

---

## 5 Vragenuur

**Vragen van het lid Van Gent aan de minister van Infrastructuur en Milieu over het bericht "Systeem chipkaart voor ov niet stabiel".**



**Mevrouw Van Gent (GroenLinks):**

Voorzitter. Vorige week ging het weer flink mis bij Trans Link Systems, het bedrijf achter de ov-chipkaart; ik denk weleens dat de nadruk op "Link" moet liggen. Voor de tweede keer dit jaar kregen duizenden reizigers te maken met een fikse systeemfout. De ov-chip kon niet worden opgeladen en begin januari konden abonnementen niet worden geactiveerd. Er kwam dit weekend een interne nota van TLS naar buiten waarin staat dat dit soort groot-schalig falen van het ov-chipkaartsysteem voorlopig niet voorkomen kan worden. Dit doet het ergste vrezen. TLS-directeur Gerben Nelemans zegt dat nieuwe dienstverlening aan de klanten daarom moet worden uitgesteld. Intussen laat Connexxion, voormalig mede-eigenaar van TLS, weten geen enkele belangstelling te hebben voor nieuwe betrokkenheid bij het bedrijf dat de eigen chipkaart van Connexxion in de lucht houdt.

Miljoenen reizigers hebben te maken met de ov-chipkaart. Voor hen is die kaart bedacht: het is een kaart van en voor reizigers, niet van TLS en ook niet van vervoerders. Zonder steeds grote storingen, zonder extra kosten en zonder bureaucratie als het gaat om het afhandelen van klachten, moeten zij daarvan gebruik kunnen maken. Ik spreek de minister van I en M hierop aan. Zij is uiteindelijk de baas van het openbaar vervoer in dit land en zij is verantwoordelijk voor een degelijk systeem van vervoerbewijzen, ook al omdat zij de baas is van de grootste vervoerder van dit land, de Nederlandse Spoorwegen, die eind dit jaar eveneens willen overschakelen op de ov-chip.

Ik mis regie bij de minister evenals elke ambitie om de kinderziektes van de chipkaart aan te pakken. Daarom stel ik de volgende vragen. Vindt de minister het acceptabel dat TLS zo duur is dat er geld voor reizigers verloren gaat? Wanneer komt er nu eindelijk een oplossing voor de dubbele opstaptarieven en het dubbel inchecken? Vindt de minister het een optie om alle vervoerders in Nederland te dwingen om te participeren in de techniek achter de chipkaart, teneinde zo commitment af te dwingen? Ten slotte: wanneer komt de kwartiermaker, de heer Meijdam, die op verzoek van de minister kijkt naar vormen van gedwongen samenwerking tussen de ov-bedrijven, met zijn advies?



**Minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus:**

Voorzitter. Er zijn een paar vragen gesteld die wat losser staan van het artikel naar aanleiding waarvan ik ben opgeroepen. Ik hoop dat ik zo veel mogelijk antwoord kan geven, maar ik weet nu al dat ik niet op alles antwoord zal kunnen geven. Ik begin met de vragen over de wijze waarop ik als minister aankijk tegen het feit dat er weer storingen optreden en wat dit voor de reiziger betekent. Evenals bij de vorige storing mag de reiziger er geen hinder

van ondervinden waardoor er compensatie moet worden geboden, zoals bij de storing op 9 februari. Wij hebben het nu over de storing op 23 februari. Ik voel mij verantwoordelijk voor het systeem van het openbaar vervoer. Ik ben niet de baas van TLS. Dat zijn de diverse vervoersbedrijven. Men weet dat ik op dit moment met de commissie-Meijdam intensief bezig ben om te kijken of wij het bedrijf TLS als ICT-leverancier en het bedrijf TLS dat beleid maakt ten aanzien van de ov-chipkaart kunnen splitsen.

Mevrouw Van Gent vraagt wanneer deze commissie met conclusies komt. Die informatie heb ik nu niet bij de hand, maar ik kan die haar en ook de rest van de Kamer schriftelijk doen toekomen.

**Mevrouw Van Gent (GroenLinks):**

De minister zegt altijd dat de reiziger met een hoofdletter geschreven moet worden. Natuurlijk moet de reiziger daar geen hinder van ondervinden, zoals de minister zegt. Het probleem is echter dat de reiziger er wel hinder van heeft. Je kunt de ov-chipkaart niet opladen. Je moet dubbel in- en uitchecken. Je moet een dubbel instaptarief betalen. In januari kon de kaart van abonneementhouders helemaal niet opgeladen worden. Die hinder voor de reiziger is er dus wel degelijk en daar is nog geen oplossing voor. Ik wil dat de minister hier meer de regie op neemt. Het blijkt dat wij dit niet aan TLS over kunnen laten.

Ik heb ook nog geen reactie gekregen op de opmerking van de directeur van TLS dat nieuwe dienstverlening aan de klanten, dus de reizigers, moet worden uitgesteld. Het probleem van het dubbele instaptarief en het dubbel in- en uitchecken wordt dus niet opgelost. Dat kan zo niet doorgaan. De problemen worden steeds afgedaan als kinderziektes, maar ik heb al vaker gezegd dat dit te vergelijken is met een kind dat tegelijk de mazelen, de bof en waterpokken heeft. De dienstverlening aan de reiziger is zo langzamerhand te vergelijken met een ernstige ziekte. Ik kan niet vaak genoeg benadrukken dat deze kaart er is gekomen om het beter en gemakkelijker voor de reiziger te maken. De reiziger heeft er nu te veel last van. Hij betaalt een te hoge prijs. Er zijn geen oplossingen voor allerlei calamiteiten die zich voordoen. Ik wil weten wat de minister hieraan gaat doen.

Dan kom ik op de kwartiermaker Meijdam. Dat lijkt een omvangrijke langzaamactie te worden en is niet in het belang van het openbaar vervoer. Ik wil betere antwoorden op mijn vragen in het belang van de Reiziger.

**Minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus:**

Ik heb inmiddels informatie gekregen over de termijnen, maar eerst ga ik in op de vraag naar de regie. Ik heb de regie juist naar mij toegetrokken. Formeel ligt die bij de lagere overheden, de vervoerders en de NS. Juist omdat ik vind dat wij een soort totale verantwoordelijkheid voor het systeem dragen, heb ik aangegeven dat ik de commissie-Meijdam heb ingesteld om specifieke oplossingen te verzinnen voor het dubbele opstaptarief en voor single check-in en check-out, en ook voor een aantal andere vraagstukken die in commissieverband naar voren zijn gebracht. In de commissie is afgesproken wanneer de vervolgacties komen.

In maart komt de voortgangsrapportage die waarschijnlijk de oplossing voor het dubbele opstaptarief bevat en een voorstel voor de permanente structuur, zoals in de commissie is afgesproken. Er wordt onderzoek gedaan naar het probleem van single check-in en check-out, zoals ook in de commissie is afgesproken. Waarschijnlijk zal in

### **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus**

de rapportage aan het eind van het jaar worden verwoord wat op dat punt de mogelijkheden zijn. Dit zijn de termijnen die wij eerder met de Kamer hebben afgesproken.

Daarmee heb ik de regie en zit ik er bovenop. Ik wijs erop dat wij het over een onafhankelijk bedrijf hebben. Dit moet een zo goed mogelijke dienstverlening aan de reiziger bieden. Ook daar zal ik heel nauw op toezien.

#### **De voorzitter:**

Mevrouw Van Gent heeft nog geen antwoord gehad op haar vraag naar het verplichten van bedrijven.

#### **Minister Schultz van Haegen-Maas Geesteranus:**

Connexxion is nu al geen aandeelhouder van TLS. Het bedrijf is er al jaren geleden uit gestapt. Mee blijven doen geldt dus niet. Voor mij is van belang dat ook nieuwe partijen in de markt kunnen toetreden tot TLS. Het moet niet tot een aantal aandeelhouders beperkt blijven, zoals nu het geval is, waardoor iedere keer discussie ontstaat over de vraag of de verdeling wel eerlijk plaatsvindt. Ik wil ervoor zorgen dat het een open structuur wordt. Ik heb aan de heer Meijdam gevraagd of hij daarnaar wil kijken. Hij is daarover in gesprek met verschillende partijen. Naar aanleiding daarvan hebben de eerste partijen al gereageerd. De aandeelhouders hebben gezegd dat ze op zich bereid zijn om een stap terug te doen om de veranderingen bij TLS waar te gaan maken.

#### **De voorzitter:**

Ik dank de minister van Infrastructuur en Milieu voor haar antwoorden.