

Lijst van vragen – Evaluatie OV-chipkaart Rotterdam

1

Bent u van mening dat het rapport «Evaluatie OV-chipkaart Rotterdam» gebaseerd is op volledig, representatief en onafhankelijk onderzoek? Zo ja, waarop baseert u die mening?

2

Wat is uw oordeel over de wetenschappelijke betrouwbaarheid van het rapport, dat weliswaar door een onafhankelijk bureau is gemaakt, maar geheel gebaseerd is op gegevens die verzameld zijn door de RET of in opdracht van de RET?

3

Wat is uw oordeel over het feit dat geen enkele onafhankelijke onderzoeker naar de mening van reizigers heeft gevraagd?

4

Bent u bereid om zelf opdracht te geven tot het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u dan bereid om bij het bepalen van de exacte onderzoeksopdracht ook de specifieke input van betrokken partijen zoals reizigersorganisaties, ANBO, Viziris, ROVER, ANWB en vele anderen mee te nemen, alsmede de input van de Tweede Kamer?

5

Deelt u de mening dat het rapport op een groot aantal vlakken bijzonder vaag is (mede door de weigering om concrete cijfers te publiceren) en dat de gehanteerde onderzoeksmethodiek zeker op bepaalde punten omstreden is, bijvoorbeeld op het punt dat er slechts binnen een zeer korte periode een kleine steekproef is genomen, en dat dit de betrouwbaarheid en de bruikbaarheid van het onderzoek niet ten goede komt? Zo nee, waarom niet?

6

Bent u bereid er op toe te zien dat alle waarden die in het rapport in percentages zijn uitgedrukt (waaronder de 4-euro transacties), uitgedrukt worden in absolute cijfers en gespecificeerd voor metro, tram en bus (drie afzonderlijke categorieën) naar de Kamer worden gezonden? Zo ja, op welke termijn kan de Kamer deze cijfers tegemoet zien? Zo nee, waarom niet?

7

Wat is uw mening over de beweringen van Rover dat verschillende kerncijfers uit het onderzoek dat aan de basis ligt van het rapport, geheim zijn en dat kritische buitenstaanders niet aan het woord zijn gekomen?

8

Deelt u de mening dat het onderzoek niet goed te controleren is, doordat de RET weigert om de achterliggende stukken openbaar te maken? Zo nee, waarom niet?

9

Waarom is vóór 29 januari geen nulmeting gedaan, waarmee cijfers van nu te vergelijken zouden zijn geweest?

10

Waarom is er in de evaluatie geen onderzoek gedaan naar belangrijke zorgpunten van consumenten zoals de prijseffecten van de OV-chipkaart, de beschikbaarheid van verkoop- en oplaadautomaten, de mogelijkheden

voor reizen in groepsverband, de raakpunten met NS (zonesupplementen), de landelijke dagkaart in het stads- en streekvervoer en de Zomerkwifkaart?

11

Is er na het opstellen van het rapport nog aanvullend onderzoek verricht naar de klanttevredenheid? Zo ja, wat waren de uitkomsten hiervan? Zo nee, waarom niet?

12

Wanneer zal het plan voor verdere uitrol van de OV-chipkaart naar de Kamer worden gestuurd?

13

Wie zitten er op dit moment in de Landelijke Implementatiegroep OV-chipkaart en hoe hebben deze organisaties gereageerd op de onderzoeksvragen die voor deze evaluatie gekozen zijn?

14

Zijn de onderzoeksvragen ook afgestemd met andere organisaties zoals reizigersorganisaties, Consumentenbond, ouderenbonden en dergelijke?

15

Deelt u de mening dat het bijzonder zorgwekkend is dat het bedrijf DOC Advies, de uitvoerder van de evaluatie, aan geen enkele eigen vorm van gegevensverzameling heeft gedaan? Zo nee, waarom niet?

16

Klopt de conclusie dat het volledige klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door middel van slechts twee steekproeven die beide zeer kort na 29 januari (respectievelijk vier en twaalf dagen later) zijn afgenomen? Zo ja, heeft u inzicht in de beweegredenen om slechts in deze eerste paar dagen het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren? Kan dat geen vertroebeld beeld hebben gegeven doordat juist in deze periode op de metrostations een grote hoeveelheid ondersteunend personeel van de RET aanwezig was?

17

Deelt u de mening dat er, voor een goed beeld van de klanttevredenheid, niet slechts in het begin moet worden gemeten, maar dat er pas na zes tot tien weken een redelijk betrouwbaar beeld kan worden geschetst?

18

Zijn bij de onderzoeken die aan het rapport ten grondslag liggen ook mensen geënquêteerd die (nog) niet met de OV-chipkaart reizen (dus potentiële nieuwe reizigers)? Zo ja, wat waren de resultaten daarvan? Zo nee, waarom niet?

19

Op welke manier wordt de groep mensen die (nog) niet met de OV-chipkaart reizen betrokken bij volgende onderzoeken naar het functioneren van de OV-chipkaart?

20

Kunnen de groepen respondenten die op 3 en 10 februari zijn geënquêteerd, uitgesplitst worden naar categorieën reizigers, zoals abonneementhouders en reizigers op saldo en hoe verhoudt de samenstelling van deze groepen zich tot de gemiddelde samenstelling van de reizigers in de Rotterdamse metro?

- 21
Hoe verhoudt volgens u de stelling van de RET dat hun onderzoeken niet openbaar gemaakt kunnen worden, omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft, zich tot het publieke karakter van dit bedrijf?
- 22
Is het absolute aantal transacties met de OV-chipkaart ook in uw ogen bedrijfsgevoelige informatie, zelfs wanneer het de transacties bij een overheidsbedrijf betreft?
- 24
Bent u bereid om alle onderzoeken en onderzoeksresultaten van de RET inclusief alle achterliggende stukken die een relatie hebben met de invoering van de OV-chipkaart (desnoods vertrouwelijk) inzichtelijk te maken?
- 25
In welke mate zijn de Rotterdamse cijfers over het uitzetten van het Nationaal Vervoersbewijs (NVB) in de Rotterdamse metro naar uw oordeel bruikbaar, in het licht van het feit dat alle Rotterdamse 65-plussers gratis openbaar vervoer op de OV-chipkaart aangeboden hebben gekregen en studenten een gratis overgangskaart kregen?
- 23
Welke informatie in het rapport is afkomstig uit reeds uitgevoerde (klant)onderzoeken en welke waarde heeft deze informatie nog bij de evaluatie van de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro?
- 26
Waarom staan er in het rapport geen cijfers over het aantal mensen dat de metro is gaan mijden na de introductie van de OV-chipkaart?
- 27
Waarom worden er in het rapport geen concrete cijfers gegeven over de ontwikkeling van het absolute aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte, in plaats van te schrijven dat dit aantal vrijwel gelijk is gebleven?
- 28
Bent u bereid om de cijfers inzake de ontwikkeling van het absolute aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte, alsnog op te vragen bij de RET en vervolgens openbaar te maken?
- 29
In hoeverre spelen, naar uw mening, andere oorzaken of acties dan de invoering van de OV-chipkaart een rol in de ontwikkeling van het aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte (zoals de proef met gratis openbaar vervoer voor 65-plussers)?
- 30
Deelt u de mening dat inzicht in de ontwikkeling van de reizigersaantallen in de Rotterdamse metro voor en na 29 januari essentieel is om een goed oordeel te kunnen vellen over de gevolgen van de introductie van de OV-chipkaart? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
- 31
Hoe kan worden verklaard dat het aantal betaalde ritten in de metro per dag ongeveer gelijk is gebleven na het uitzetten van het NVB, terwijl

tegelijkertijd op pagina 25 van het rapport staat dat het aantal zwartrijders in eerste steekproeven gehalveerd lijkt te zijn?

32

Waarom, denkt u, verricht 25% van de reizigers betaalhandelingen bij de automaten met contant geld?

33

Is er een doelstelling geformuleerd ten aanzien van het percentage betaalhandelingen met muntgeld?

34

Wordt ernaar gestreefd het aantal verkochte wegwerpkarten per dag (dat in maart gemiddeld op 1 500 stuks lag) terug te brengen?

35

Waarom worden de cijfers van de 4-euro transacties alleen in percentages weergegeven, terwijl er vanuit de Kamer expliciet is gevraagd om de absolute cijfers aan te leveren in hetzelfde format als waarin ze in de bijlage bij uw brief van 14 januari 2009 (kamerstuk 23 645, nr. 276) zijn gepresenteerd?

36

Waarom noemt u in uw aanbiedingsbrief bij het rapport de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten, in plaats van de percentages voor de incomplete transacties ten opzicht van het aantal ritten op reissaldo, terwijl volgens het rapport de door u genoemde percentages twee tot driemaal lager zijn?

37

Deelt u de mening dat de keuze om in uw aanbiedingsbrief de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten te noemen, een sterk vertekenend beeld geeft en daarmee een veel te optimistische inschatting oplevert?

38

Welke waarde hecht u aan de tabel over de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totale aantal ritten, waarbij geen melding wordt gemaakt van het feit dat er eind januari zeer veel studenten zijn bijgekomen die niet afrekenen per rit?

39

Klopt de conclusie, die getrokken kan worden op basis van de tabel over de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo, dat het absolute aantal 4-euro transacties sterk is gestegen, aangezien het totale aantal ritten op reissaldo enorm gestegen is? Als dat absolute aantal inderdaad niet scherp is gedaald of zelfs is gestegen, is dat dan niet zeer opmerkelijk te noemen, aangezien het aantal 4-euro transacties juist scherp zou moeten dalen nu op het merendeel van de metrostations (met name de grote stations) de poortjes niet meer open gaan wanneer er geen correcte check-out heeft plaatsgevonden? En kunt u daar dan een sluitende verklaring voor geven?

40

Hoe is te verklaren dat het aantal incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo in de metro is verminderd?

- 41
Is 3,5% incomplete transacties bij de tram en de bus, waar geen poortjes zijn, voor u een acceptabel percentage? Zo nee, welk percentage is voor u wel acceptabel?
- 42
Kunt u een overzicht geven van alle metrostations binnen het vervoersgebied in Rotterdam, waarbij voor ieder station wordt vermeld of het is afgesloten met OV-chipkaartpoortjes en hoeveel passagiers er dagelijks in- of uitchecken?
- 43
Welk deel van het percentage incomplete transacties in de Rotterdamse metro, tram en bus is toe te schrijven aan falende apparatuur?
- 44
Heeft de RET doelstellingen geformuleerd voor de maximale percentages incomplete transacties per type voertuig (metro, tram en bus) en per type station (gesloten, open)? Zo ja, hoe luiden deze?
- 45
Wat is uw analyse van de gepresenteerde cijfers over incomplete transacties, voor wat betreft de lange periode die klanten kennelijk nodig hebben om aan het systeem te wennen?
- 46
Betekent het ontbreken van fraudegevallen (buiten de fraude door RTV Rijnmond) dat de «gekraakte» chip in de OV-chipkaart niet vervangen zal worden?
- 47
Is het waar dat de cijfers die worden gepresenteerd over het sterk gedaalde aantal zwartrijders gebaseerd zijn op een onderzoek dat slechts één keer (op 10 februari) is gehouden, waarbij een aantal passagiers is gevraagd of zij het idee hebben dat er meer of minder zwart wordt gereisd? Zo ja, vindt u dit een grondige onderzoeksmethode en beschouwt u de conclusies die uit deze cijfers worden getrokken als betrouwbaar en bent u van mening dat met dit soort onderzoeksmethodes het door de RET uitgevoerde onderzoek sterk aan waarde inboet?
- 48
Deelt u de mening van de onderzoekers dat «de positieve score rondom de perceptie van de sociale veiligheid [overeenkomt] met de perceptie van de reiziger over het zwartrijders», gezien het feit dat 48% van de reizigers van mening is dat het aantal zwartrijders is afgenomen, terwijl 46% dat niet percipieert?
- 49
Hoe verhoudt de conclusie van de onderzoekers op pagina 5 dat «zwartrijden lijkt af te nemen» zich tot de stelling in uw aanbiedingsbrief dat het aantal zwartrijders in de metro meer dan gehalveerd is?
- 50
Wanneer kan de Kamer de resultaten van de landelijke zwartrijdmeting verwachten?
- 51
Hoe is het mogelijk dat zwartrijders meelopen met betalende reizigers, hoe vaak komt dit voor en leidt dit niet tot sociaal zeer onveilige situaties?

Deelt u de analyse dat het veiligheidsprobleem in het openbaar vervoer op deze manier wordt verschoven van het personeel naar de reizigers?

52

Kunt u verklaren dat de waardering voor het systeem van het opladen van de OV-chipkaart in het onderzoek op 10 februari veel lager is dan de week ervoor en hebt u onderbouwde indicaties dat deze lijn zich voortzet? Als u hier geen verklaring voor heeft, bent u dan bereid om hier aanvullend onderzoek naar te doen?

53

Hoe beoordeelt u het feit dat 35% van de reizigers niet tevreden is over de OV-chipkaart, ervan uitgaande dat in dergelijke onderzoeken een score van minder dan 7 als «niet tevreden» geïnterpreteerd moet worden?

54

Waarom kom een reiziger niet in aanmerking voor de compensatieregeling als deze bijvoorbeeld met de OV-chipkaart eerst met de metro reist en dan met de bus, maar alleen als deze van een niet-verchipte omgeving overstapt naar een afgesloten verchipte omgeving?

55

Wat is er afgesproken met, en welke voorwaarden gelden er bij, de extra verkooppunten van de OV-chipkaart?

56

Waarom heeft u slechts met de decentrale overheden afgesproken dat ze «er op zullen toezien dat rekening wordt gehouden met de leerervaringen uit Rotterdam»? Worden de aanbevelingen uit het rapport niet direct overgenomen?

57

Zijn er geen indicaties dat reizigers meer inzicht in de tarievenstructuur willen krijgen?