel zowel op de uitzetdatum als op het moment van indienen van een verzoek tot uitzetten van het NVB. De stand van zaken van het uitzetten van het NVB is opgenomen in onderstaande tabel.

Streven uitzetten NVB	Decentrale overheden
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Friesland</li> <li>- Stadsregio Arnhem Nijmegen</li> <li>- Provincie Overijssel</li> <li>- Provincie Gelderland</li> <li>- Regio Twente</li> <li>- Provincie Flevoland (met uitzondering van Almere)</li> <li>- Provincie Flevoland / Almere</li> <li>- Provincie Zeeland</li> <li>- Provincie Limburg</li> <li>- Provincie Noord-Holland</li> <li>- Provincie Utrecht</li> <li>- Bestuur Regio Utrecht</li> </ul>
3 <sup>e</sup> /4 <sup>e</sup> kwartaal 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Noord-Brabant</li> <li>- Samenwerkingsverband Regio Eindhoven</li> </ul>
4 <sup>e</sup> kwartaal 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Groningen</li> <li>- Provincie Drenthe</li> </ul>

Voor het uitzetten van het NVB bij de bovenstaande decentrale overheden wordt gestreefd naar een voor de reiziger logische clustering van data en gebieden.

### Korting

De leden van de GroenLinks-fractie constateren een probleem met de kortingsregel, waar reizigers die voor 9.00 uur instappen in de trein deze korting mislopen. De leden vragen of de minister het ermee eens is dat er voor dit probleem een bevredigende oplossing moet worden gevonden. Zo ja, op welke termijn?

NS heeft mij aangegeven dat bij de keuze van het systeem voor de OV-chipkaart bewust is gekozen voor «proven technology» in plaats van het ontwikkelen van een nieuw systeem, om de kans op een succesvolle implementatie zo groot mogelijk te maken. NS geeft aan dat deze techniek met zich mee brengt dat het moment van inchecken bepalend is voor het berekenen van de korting.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen wat de stand van zaken is van het accepteren van de kortingskaarten van de Nederlandse Spoorwegen in de treinen van andere vervoerders. Is de minister al in gesprek met de vervoerders om te bereiken dat er een korting van kracht blijft in alle treinen?

NS heeft mij laten weten voorstander te zijn van doorlopende kortingsproducten en is hierover in gesprek met de andere vervoerders. Ik wacht de resultaten van deze gesprekken af.

### **Overboeken saldo**

De leden van de GroenLinks-fractie vragen waarom het overboeken van het saldo van en tussen OV-chipkaarten geld kost, wanneer dit bij het loket van een vervoerbedrijf gebeurt? Hoe rijmt zij dit met de ambitie dat «reiziger» weer met de hoofdletter «R» moet worden geschreven?

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen waarom juist de vaste klant met administratie wordt opgezadeld bij de overgang van zijn kaart, waarbij de informatievoorziening over de nieuwe kaart gebrekkig is. Hierbij stellen de leden van de ChristenUnie-fractie dat er teveel vanuit de vervoerder en te weinig vanuit de Reiziger wordt gedacht.

Het restitueren van saldo kan gratis via internet. Enkele vervoerbedrijven hebben mij laten weten dat het overboeken van saldo tussen kaarten bij een loket zonder administratiekosten mogelijk is, onder de voorwaarde dat de kaart nog geldig is. Bij enkele andere vervoerbedrijven gebeurt dit tegen betaling van handelingskosten.

NS heeft mij aangegeven dat reizigers inderdaad zelf hun saldo van de oude naar de nieuwe kaart moeten overboeken. NS weet immers niet wat het saldo op de oude kaart is. Wel erkent NS dat de informatievoorziening bij het versturen van de nieuwe Jaartrajectkaarten over het overzetten van automatisch opladen en het registeren van reisgegevens kan worden verbeterd. Daarbij kan ook worden opgemerkt dat het hier geschetste probleem zich in de toekomst minder zal gaan voordoen. Momenteel ontvangen jaarkaarthouders nu nog ieder jaar een nieuwe OV-chipkaart. Dat gaat veranderen. De bijbehorende communicatie, die ingaat op de bovengenoemde aspecten, is in voorbereiding.

### **Single Check-in, Check-out**

De leden van de ChristenUnie-fractie geven aan signalen te ontvangen dat er nog steeds discussies zijn tussen de regionale vervoerders en de NS over de locatie van de check-in/check-uit paaltjes op stations met meerdere vervoerders. Volgens de regionale vervoerders zouden reizigers die moeten overstappen veel te lange loopafstanden moeten afleggen.

NS heeft in 2010 het aantal in- en uitcheckpalen uitgebreid en bestaande paaltjes verplaatst naar handiger plekken. In het kader van «Routing, Singning and Branding» worden «overstapmeubels» geïntroduceerd, waarbij de in-/uitcheckpaaltjes van de verschillende vervoerders worden geclusterd. In mijn brief aan uw Kamer van 11 januari 2011 (Kamerstukken II, 29 984, 252) ben ik ingegaan op de uitrol van de paaltjes en poortjes bij NS.

### **Buurt- en belbus**

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen nogmaals aan de minister om op de kortst mogelijke termijn met de decentrale overheden af te spreken dat er ook in alle buurt- en belbussen OV-chipkaart apparatuur

komt. De leden van de ChristenUnie-fractie zijn van mening dat het niet zo mag zijn dat een reiziger met zijn OV-chipkaart in de hand de buurt- of belbus in wil stappen en wordt geweigerd omdat hij geen ander betaalmiddel heeft.

Bij brief van 23 november 2010 heb ik uw Kamer geïnformeerd over de acceptatie van de OV-chipkaart in de buurt- en belbus (Kamerstukken II, 23 645, nr. 392). Uit de eindbeeldstudie «Landelijke Dekking OV-chipkaart» is geconcludeerd dat het logisch is om in de buurt- en belbussen met de OV-chipkaart te kunnen betalen. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de decentrale overheid om te besluiten of de buurt- en belbussen worden voorzien van OV-chipkaartapparatuur.

Op grond van de Regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer zijn de nationale vervoerbewijzen wel verplicht in de belbussen, maar niet in de buurtbussen (behalve de OV-jaarkaart en de studenten OV-chipkaart). Het is dus de afweging van de decentrale overheden om de buurtbussen te voorzien van werkende OV-chipkaartapparatuur. De OV-jaarkaart en de studenten OV-chipkaart hebben nog een zichtfunctie zodat deze reizigers niet geweigerd kunnen worden. Voor belbussen geldt voor alle overheden dat reizigers gratis vervoerd worden als er nog geen OV-chipkaart is ingevoerd. Gelet op het voorgaande zie ik dan ook geen reden om met de decentrale overheden afspraken te maken over OV-chipkaartapparatuur in alle buurt- en belbussen.

### **Verkoop- en oplaadautomaten**

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen naar de stand van zaken van het convenant tussen Trans Link Systems en leveranciers. Tevens vragen ze naar de stand van zaken betreffende de eindbeeldstudie «Uniformiteit en doelgroepgeschiktheid MMI's». Daarnaast geven ze aan dat het niet alleen gaat om een uniforme uitstraling c.q. bediening van apparatuur, maar vooral ook over dat de apparatuur de producten van meerdere vervoerders kunnen ondersteunen.

De vragen naar het convenant en de eindbeeldstudie heb ik eerder in deze brief beantwoord onder het kopje «Commissie Meijdam». Wat betreft de vraag of de apparatuur de producten van meerdere vervoerders kan ondersteunen heeft TLS mij gemeld dat producten die besteld zijn in de webwinkel ([www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)) kunnen worden opgehaald bij alle ophaalautomaten in het zogeheten derden netwerk (AH, C1000, tabaks- en gemakszaken etc.). De verkoopautomaten op de stations van RET, GVB, Arriva en NS hebben geen ophaalfunctie. Deze functionaliteit is bij NS-automaten in de loop van 2011 beschikbaar.

### **Eén kaart**

De leden van de ChristenUnie-fractie ontvangen signalen dat er niet sprake is van één OV-chipkaart. NS producten kunnen niet op kaarten van andere vervoerders worden geplaatst, maar andersom wel. De vraag is vanaf wanneer alle OV-chipproducten op alle OV-chipkaarten geladen kunnen worden en of dit niet op korte termijn moet.

NS heeft laten weten dat zij de OV-chipkaart stapsgewijs introduceert. Reizen op saldo is volgens NS momenteel mogelijk voor reizigers met een Voordeelurenabonnement en voor houders van een anonieme of persoonlijke OV-chipkaart. Momenteel werkt NS aan het verder «verchippen» van haar producten. Nieuwe producten die op de chipkaart geleverd zullen worden, zullen – naast het reizen op saldo – op alle OV-chipkaarten worden geleverd, ongeacht door welke vervoeder deze is

uitgegeven. NS heeft aangegeven daarmee langzaam toe te werken naar één kaart voor het hele OV.