

REACTIE DOC OP VOORGESTELDE VERBETERPUNTEN DOOR TWEDE KAMERLID HOOGLAND, D.D. 8-12-2016.

In het Algemeen Overleg 8-12-2016 heeft Tweede Kamerlid Hoogland 13 verbeterpunten voor de OV-chipkaart voorgesteld. In NOVB DO 15-12 zijn deze punten ingebracht, met soms een wat andere omschrijving. In onderstaand overzicht is uitgegaan van de omschrijving in het schriftelijk verslag van het Algemeen Overleg.

De voorgestelde verbeterpunten zijn gecategoriseerd en er is een eerste reactie namens DOC (ov-bedrijven en Translink) toegevoegd. In het memo zijn de reacties uit de bespreking in NOVB 19-1 en 9-3 verwerkt.

		Reactie DOC
A	VERBETERPUNTEN AANVRAAGPROCES OV-CHIPKAART	
1.	Waarom moet je elke vijf jaar een nieuwe OV-chipkaart kopen? Die kost € 7,50 en dat is soms best veel geld.	VERBETERPUNT WORDT OPGEPAKT Dit verbeterpunt is opgenomen in de NOVB werkagenda 2017.
2.	In hoeverre is het mogelijk om de kosten voor het terugstorten van geld van de oude OV-chipkaart naar je eigen bankrekening, dus het terugkrijgen van je eigen geld, gewoon gratis te laten zijn?	VERBETERPUNT WORDT OPGEPAKT Dit verbeterpunt is opgenomen in de NOVB werkagenda 2017.
B	VERBETERPUNTEN GEBRUIK OV-CHIPKAART TIJDENS DE REIS	
3.	Waarom moet je altijd € 20 op je kaart hebben om te kunnen reizen? Dat is veel geld voor een gezin met vier mensen, want dat betekent dat er € 80 permanent gestald staat op de chipkaarten.	VERBETERPUNT IS AL GEREALISEERD / VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD Een borg wordt gevraagd omdat bij inchecken onbekend is hoe lang de reis van de reiziger gaat zijn. De hoogte van de borg is afgestemd op de lengte van de reizen die op het netwerk gemaakt kunnen worden. Bij reizen met de trein bedraagt het instaptarief € 10 of € 20 (afhankelijk van de spoorvervoerder en van de situatie of er op de OV-chipkaart ook een spoorproduct staat). Voor een incidentele reiziger kan deze borg relatief hoog zijn in verhouding tot de reis die gemaakt gaat worden. Daarom kan deze borgstelling voorkomen worden door het vooraf specificeren van de reis, bijvoorbeeld door de aanschaf van een e-ticket. De beschreven voorbeeldsituatie dat een gezin € 80 euro kwijt is al voordat ze aan het reizen is, is gechargeerd. Zo heeft een gezin met twee kinderen veel andere mogelijkheden om te voorkomen dat er € 80 'dood' geld op de OV-chipkaart staat. Kinderen onder 12 jaar reizen gratis met Kidsvrij en ook een Railrunner kost slechts € 2,50. Voor de ouders kan men de aanschaf van een e-ticket overwegen en bij vier personen van 12 jaar en ouder is wellicht de groepsretour een aantrekkelijk alternatief.

		Reactie DOC
		In 2017 wordt het mogelijk voor reizigers om te kiezen voor reizen op rekening. Dan worden achteraf per maand de kosten voor de ov-reizen via incasso in rekening gebracht. Er hoeft dan geen saldo meer op de kaart te staan.
4.	Waarom kan die verplichting om in en uit te checken niet wat anders worden ingericht? Waarom kunnen we niet stoppen met het beboeten van reizigers die een abonnement hebben en dat een keer vergeten?	<p>VERBETERPUNT IS AL GEREALISEERD / VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD</p> <p>Het OV-chipkaartsysteem is gebaseerd op een check-in/check-uit per rit/vervoerder. De ov-bedrijven hebben voor een aantal specifieke abonnementen een coulanceregeling, waarbij een gemiste check-in een aantal keer per jaar niet wordt beboet, c.q. dat de boete achteraf wordt kwijtgescholden.</p> <p>In 2017 starten de ov-bedrijven proeven met andere vormen van registratie. De verwachting is dat op termijn via detectie (be-in/be-out) geregistreerd kan worden wanneer een reiziger gebruik maakt van het ov.</p>
C	OVERIGE VERBETERPUNTEN OV-CHIPKAARTSYSTEEM	
5.	Waarom staan de incheck-/uitcheckpalen vaak op plekken waar je net niet langs moet en niet op plekken waar je wel langskomt? Er is misschien aanleiding voor de NS om er via een app een kleine poll over te houden.	<p>VERBETERPUNT IS AL GEREALISEERD / VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD</p> <p>De plaatsing van de OV-chippalen heeft de aandacht van de treinvervoerders, want ook ProRail en vervoerders hebben geen baat bij ongelukkig geplaatste palen.</p> <p>In 2015 is vanuit de NS onderzoek gedaan naar de optimalisatie van de inrichting van CiCo-palen op stations waar geen poorten staan (openstations). Hierbij is gekeken naar toegankelijkheid, omlopen en wachtrijen, gebaseerd op structurele monitoring middels klanttevredenheidsonderzoek, de verdeling van de transacties op de verschillende palen en van vergeten check-in/check-uit. Vanuit dit onderzoek zijn 47 station geselecteerd waar de inrichting en/of de capaciteit van de CiCo-palen niet optimaal was. Deze stations zijn in 2016 aangepast (o.a. bijplaatsen en/of verplaatsen van CiCo-palen) en waar mogelijk ingericht volgens het 'voordeurprincipe', waarbij de CiCo-palen op een rij worden geplaatst in de toegangsgebieden van het station. In februari 2017 wordt een analyse gedaan naar wachtrijen op de aangepaste stations.</p> <p>In 2016 is in samenwerking met de TU-Delft een onderzoek gestart ten behoeve van het terugdringen van het aantal vergeten check-outs op openstations. In deel 1 van dit onderzoek wordt het effect gemeten van het</p>

		Reactie DOC
		<p>voordeurprincipe op vergeten check-outs op een aantal aangepaste stations. In het tweede gedeelte van het onderzoek wordt onderzocht in hoeverre attentiemiddelen bovenop het voordeurprincipe extra kunnen bijdragen hieraan. Voor deel 2 zijn als pilot op twee stations (station Veenendaal-de Klomp en Den Bosch) de CiCo-palen in november 2016 voorzien van extra attentiemiddelen. Er zijn borden boven CiCo-palen geplaatst, aangevuld met de aanduiding check-in/out uit en het NS-logo, de kaartlezer is verlicht en met verlichting vanuit de topborden wordt een lijn geprojecteerd op de grond (zie bijlage).</p> <p>In voorjaar 2017 wordt door de TU-Delft het gehele onderzoeksrapport opgeleverd (deel 1 en deel 2).</p>
6.	Waarom hebben we niet meer betaal- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart buiten de stations?	<p>VERBETERPUNT IS AL GEREALISEERD</p> <p>Het aantal betaal- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart buiten de stations betreft met name het stads- en streekvervoer. Reizigers die met de trein reizen, komen sowieso op het station.</p> <p>Het aantal betaal- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart is vele malen hoger dan ten tijde van de Nationale Strippenkaart. Daarnaast heeft de reiziger de mogelijkheid om via automatisch opladen het saldo aan te laten vullen.</p> <p>De stads- en streekvervoerbedrijven, Translink en de regionale overheden hebben in samenspraak dit netwerk aan betaal- en oplaadpunten ingericht. Translink monitort het gebruik van deze punten.</p>
7.	Waarom kunnen de reiskosten voor de trein, de bus, de tram en de metro niet in één declaratieoverzicht verwerkt worden? Nu heb je vier bonnen en dan zou je ze allemaal op één blaadje hebben.	<p>VERBETERPUNT IS AL GEREALISEERD</p> <p>Via mijnovchipkaart.nl heeft de reiziger een overzicht van al zijn reizen met trein, bus, tram en metro. Hij kan ook één declaratieoverzicht opstellen voor zijn reiskosten voor al deze reizen.</p>
D	OVERIGE VERBETERPUNTEN REISPRODUCTEN	
8.	Waarom kun je niet een los treinkaartje kopen met 40% korting? Dan krijg je in de daluren een groep reizigers die nu niet standaard de trein neemt.	<p>VERBETERPUNT WORDT NIET OVERGENOMEN / IS AL GEREALISEERD</p> <p>Deze vraag kan op twee manieren worden geïnterpreteerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> Is er de wens voor een generieke dalkorting voor alle reizigers in de dalperiode, of Is er de wens dat via de kaartautomaat ook losse kaartjes gekocht kunnen worden met 40% korting.

		Reactie DOC
		<p>Ad a. Een generieke dalkorting voor alle treinreizigers is financieel niet haalbaar. Alleen abonneementhouders (DaVrij, etc.) kunnen gebruik maken van dalkorting. Dit abonnement staat op een OV-chipkaart.</p> <p>Ad b. Voor reizigers die samen reizen met een abonneementhouder is een treinkaartje met 40% korting beschikbaar in de kaartautomaat, namelijk samenreiskorting. Voor reizigers met een kortingabonnement kan het volgende worden gemeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze reizigers hebben een OV-chipkaart met daarop het kortingabonnement en saldo. Kopen van een los kaartje lijkt dus vanuit klantoptiek niet logisch. • Kaartjes met 40% korting op een eenmalige chipkaart met toeslag lijkt enerzijds niet logisch vanuit klantperspectief (immers een duurder kaartje) en anderzijds niet vanuit controleoogpunt, omdat bij kaartcontrole dan twee producten moeten worden gecontroleerd. <p>Al met al is het niet aanbieden van losse kaartjes met 40% korting dus een bewuste keuze, met name vanuit klantperspectief.</p>
9.	Waarom is het niet mogelijk om op een persoonlijke OV-chipkaart altijd te reizen op rekening? Nu moet je je zorgen maken of je wel genoeg saldo hebt.	<p>VERBETERPUNT IS GEREALISEERD / VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD</p> <p>Bij een persoonlijke OV-chipkaart is het nu reeds mogelijk om via automatisch opladen het saldo aan te laten vullen. De reiziger hoeft zich dan geen zorgen te maken of hij wel genoeg saldo op zijn kaart heeft staan. Wanneer bij en check-in het saldo te laag is, wordt dit kaartsaldo automatisch aangevuld en de betaling via een incasso verrekend.</p> <p>In 2017 wordt het mogelijk voor reizigers om te kiezen voor reizen op rekening. Dan worden achteraf per maand de kosten voor de ov-reizen via incasso in rekening gebracht. Reizen op rekening zal echter niet voor alle reizigers beschikbaar zijn, omdat hiervoor een koppeling vereist is met een bankrekening ten behoeve van incasso en de kredietwaardigheid moet worden beoordeeld.</p>
10.	Waarom kun je niet met je OV-chipkaart betalen als je je fiets parkeert op het station?	<p>VERBETERPUNT HEEFT ONZE AANDACHT</p> <p>Het breder gebruik van de OV-chipkaart heeft uiteraard onze aandacht. In de praktijk zijn situaties soms complexer dan ze ogenschijnlijk lijken. Zo is het</p>

		Reactie DOC
		<p>fietsparkeren bij stations ondergebracht bij veel verschillende ondernemers al dan niet in afspraak met de gemeentes.</p> <p>De OV-chipkaart is geen algemene betaalkaart. Met de OV-chipkaart kan alleen voor ov-reizen worden betaald. Parkeerfaciliteiten bij stations of andere voorzieningen vallen buiten het ov-domein, en de OV-chipkaart kan niet gebruikt worden voor het betalen van deze voorzieningen.</p> <p>De komende tijd vinden verschillende proeven plaats met andere vormen van ov-betalen (onder andere met een mobiele telefoon of bankpas). De verwachting is dat op termijn deze andere vormen van ov-betalen meer betaalgemak bieden door de gehele reisketen heen.</p>
11.	Waarom is het niet eenvoudiger om je abonnement, bijvoorbeeld een maandtrajectkaart, via het internet op te zeggen?	<p>VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD</p> <p>Binnen de huidige inrichting van het OV-chipkaartsysteem staan abonnementen op de OV-chipkaart geschreven. Wanneer een abonnement wordt aangevraagd moet dit op de kaart worden gezet. Wanneer een abonnement wordt opgezegd, moet dit abonnement ook weer van deze OV-chipkaart worden gehaald om het abonnement definitief te hebben beëindigd.</p> <p>Dit verbeterpunt heeft onze aandacht bij de productontwikkeling van Abonnementen met Reizen op Rekening. De abonnementenregistratie wordt hierbij verplaatst van de OV-chipkaart naar de back-office, en de aanvraag en opzegging van abonnementen kan dan via een centraal punt worden geregeld.</p>
12.	Waarom is het niet mogelijk om meerdere NS-abonnementen op één kaart te laden. Bijvoorbeeld: je komt uit je werk en je gaat naar een andere plek dan je huis. Dan moet je eerst in je woonplaats uitstappen, uitchecken en dan weer inchecken met je privékaart, weer de trein pakken en doorreizen.	<p>VERBETERPUNT WORDT GEREALISEERD</p> <p>Soms zijn nu meerdere OV-chipkaarten noodzakelijk omdat de abonnementen elkaar in geldigheid overlappen en prioritering geen oplossing biedt.</p> <p>Ook dit verbeterpunt heeft onze aandacht bij de productontwikkeling van Abonnementen met Reizen op Rekening.</p>
13.	Waarom kun je niet als je een trajectkaart hebt maar buiten je traject reist, duidelijkheid krijgen over de kosten van de treinreis?	<p>VERBETERPUNT IS GEREALISEERD</p> <p>Deze tariefinformatie is onder andere beschikbaar via 9292.</p>