

# ChristenUnie

## GEMAKSKAART

naar een OV-Chipkaart voor de Reiziger



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Lokale tarieven, landelijke kaders</b>	<b>6</b>
	2.1 Inleiding	6
	2.2 Landelijke reisproducten voor regionaal vervoer	6
	2.3 Regionale reisproducten voor de reiziger	7
	2.4 Centraal loket niet compleet	7
	2.5 Kilometertarief niet te vinden	7
	2.6 Tariefsysteem spoor aan herziening toe	8
<b>3</b>	<b>Overstappen met de OV-chipkaart</b>	<b>11</b>
	3.1 Inleiding	11
	3.2 Geen zekerheid over kosten	12
	3.3 Geen goede tijdelijke oplossing	12
	3.4 Tariefverschil blijft door degressief stelsel	12
	3.5 Grens dubbel opstaptarief verschuift	13
	3.6 Besluit is nog niet genomen	13
	3.7 Metro is vergeten	14
<b>4</b>	<b>Mobiliteitskaart</b>	<b>16</b>
	4.1 Inleiding	16
	4.2 OV-fiets	16
	4.3 Deelauto's	16
	4.4 Taxi's	16
	4.5 Buurt- en belbussen	16
	4.6 Parkeren	17
	4.7 Fiets stallen	17
	4.8 Openbaar vervoer over de grens	17

<b>5</b>	<b>Gemakskaart</b>	<b>20</b>
5.1	Inleiding	20
5.2	Eén loket	20
5.3	Transactieoverzicht niet volledig	21
5.4	Mensen met een visuele of verstandelijke beperking	21
5.5	OV-chipkaart als betaalkaart	23
5.6	Reizen op rekening	24
5.7	Eerste klas in de trein kiezen	25
5.8	Echte kilometers	25
5.9	Hulp bij gebruik kaartautomaten	25
5.10	Betalen met mobiel	26
5.11	Privacy	26
<b>6</b>	<b>Distributie</b>	<b>30</b>
6.1	Inleiding	30
6.2	Aantal verkooppunten	31
6.3	Vindbaarheid verkooppunten	31
6.4	Netwerk servicepunten ingewikkeld	31
6.5	Vervoerder onafhankelijke verkoopautomaat	31
6.6	Beschikbaarheid kaartautomaten	31
6.7	Kosten	32
6.8	OV-chipkaart kopen in het buitenland	32
	<b>Samenvatting</b>	<b>34</b>
	<b>Voetnoten</b>	<b>36</b>

# 1. Inleiding

De meeste debatten over het openbaar vervoer gingen de laatste jaren over de OV-chipkaart. Over de privacy, de veiligheid, de tarieven en het gebruiksgemak. Inmiddels is de kaart in heel Nederland ingevoerd en zal de strippenkaart vanaf 3 november niet meer geldig zijn. Veel kinderziektes zijn verholpen, maar er zijn ook nog enkele problemen die moeten worden opgelost.

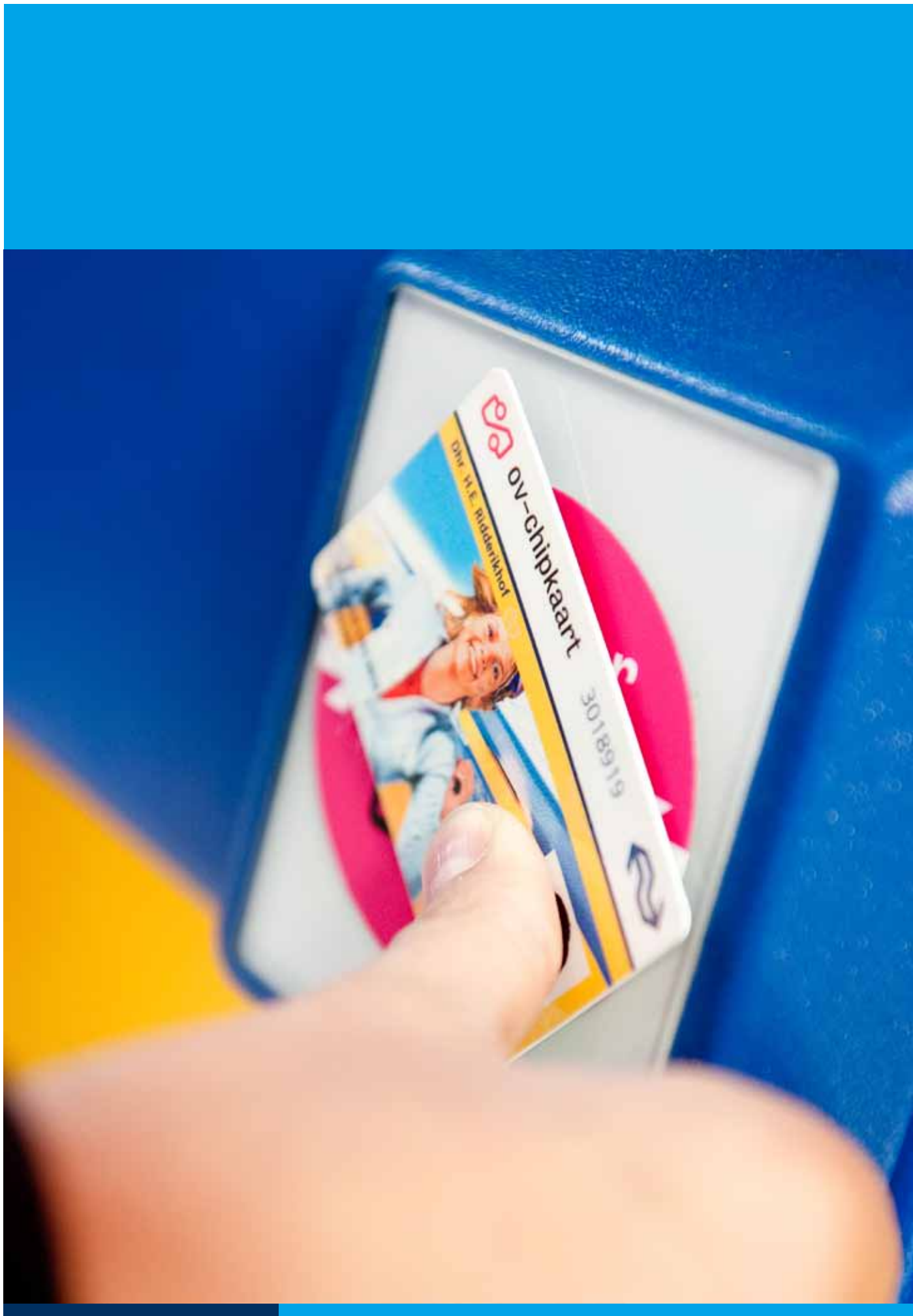
Over enkele weken presenteert de ChristenUnie een initiatiefnota over het openbaar vervoer. Centraal staat daarin de Reiziger met hoofdletter R. In verband met het Algemeen Overleg OV-chipkaart van 13 oktober aanstaande presenteer ik hierbij een voorpublicatie van het hoofdstuk van de initiatiefnota over de OV-chipkaart.

In dit hoofdstuk staan de tarieven in het openbaar vervoer en het gebruiksgemak van de OV-chipkaart centraal. Zijn de tarieven transparant voor de reiziger? Is het overstappen goed geregeld? En welke nieuwe kansen biedt de OV-chipkaart om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken voor de reiziger? Er wordt onder andere uitgebreid ingegaan op het advies van de commissie Meijdam over het dubbel opstaptarief en het één keer in- en uitchecken in de trein om het overstappen makkelijker te maken voor de reiziger.

De aanbevelingen uit deze notitie en de initiatiefnota zijn gericht aan overheden en vervoerders. In de initiatiefnota zal per aanbeveling onderscheid worden gemaakt wie er waarvoor verantwoordelijk is. Maar een goed openbaar vervoer is uiteraard een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgevende overheden en vervoerders. Voor een aantrekkelijk OV-systeem van Olympisch niveau voor de reiziger met hoofdletter R is er een krachtige regie nodig. Dit geldt ook voor de verdere uitbouw van de OV-chipkaart naar een echte gemakkaart. Hier ligt een schone taak voor de minister van Infrastructuur & Milieu.

Arie Slob  
11 oktober 2011





## 2. Lokale tarieven, landelijke kaders

### 2.1 Inleiding

De strippenkaart was als nationaal vervoerbewijs verplicht voor al het openbaar vervoer. Dit is geregeld in het Besluit Personenvervoer 2000 (artikel 41, 42 en 43). Met de invoering van de OV-chipkaart hebben decentrale overheden tariefvrijheid gekregen en zullen genoemde artikelen vervallen. Elke regio kan nu zijn eigen kortingsproducten aanbieden en kilometertarief vaststellen. Hierdoor wordt maatwerk mogelijk. Tegelijk is er ook het gevaar dat er een woud aan tarieven ontstaat die het voor de reiziger onduidelijk maakt. Er is daarom een landelijk tariefkader vastgesteld met enkele basis afspraken. Zo zijn de spits- en daltijden overal gelijk, wordt de OV-studentenkaart overal geaccepteerd en is het kortingspercentage voor kinderen en ouderen overal gelijk.

Nu de OV-chipkaart overal in Nederland kan worden gebruikt blijken deze afspraken nog onvoldoende om te garanderen dat er een overzichtelijk en aantrekkelijk pakket producten is voor de reiziger met hoofdletter R. Er wordt daarom gewerkt aan een aanvulling op dit tariefkader. In dit hoofdstuk staan hiervoor een aantal suggesties.

### 2.2 Landelijke reisproducten voor regionaal vervoer

Er zouden volgens het bestaande tariefkader landelijke reisproducten voor het regionale vervoer worden ontwikkeld. Deze zijn er nog steeds niet. Ook is er nog niet in elke provincie een vervangend product verkrijgbaar voor de regionale sterabonnements. De sterabonnements geven vrij reizen in 1,2,3,4 of 5 zones rondom een centrumzone. De zones gaan echter verdwijnen nu de OV-chipkaart werkt volgens het kilometersysteem. Voor reizigers is vaak niet duidelijk wat er voor in de plaats komt en wanneer.

Op het spoor was de oude voordeelurenkaart geldig in alle treinen, maar dreigden de vervangende abonnementen alleen nog maar geldig te zijn bij NS. De Tweede Kamer heeft daarom de motie Slob<sup>1</sup> aangenomen waarin de regering wordt verzocht "de regierol op te pakken en op te komen voor de reiziger met een hoofdletter R en in overleg met vervoerders en decentrale overheden te bewerkstelligen dat de nieuw aangekondigde kortingsproducten gaan gelden in alle treinen in Nederland". In de motie werd o.a. verwezen naar Zwitserland waar al jaren kortingssysteem functioneren die gelden bij een groot aantal spoorvervoerders. Niet de vervoerder maar de reiziger moet centraal staan!

Inmiddels heeft NS naar aanleiding van deze motie aangekondigd dat per 1 januari 2012 de nieuwe abonnementen gaan gelden bij alle vervoerders<sup>2</sup>. Er komt een nieuw samenwerkingsverband van treinvervoerders waarmee ze gezamenlijk eigenaar worden van de landelijke abonnementen. De vervoerders gaan samen de marketing doen en ook de regionale vervoerders gaan deze producten verkopen. Wel moeten de provinciale opdrachtgevers van de regionale vervoerders hiermee nog akkoord gaan.

Nu deze stap is gezet moet er ook snel duidelijkheid komen over landelijke reisproducten voor het regionale bus-, tram- en metrovervoer. Het ligt voor de hand om voor de kortingskaarten aan te sluiten bij de kortingsproducten voor de trein, bijvoorbeeld door onder dezelfde naam met regionale varianten te komen en met landelijke abonnementen voor het hele openbaar vervoer. Zo ontstaat er een overzichtelijke



set kortingsproducten die het gebruik van het openbaar vervoer in de daluren stimuleren.

De reiziger denkt niet in vervoermiddelen, maar reist van A naar B. Het is wenselijk dat ook bij de abonnementen meer de reiziger in plaats van de vervoerder centraal komt te staan. De OV-chipkaart biedt daarbij ook nieuwe mogelijkheden die zonder landelijke afspraken niet te realiseren zijn. Een interessante optie is een interoperabele trajectkaart voor forenzen. Naar analogie van de belbundels voor telefonie zou ook reissaldo tegen gereduceerd tarief aangeboden kunnen worden bij grotere hoeveelheden. Dergelijke producten vereisen net als de kortingskaarten afspraken tussen vervoerders en goed onderzoek of het een toegevoegde waarde is voor de reiziger. Voorkomen moet worden dat er een woud aan tarieven ontstaat.

### **2.3 Regionale reisproducten voor de reiziger**

Het is opvallend dat ook de meeste regionale producten voor de OV-chipkaart nog gericht zijn op de vervoerder in plaats van de reiziger. Zo biedt het GVB in Amsterdam kaarten voor 1 t/m 7 dagen, maar deze zijn niet geldig in de bussen van andere vervoerders of op het spoor. Wel is er een "all in one kaartje" waarin deze GVB abonnementen worden gecombineerd met een treinkaartje naar Schiphol. In Londen zijn er maatwerk producten voor toeristen in al het openbaar vervoer. Met de OV-chipkaart zouden deze er ook komen in Nederland. De vraag is waarom deze er nog steeds niet zijn.

Een ander voorbeeld is dat dit najaar via een grote landelijke winkelketen een goedkope weekendkaart voor het regionale openbaar vervoer verkocht gaat worden. Deze kaart is echter niet geldig bij de drie stadvervoerbedrijven (GVB, RET, HTM). Hier zijn vervoerders er kennelijk niet uitgekomen hoe opbrengsten moesten worden verdeeld.

### **2.4 Centraal loket niet compleet**

Belangrijk is daarbij hoe aanbiedingen worden gecommuniceerd. Er is nog nergens een goed overzicht te vinden van regionale aanbiedingen. In de webwinkel van [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) komen steeds meer regionale producten te staan, maar dit overzicht is verre van compleet en hier zijn weer niet aantrekkelijke kaartjes terug te vinden die op de bus zelf gekocht kunnen worden. Elke provincie lijkt bezig met zijn eigen PR van de OV-chipkaart zonder dat hier goede afstemming over is. Zo heeft Noord-Brabant de website [www.ovchipwijzer.nl](http://www.ovchipwijzer.nl) waar reizigers kunnen uitvinden wat voor hen het beste product is.

### **2.5 Kilometertarief niet te vinden**

Ook is nergens te vinden wat het kilometertarief is in een bepaald gebied. Op [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) is alleen te zien wat een rit kost, maar niet op basis van welk tarief dit berekend is. Alleen Veolia vermeldt duidelijk per regio het kilometertarief op haar website. Ook in bussen en bij haltes is het meestal vergeefs zoeken naar het kilometertarief. Tenslotte staan in transactieoverzicht op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) en op kaartautomaten ook alleen het in rekening gebrachte bedrag en niet het aantal kilometers en het kilometertarief. De tarieven van reizen met de OV-chipkaart zijn al met al nog niet transparant voor de reiziger.

## 2.6 Tariefsysteem spoor aan herziening toe

Voor het spoorwegnet maakt de minister afspraken met NS over de maximale tariefstijging per jaar. Deze is o.a. gekoppeld aan de inflatie. Er wordt niet gewerkt met een kilometertarief, maar met tariefeenheden die kunnen worden opgezocht op een tariefeenhedenkaart<sup>3</sup>. Daarnaast is de opbouw van de tarieven degressief. Boven de 50 tariefeenheden wordt het tarief per tariefeenheid geleidelijk aan lager en rond de 250 tariefeenheden is het maximum tarief bereikt. Hierdoor zijn korte ritten per trein verhoudingsgewijs duurder.

Het bestaande tariefsysteem van NS is begrijpelijk vanuit het idee dat de trein van oorsprong vooral bedoeld is voor het lange afstands vervoer. Maar hiermee blijven kansen liggen om meer reizigers binnen de stedelijke netwerken te trekken. De trein wordt steeds meer de drager van het regionale OV-systeem. Goedkopere parallelle buslijnen verdwijnen steeds meer of worden vervangen door feeders op het spoor volgens het visgraat model. Daarom verdient de tariefopbouw op het spoor een herbezinning. Een ander gevolg van de degressieve opbouw van de tarieven is dat berekening van de ritprijs alleen op basis van een lange tabel kan. Dit maakt de tarieven niet transparant voor de reiziger.

Een eenvoudig kilometertarief met een maximumtarief per dag zou wel eens aantrekkelijker kunnen zijn voor zowel reizigers als vervoerders. Het zou kunnen leiden tot extra reizigersgroei binnen de stedelijke netwerken, precies de verbindingen waar de meeste files staan. Onderzocht zou daarom moeten worden wat het effect van een vaste kilometerprijs voor al het treinverkeer zou zijn. Een ander voordeel is dat met het overstappen van tariefeenheden op een kilometertarief het wellicht ook mogelijk wordt om aparte kilometer tarieven voor regionale treinen te realiseren zodat optimale integratie met de tarieven van het regionale busnet mogelijk wordt. Er zal dan alleen een oplossing gevonden moeten worden voor de samenlooptrajecten met het hoofdrailnet.

### Trein te duur in de stad

Voor de bepaling van de tariefeenheden wordt een aantal stations in stedelijk gebied die dicht bij elkaar liggen beschouwd als één station. Voor sommige reizigers tussen twee stedelijke gebieden pakt dit erg onvoordelig uit, bijvoorbeeld een rit tussen Naarden-Bussum en Almere Muziekwijk is even duur als een rit tussen Almere Centrum en Bussum-Zuid.

De trein is helemaal duur op afstanden tot ongeveer 10 kilometer. Dus reizen binnen één stedelijk gebied. Voor reizen tot 8 tariefeenheden geldt namelijk het minimumtarief van 2 euro. Hierdoor is een rit van Amsterdam Centraal naar Amsterdam Amstel met de trein 2 euro, terwijl dit met de metro slechts €1,19 kost (beiden vol tarief). Tot voor kort kon binnen de 4 grote steden ook met de strippenkaart gereisd worden. Nu deze kaart wordt afgeschaft is dat geen alternatief meer.

Ook een rit per trein van Haarlem naar Overveen (2 tariefeenheden) kost € 2. Per bus is het €1,08. Met de bezuinigingen op het busnet verdwijnen straks waarschijnlijk de meeste buslijnen in Overveen. Reizigers die als alternatief de trein willen nemen moeten ook nog eens bijna 2x zoveel betalen! Dit is niet uit te

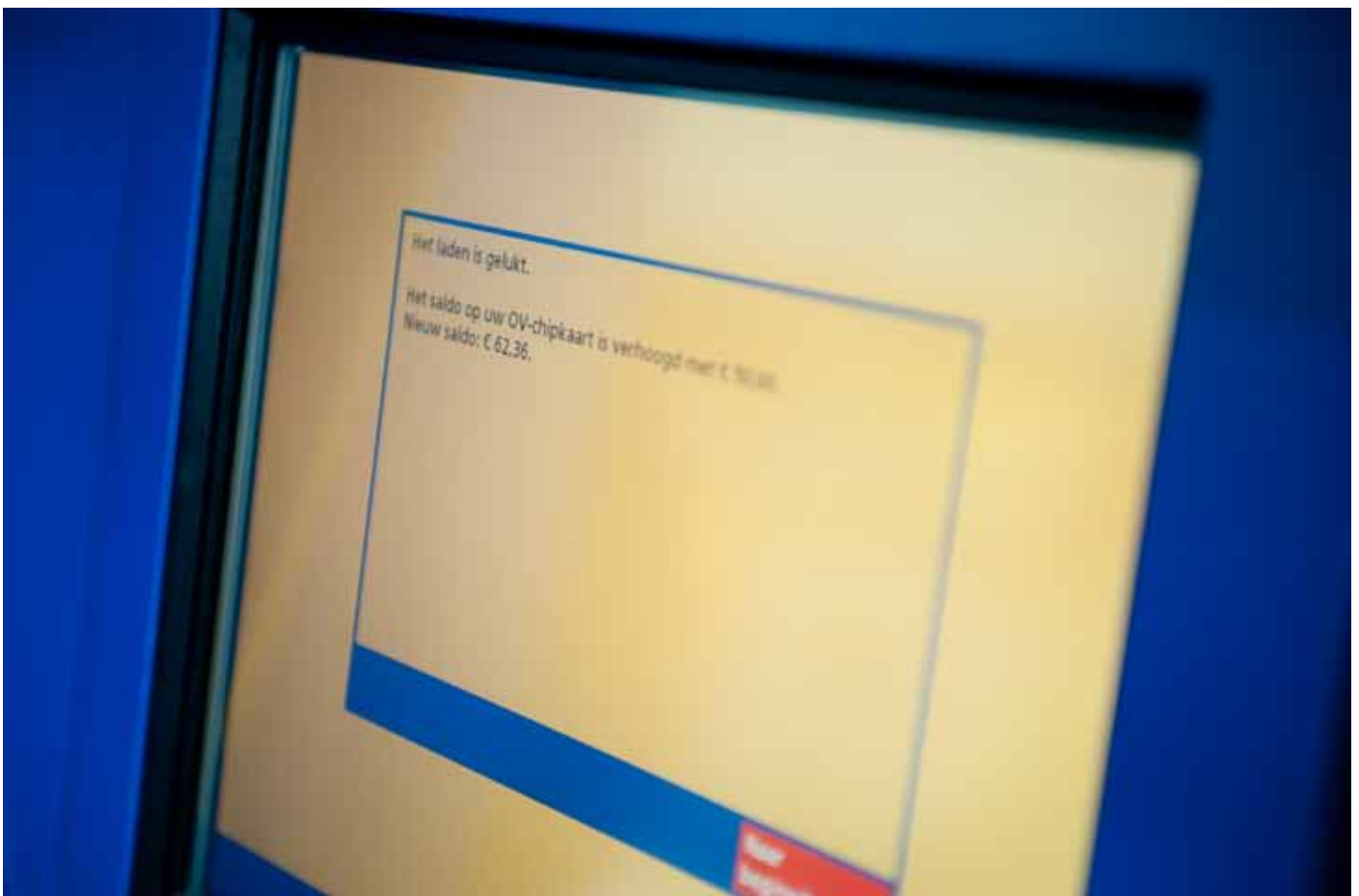


leggen aan de reiziger met hoofdletter R.

Als het tariefsysteem op het spoor voor de korte afstanden wordt aangepast zou dit wel eens tot een forse reizigersgroei kunnen leiden, met name in de Randstad. Zeker als dit gecombineerd wordt met de realisatie van een soort metronet waarbij veel nieuwe stations in stedelijk gebied worden geopend. Een aanpassing van het tariefsysteem zou ook wel eens impact kunnen hebben op het geprognosticeerde aantal nieuwe reizigers op de nieuwe stations.

### **Aanbeveling 1**

Als vervanging van de plicht voor een nationaal vervoerbewijs moet in het Besluit Personenvervoer een verplichting voor vervoerders en decentrale overheden worden verankerd om zich bij het vaststellen van regionale tarieven voor het openbaar vervoer te houden aan het landelijke tariefkader.



## Aanbeveling 2

Regel in het nieuwe landelijk tariefkader dat de landelijke kortingskaarten voor de trein dezelfde korting ook geven op tram, bus en metro of dat dit als een aparte optie beschikbaar komt. Kom ook voor de landelijke vrij reizen kaarten met een variant die geldig is in het hele OV.

## Aanbeveling 3

Maak snel duidelijk wat het alternatief wordt voor de sterabonnementsen. Voorkom een woud aan regionale kortingskaarten. Maak binnen het landelijke tariefkader afspraken over een basisset van regionale abonnementsen met een zelfde naamgeving zodat deze herkenbaar zijn voor de reiziger. Ook hiervoor kan worden aangesloten bij de landelijke kortingskaarten voor de trein.

## Aanbeveling 4

Onderzoek of nieuwe tariefvormen zoals een interoperabele trajectkaart of aantrekkelijke bundels met reissaldo van toegevoegde waarde zijn voor de reiziger.

## Aanbeveling 5

Zorg dat maatwerkproducten voor toeristen die geldig zijn in al het openbaar vervoer in een regio zo snel mogelijk beschikbaar komen.

## Aanbeveling 6

Zorg voor een landelijk overzicht van alle landelijke en regionale abonnementsen en actietarieven, zowel op de chipkaart als losse kaartjes, en maak dit overzicht toegankelijk via reisinformatiediensten als 9292OV en via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

## Aanbeveling 7

Maak de kilometertarieven van de OV-chipkaart transparant voor de reiziger. Vermeldt deze bij reisinformatiediensten als 9292OV, op sites van vervoerders, op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), op transactieoverzichten, in het materieel en bij haltes en stations.

## Aanbeveling 8

Spoorvervoer op korte afstanden moet goedkoper worden. Het huidige minimumtarief dat geldt voor reizen tot 8 tariefeenheden moet daarom vervallen waarbij als alternatief net als in het overige openbaar vervoer een opstaptarief kan worden geïntroduceerd.

## Aanbeveling 9

Onderzoek wat het gevolg is voor de reizigers en vervoerders als, met behoud van het maximum-tarief, wordt afgestapt van het ingewikkelde degressieve tariefstelsel en net als in het overige OV voor elke kilometer op het spoor hetzelfde tarief wordt gerekend.

# 3. Overstappen met de OV-chipkaart

## 3.1 Inleiding

Hoewel de OV-chipkaart het reizen makkelijker zou moeten maken voor de reiziger zijn er door de invoering toch twee knelpunten ontstaan bij het overstappen.

Allereerst is er een dubbel opstaptarief ontstaan voor reizen met meerdere vervoerders binnen de railketen. Voorheen betaalden treinreizigers opnieuw een opstaptarief bij het overstappen op een regionale bus. Om tariefintegratie tussen regionale treinen en bussen mogelijk te maken moeten in de nieuwe situatie reizigers dit dubbele opstaptarief al betalen bij het overstappen op een regionale treinvervoerder. Bij sommige reizen met de trein betekent dit dat reizigers zelfs 3x een opstaptarief moeten betalen omdat ze overstappen van een regionale treinvervoerder op NS en vervolgens weer op een regionale treinvervoerder.

Een tweede knelpunt is dat bij het overstappen treinreizigers met een OV-chipkaart moeten uitchecken bij de ene vervoerder en weer inchecken bij de andere omdat de ritten per vervoerder worden geregistreerd. Elke vervoerder heeft zijn eigen paaltjes. Bij een overstap op een trein van dezelfde vervoerder hoeft dit echter niet. Dit veroorzaakt veel verwarring.

De afgelopen jaren is over beide kwesties uitvoerig gesproken in de Kamer. Uiteindelijk is door de minister de commissie Meijdam ingesteld om een advies uit te brengen. Op 20 juni 2011 heeft de commissie haar advies uitgebracht<sup>4</sup>. De commissie heeft geconcludeerd dat het dubbel opstaptarief ongewenst is. Het is volgens de commissie beter om terug te gaan naar de oude situatie waar pas een nieuw opstaptarief werd gevraagd bij het overstappen op een bus. Dit is volgens de commissie ook beter voor de reiziger omdat er meer reizigers overstappen van een NS-trein op een regionale trein, dan van een regionale trein op een regionale bus. Het dubbel opstaptarief op het spoor kan op korte termijn worden opgeheven via een softwarewijziging van de kaartlezers en kost 2 mln.

Ook het één keer per reis in- en uitchecken op het spoor is volgens de commissie nodig. Het beter markeren van apparatuur ("signing en branding") is onvoldoende. Enkelvoudig in- en uitchecken is makkelijker voor de reiziger en voorkomt ook dat paaltjes vervangen moeten worden als er een nieuwe vervoerder op het spoor komt. Hiervoor is volgens de commissie wel een eenmalige aanpassing van het OV-chipkaart systeem nodig van ongeveer 50 mln euro. Dit is pas op middellange termijn te realiseren. De commissie adviseert de kosten hiervan te verrekenen in de prijs van het treinkaartje. Dit komt neer op €0,03 per treinreis.

Zijn met deze aanbevelingen van de commissie Meijdam de problemen met het overstappen van de OV-chipkaart snel opgelost? Dat is zeer de vraag.

## 3.2 Geen zekerheid over kosten

De commissie geeft in haar advies niet aan tot hoe lang de reiziger de bijdrage van €0,03 moet betalen. De investering is bovendien slechts een indicatie. De commissie heeft deze schatting "niet kunnen valideren", maar stelt dat, zelfs als de kosten op een veelvoud zouden uitkomen, dit geen onoverkomelijke bedragen oplevert. Drie eurocent lijkt te overzien maar als dit bedrag hoger wordt kan dit zeker voor abonneementshouders toch in de papieren gaan lopen.

## 3.3 Geen goede tijdelijke oplossing

Eén keer in- en uitchecken kan pas op de middellange termijn. De NS wil echter in 2012 al de poortjes sluiten. De commissie is "geneigd te adviseren" om het papieren kaartje te handhaven totdat het enkelvoudig in- en uitchecken is geregeld. Dit betekent echter dat ook de kaartautomaten moeten blijven staan. Het onderhoud van deze automaten zou neerkomen op 36 mln per jaar. Dit is een vreemde argumentatie omdat ook met de OV-chipkaart de kaartautomaten zullen blijven bestaan. Desondanks adviseert de commissie dat de poortjes wel eerder dicht kunnen onder de voorwaarde dat er een juridisch bindende resultaatsverplichting wordt afgesproken met de vervoerders voor de realisatie van één keer in- en uitchecken. De minister stelt in haar eerste reactie dat zij het wel belangrijk vindt dat per eind 2012 de poortjes dichtgaan vanwege de beoogde sociale veiligheid en de businesscase van de vervoerders. Daarvoor zal volgens de minister een oplossing moeten worden gevonden.

In haar definitieve reactie stelt de minister dat uitwerking van enkelvoudig in- en uitchecken mogelijk nog één jaar onderzoek kost. Omdat implementatie pas op middellange termijn te realiseren is, zal de minister niet eisen dat het papieren kaartje tot die tijd gehandhaafd moet worden<sup>5</sup>.

Opvallend is dat in het advies van de commissie en het besluit van de minister een tijdelijk ongemak voor de reiziger dus wordt geaccepteerd. Er zijn echter wel alternatieven om ook na het sluiten van de poortjes te voorkomen dat reizigers te maken krijgen met lastige overstapsituaties. Zo kan ook het huidige vervoerbewijs op een OV-chipkaart worden geladen. De reiziger specificeert daarbij vooraf zijn bestemming bij de kaartautomaat. De commissie geeft als enige reden om dit niet te doen dat dit onduidelijk zou zijn voor de reiziger omdat er dan meer systemen tegelijk operationeel zijn (reizen op saldo vs vooraf specificeren). Het vreemde is echter dat dit vanaf de start van de ontwikkeling van de OV-chipkaart ook de bedoeling is geweest! Bovendien biedt deze oplossing voor incidentele reizigers nog een groot voordeel: het is een oplossing voor het ongemak van het vergeten uit te checken.

## 3.4 Tariefverschil blijft door degressief stelsel

Naast het dubbel opstaptarief is er nog een tariefprobleem met overstappen tussen vervoerders op het spoor. Omdat op het hoofdrailnet een degressief tariefstelsel geldt, waarbij korte ritten verhoudingsgewijs duurder zijn dan lange ritten (zie hoofdstuk 2), wordt een treinrit bij overstappen tussen twee vervoerders duurder omdat dit door het OV-chipkaartsysteem als twee aparte ritten wordt gezien. Ook als een treinrit wordt onderbroken leidt dit tot extra kosten voor de reiziger.

De commissie Meijdam heeft het probleem van het degressieve tariefstelsel geconstateert en

“meegenomen in haar afwegingen”, maar komt niet met een advies op dit punt. Dit voor de reiziger ongewenste prijseffect kan eenvoudig worden weggelaten zodra alle kaartlezers zijn aangepast met bovengenoemde kleine softwarewijziging. Hiervoor is dus geen extra investering nodig. Er is alleen een afspraak nodig tussen de vervoerders hoe dit onderling verrekenend wordt. Hiervoor gelden binnen het oude tariefstelsel ook al afspraken. Deze zouden kunnen worden verlengd. Overigens zou dit tariefprobleem ook kunnen worden opgelost door het afschaffen van het degressieve stelsel zoals aanbevolen in het vorige hoofdstuk.

### 3.5 Grens dubbel opstaptarief verschuift

Het dubbel opstaptarief wordt met het advies van de commissie Meijdam niet geschrapt, maar alleen verplaatst. Reizigers op het spoor betalen geen dubbel opstaptarief meer, maar als er wordt overgestapt op een regionale bus dan moet er wel opnieuw een opstaptarief worden betaald. In feite is dit de bestaande situatie voor de introductie van de OV-chipkaart. De systeemgrens van het opstaptarief is alleen teruggeschoven. Hierdoor wordt de introductie van integrale regionale tarieven voor spoor en bus weer belemmerd.

De commissie heeft in feite een oplossing gekozen die voor de meeste reizigers het beste is, maar er is niet gekeken naar een oplossing die goed is voor alle reizigers. Dit komt omdat in de eerste plaats de inkomsten van de vervoerders centraal zijn gesteld. Dit blijkt uit het volgende citaat: “Het opheffen van het dubbel opstaptarief zonder verdere aanpassing van het tariefstelsel leidt tot een lager tarief voor de reiziger en daarmee minder opbrengsten voor de vervoerder (...). Wanneer bij alle overstappen het overstaprecht vrij wordt ingesteld en daarmee bij overstappen geen opstaptarief wordt geheven zal dit geleed de lagere inkomsten uit het opstaptarief noodzakelijkerwijs leiden tot grote herzieningen van het tariefstelsel. Dit is niet in het belang van de reiziger.”

Er wordt geen reden gegeven waarom een (grote) herziening van het stelsel niet in het belang van de reiziger zou zijn. In het vorige hoofdstuk is al beargumenteerd dat de introductie van een opstaptarief op het spoor een goede stimulans kan zijn voor treinreizen op de kortere afstanden. Door het tariefsysteem aan te passen komen ook andere oplossingen in beeld. Het dubbel opstaptarief kan bijvoorbeeld worden gecompenseerd door de kilometertarieven en/of de opstaptarieven aan te passen. Op deze manier zou voor elke reis, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder, het dubbel opstaptarief kunnen verdwijnen. Hiervoor zijn wel afspraken nodig tussen de vervoerders. Zo zou voor het spoor hetzelfde opstaptarief moeten gelden als voor de bus. Dit laatste is sowieso aan te bevelen om het tariefstelsel transparanter te maken voor de reiziger.

### 3.6 Besluit is nog niet genomen

Het advies over het dubbel opstaptarief en het één keer in- en uitchecken is nog niet gevolgd door definitieve besluiten. Complicerende factor is dat de commissie Meijdam tegelijkertijd ook heeft geadviseerd over de oprichting van een OV-authoriteit. Van verschillende kanten hebben de ChristenUnie signalen bereikt dat de vervoerders, decentrale overheden en TLS geen maatregelen nemen totdat er definitieve duidelijkheid is. Het gevolg is dat de organisatorische discussie wel eens remmend kan zijn.

voor een snelle oplossing voor de reiziger. Een oplossing kan sneller worden bereikt door deze twee zaken los te koppelen. De minister dient daarom snel besluiten te nemen over het dubbel opstaptarief en het één keer in- en uitchecken en kan als drukmiddel richting vervoerders en decentrale overheden voorlopig de AMvB handhaven waarin de acceptatieplicht van het papieren treinkaartje is geregeld.

### 3.7 Metro is vergeten

Tenslotte blijft er nog een probleem met onduidelijke overstapsituaties op hetzelfde perron bij een overstap van trein op metro. Het is voor een reiziger niet logisch dat hij bij het overstappen op hetzelfde perron van trein op trein niets hoeft te doen, maar van trein op metro wel moet uit- en inchecken. Nu met de komst van R-net de stedelijke metronetten en het sprinternetwerk steeds meer in elkaar schuiven en zullen worden gepresenteerd als één netwerk ligt het voor de hand om hier ook over te stappen op single check-in/check-uit.

#### Aanbeveling 10

De benodigde investering voor het één keer in- en uitchecken op het spoor moet beter worden onderbouwd. De bijdrage van de reiziger via het tarief van het treinkaartje aan de realisatie hiervan moet worden beperkt in hoogte en tijd. Zodra de investering is terugverdiend moet de prijs van het treinkaartje weer omlaag.

#### Aanbeveling 11

Voer zo snel mogelijk single check-in / check-uit op het spoor in en maak hierover bindende afspraken met de vervoerders. Er moet hiermee niet gewacht worden op de eventuele oprichting van een OV-authoriteit. Totdat single check-in / check-uit is ingevoerd moeten reizigers met het gewone treinkaartje kunnen blijven reizen op het spoor. Als de vervoerders toch eerder de poortjes willen sluiten dan moet als alternatief het "vooraf specificeren van de reis" aangeboden worden op de OV-chipkaart zodat reizigers gegarandeerd zonder ingewikkelde overstaphandelingen en zonder dubbel opstaptarief kunnen blijven reizen.

#### Aanbeveling 12

Er mag met de OV-chipkaart (los van een eventueel verschil in de kilometerprijs) geen tariefverschil zijn bij reizen op het spoor over dezelfde afstand tussen een reis met één vervoerder en een reis met verschillende vervoerders en tussen een directe reis en een onderbroken reis als gevolg van het degressieve tariefstelsel. Afspraken die hierover waren binnen het oude tariefsysteem dienen te blijven tenzij er wordt gekozen voor het overstappen op een lineair kilometertarief waarmee het tariefverschil automatisch is opgelost.

#### Aanbeveling 13

Introduceer het opstaptarief dat nu al geldt in bus, tram en metro ook op het spoor zodat er één opstaptarief is voor het hele openbaar vervoer. Dit kan worden vastgelegd in het nieuwe landelijke tariefkader. Indien nodig kan dit ook geregeld worden in de nieuwe concessie voor het hoofdrailnet.

## Aanbeveling 14

Maak het overstappen voor alle mogelijke combinaties van vervoerders en vervoersmiddelen vrij. Dit kan door hierover afspraken vast te leggen tussen vervoerders en kleine aanpassingen aan de tarieven ter compensatie.

## Aanbeveling 15

Breidt het single check-in / check-uit op het spoor uit tot de metronetten van Amsterdam en Rotterdam zodat er geen onduidelijkheid meer is bij het overstappen op stations als Amsterdam Amstel en Duivendrecht. Neem dit om kosten te besparen gelijk mee bij de nu voorgenomen aanpassing van het OV-chipkaartsysteem.



# 4. Mobiliteitskaart

## 4.1 Inleiding

De OV-chipkaart kan veel breder worden toegepast dan alleen in het openbaar vervoer. Steeds meer reizigers maken voor hun reis gebruik van meerdere vervoermiddelen. De OV-chipkaart zou dit kunnen ondersteunen. Het zou mogelijk moeten worden om met de OV-chipkaart ook de taxi te gebruiken, je fiets te stallen, te parkeren en een deelauto te kunnen huren. Eén kaart dus voor al je mobiliteit.

Op 14 april 2011 is in de Kamer de motie Slob/Haverkamp<sup>6</sup> ingediend waarin de regering wordt verzocht de mogelijkheden in kaart te brengen van uitbouw van de ov-chipkaart tot slimme mobiliteitskaart en de Kamer hierover uiterlijk in september 2011 te informeren. Hoewel deze motie is verworpen verdient deze motie wel verdere uitwerking. Een bredere toepassing van de OV-chipkaart als mobiliteitskaart kan het openbaar vervoer juist voor reizigers die nog niet of nauwelijks gebruik maken van het OV aantrekkelijker maken.

## 4.2 OV-fiets

Een eerste begin is gemaakt met de introductie van het OV-fietsabonnement als product op de OV-chipkaart. Het lastige voor de reiziger is alleen dat het activeren op de OV-chipkaart van een online aangevraagd abonnement een dag duurt en er dus niet direct een OV-fiets kan worden gehuurd. Ook is het OV-fietsabonnement niet zichtbaar op de pas als product. Kennelijk is deze koppeling buiten het OV-chipkaartsysteem om gerealiseerd.

## 4.3 Deelauto's

Ook kan de OV-chipkaart al worden gebruikt als sleutel voor deelauto's van o.a. Greenwheels en Wheels4all, al moet daarvoor wel eerst een aanmeldingsprocedure worden doorlopen.


## 4.4 Taxi's

Via een amendement op de Taxiwet heeft de ChristenUnie geregeld dat de OV-chipkaart in de toekomst geaccepteerd moet worden in de taxi<sup>7</sup>. Het is dus niet verplicht voor reizigers. Contant betalen blijft mogelijk. Maar via deze bepaling kunnen chauffeurs wel verplicht worden de mogelijkheid van betalen via de OV-chipkaart aan te bieden. Acceptatie van de OV-chipkaart in taxi's maakt declareren voor reizigers makkelijker. Bovendien draagt het bij aan de transparantie van de taxitarieven omdat de reiziger zo makkelijk ritgegevens kan nalezen. De minister kan de invoering van de OV-chipkaart in alle taxi's met deze nieuwe wettelijke bepaling regelen via een ministeriele regeling. Alleen de invoeringsdatum moet nog worden bepaald.

## 4.5 Buurtbussen

De OV-chipkaart kan nog niet in alle buurtbussen worden gebruikt. Discussie of de OV-chipkaart in deze bussen verplicht moet worden loopt nog. Volgens de minister is dit een verantwoordelijkheid van de decentrale overheden. Immers de strippenkaart was ook niet geldig in alle buurtbussen. De OV-jaarkaart en de studenten OV-chipkaart overigens wel. Ze heeft de regio's hierop wel aangesproken de regio Eindhoven was de OV-chipkaart overigens tot voor kort geldig in de buurtbussen van Hermes, maar is deze weer afgeschaft als gevolg van technische problemen met de handscanners.





Het Regionaal Openbaar Vervoerberaad waarin vervoerders en decentrale overheden overleggen heeft in haar brief van 3 oktober 2011 aan de minister<sup>8</sup> aangegeven dat waar de OV-chipkaartapparatuur niet wordt voorzien dit een achtergrond heeft in de kosten, concessieafspraken en afspraken met de betrokken vrijwilligers. Dergelijke afspraken kunnen echter aangepast worden. De reiziger met hoofdletter R moet niet voor verrassingen komen te staan. Hij moet er gewoon vanuit kunnen gaan dat een OV-chipkaart met voldoende saldo in alle buurtbussen wordt geaccepteerd.

#### **4.6 Parkeren**

Betalen voor parkeren in garages, op straat en in transferia is overal anders geregeld. Soms kan betalen alleen contant, soms alleen met een chipknip. In andere gevallen kan het beiden. Met name in parkeergarages kan betalen meestal ook met pin en met creditcard. Bij straatparkeren is als extra optie betalen via de mobiele telefoon steeds meer in opkomst. De OV-chipkaart zou een interessante aanvulling kunnen zijn op dit aanbod. Hierdoor wordt het gebruik van de combinatie auto-OV gestimuleerd.

#### **4.7 Fiets stallen**


Steeds meer fietsenstallingen bij stations zijn geautomatiseerd en hebben geen beheerder. Het stallen van fietsen kan hier met een abonnementskaart die eerst moet worden aangevraagd of met een chipknip. Betaling met de OV-chipkaart is echter nog niet mogelijk. Fietskluizen kunnen alleen worden gehuurd met een abonnement.

In bijna 40 fietsenstallingen van NS kan sinds kort gebruik worden gemaakt van "Stallen-op-pas" zodat er niet meer los hoeft te worden betaald. Hierbij wordt gebruik gemaakt van streepjescodes op een pas en op de fiets om te verifiëren dat alleen de eigenaar de fiets ophaalt. De pas kan een OV-fietskaart zijn of een NS-businesscard. Deze optie is er dus niet voor elke OV-chipkaart. De betaling wordt achteraf in rekening gebracht via een automatische incasso. Voordeel voor de reiziger is dat hij overzicht heeft van de stallingskosten en sneller kan stallen. Een logische vervolgstap zou zijn het stallen-op-pas volledig te integreren met de OV-chipkaart en de functie reizen op saldo.

#### **4.8 Openbaar vervoer over de grens**

In Nederlandse bussen die de grens over gaan kan de OV-chipkaart worden gebruikt. Voor andere grensoverschrijdende buslijnen is volgens de minister een papieren vervoerbewijs een oplossing als vervoerders niet investeren in de OV-chipkaart<sup>9</sup>. Hierbij gaat de minister voorbij aan het feit dat reizigers in dit geval een dubbel opstaptarief betalen, dat dit geen oplossing is voor houders van een abonnement, en dat in bijvoorbeeld Heerlen de buitenlandse bussen ook een functie hebben als binnenlandse bus. In de brief stelt de minister dat er omvangrijke investeringen nodig zouden zijn om het reizen met de OV-chipkaart mogelijk te maken in grensoverschrijdende bussen. Dit wordt echter niet onderbouwd. Met draagbare apparatuur zou een goedkope oplossing toch mogelijk moeten zijn, zeker als vervoerders in het grensgebied daarbij de buitenlandse vervoerder faciliteren voor wat betreft de backoffice.

Ook bij grensoverschrijdende spoorverbindingen zoals Heerlen-Aken speelt het probleem dat de



OV-chipkaart niet kan worden gebruikt omdat er geen apparatuur op de Duitse stations staat.

### **Aanbeveling 16**

Maak het OV-fietsabonnement een product op de OV-chipkaart dat direct dezelfde dag kan worden gebruikt.

### **Aanbeveling 17**

Voer zo snel mogelijk de OV-chipkaart in in alle taxi's. Stel hiervoor nog dit jaar een invoeringsdatum vast in overleg met de taxibranche.

### **Aanbeveling 18**

Zorg dat de OV-chipkaart nog dit jaar in alle buurt- en belbussen in Nederland kan worden gebruikt. Mochten decentrale overheden dit niet regelen dan dient dit landelijk vastgelegd te worden.

### **Aanbeveling 19**

Zorg dat de OV-chipkaart in alle parkeergarages, transferia, straatparkeerplaatsen en P&R terreinen kan worden gebruikt als betaalmiddel. Maak met alle betrokkenen afspraken wanneer dit uiterlijk is gerealiseerd.

### **Aanbeveling 20**

Maak abonnementen voor fietsenstallingen en fietskluizen een product op de OV-chipkaart dat ter plekke direct kan worden geladen op de kaart. Introduceer daarnaast "stallen-op-saldo" op de OV-chipkaart.

### **Aanbeveling 21**

De OV-chipkaart moet geldig zijn op alle grensoverschrijdende buslijnen en in ieder geval op alle lijnen waar de strippenkaart kon worden gebruikt. Op regionale grensoverschrijdende spoorlijnen moet de OV-chipkaart tot het eindpunt kunnen worden gebruikt. De Nederlandse vervoerder kan dit faciliteren. Hierover moeten afspraken worden gemaakt in de concessies.



# 5. Gemakskaat

## 5.1 Inleiding

Veel kleine problemen met het gebruiksgemak van de OV-chipkaart zijn inmiddels opgelost. Zo worden kaarten niet meer direct geblokkeerd als incasso voor reizen op saldo met automatisch opladen is mislukt, maar krijgen kaarthouders eerst een brief. Ook kunnen bij verkoopautomaten van NS nu ook de reisproducten van andere vervoerders worden opgehaald, en andersom. In een brief aan de Kamer heeft de minister een overzicht gegeven van punten die op korte termijn worden verbeterd naar aanleiding van moties en verzoeken uit de Kamer<sup>10</sup>. Toch zijn er nog genoeg knelpunten die kunnen worden verbeterd om de OV-chipkaart ook echt makkelijk te maken voor de reiziger. Ook biedt de OV-chipkaart nieuwe kansen voor gemak voor de reiziger. In dit hoofdstuk wordt er een aantal uitgelicht.

## 5.2 Eén loket

Reizigers met klachten over de OV-chipkaart, bijvoorbeeld bij het blokkeren van een kaart, worden nog te vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Elke vervoerder heeft een eigen klantenservice. Hier kunnen reizigers terecht voor vragen over producten op de OV-chipkaart. Voor vragen over het gebruik van de OV-chipkaart is er de klantenservice van de OV-chipkaart. Het zou beter zijn als reizigers bij het eerste contact met een klantenservice worden geholpen en niet worden doorverwezen.

Ook voor vervanging van OV-chipkaarten moeten reizigers langs te veel loketten. Zo moeten reizigers die een nieuw jaarabonnement krijgen van NS deze kaart apart aanmelden bij [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) om het transactieoverzicht door te laten lopen en moeten ze apart langs het loket om automatisch opladen van het reissaldo over te zetten. In de brieven die worden meegestuurd met de nieuwe kaart ontbreken instructies welke handelingen de reiziger hiervoor moet uitvoeren. Vaste klanten zouden van de van de vervanging hun OV-chipkaart zo min mogelijk moeten merken.



### 5.3 Transactieoverzicht niet volledig

Via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kunnen reizigers inzicht krijgen in hun transactieoverzicht. Dit kan ook bij de kaartautomaten van NS. Deze automaten geven echter alleen een tijdstip van inchecken en uitchecken en de naam van de vervoerder maar de kolom herkomst / bestemming blijft leeg. Hierdoor kan de reiziger zijn transacties bij de kaartautomaat lastig controleren. Vermoedelijk is dit het gevolg van het feit dat elke vervoerder zijn eigen gegevens verwerkt, maar dit moet technisch op te lossen zijn.

### 5.4 Mensen met een visuele of verstandelijke beperking

Voor mensen met een functionele beperking zoals blinden, motorisch beperkten, analfabeten en mensen met een verstandelijke beperking, kan de OV-chipkaart een drempel zijn om het openbaar vervoer te gebruiken. Door aanpassingen kan het systeem gebruiksvriendelijker worden waardoor vaak ook het gemak voor alle andere reizigers toeneemt. Een voorbeeld is het één keer in- en uitchecken in de railketen (zie hoofdstuk 3) wat noodzakelijk is voor blinden en slechtzienden om zelfstandig het spoor te kunnen gebruiken.

Voor blinden en slechtzienden is er de zogenaamde Viziriskaart die tegen een speciaal tarief tijdelijk, totdat er een meer structurele oplossing is, toegang geeft tot het regionale openbaar vervoer. Op deze manier kan deze groep zelfstandig reizen met bus, tram en metro. In de motie Haverkamp/Slob (Kamerstuk 23645 nr. 431, 14-4-2011) is voorgesteld deze kaart ook beschikbaar te stellen voor mensen met een verstandelijke beperking, dementerenden en autisten. Dit gaat om een goed afgebakende groep die momenteel al in bezit is van een OV-begeleiderspas.

De minister wil blijkens haar brief de evaluatie van de pilot met de Viziris-kaart afwachten en legt de verantwoordelijkheid bij de decentrale overheden. Zij zullen "een besluit nemen over de hoedanigheid van een eventuele uitbreiding van het zogenoemde Vizirisproduct. Daarbij is van belang helder te hebben wie producteigenaar is en wie subsidieverstrekker." Genoemde evaluatie zou in augustus 2011 plaatsvinden, maar inmiddels is de proef verlengd tot april 2012.

Het is van belang dat er een landelijke regeling komt zodat gehandicapten weten waar ze aan toe zijn. Hier is snel duidelijkheid over nodig aangezien de strippenkaart nu bijna overal is afgeschaft. Bovendien zal ook voor het spoor een oplossing moeten worden gevonden nu NS binnen afzienbare tijd de poortjes wil sluiten. Het ligt daarom voor de hand een product voor deze doelgroepen te regelen in het nieuwe landelijke tariefkader voor zowel het regionaal OV als voor het spoor.

Idealiter is er uiteindelijk geen apart product meer nodig voor blinden, slechtzienden en mensen met een verstandelijke beperking. Hiervoor zijn echter wel aanpassingen nodig aan de OV-chipkaart. Veel van deze aanpassingen zijn ook nuttig voor alle andere reizigers. De benodigde aanpassingen zijn onderzocht in de eindbeeldstudie "toekomstig landschap van de OV-chipkaart voor mensen met een functiebeperking". Deze studie is echter nog niet naar de Kamer gestuurd en het is dan ook onduidelijk welke aanbevelingen hierin staan en wat de minister, vervoerders en decentrale overheden hiervan overnemen. De minister meldt in haar brief van 7 oktober alleen dat er verder onderzoek nodig is naar de consequenties van de

aanbevelingen in deze studie omdat deze diep zouden ingrijpen op de processen van deelnemende partijen<sup>11</sup>.

Een belangrijk verbeterpunt is bijvoorbeeld dat de OV-chipkaartapparatuur momenteel nog geen uniforme boodschappen en signalen voor alle vervoerders heeft. Deze boodschappen kunnen ook aanmerkelijk worden verbeterd door het toevoegen van trilsignalen (voor doofblinden), het gebruik van betere kleurcontrasten (kleurenblinden) en aparte kleuren voor foutmeldingen, gebruik van symbolen en een duidelijk verschil in de geluidssignalen voor in- en uitchecken.

Daarnaast zouden voor gehandicapten voor het in- en uitchecken specifieke functies kunnen worden toegevoegd die alleen actief zijn bij OV-chipkaarten met een speciaal kenmerk. Geluidssignalen zouden dan vervangen kunnen worden door een uitgesproken versie, boodschappen van de kaartlezer zouden langer zichtbaar kunnen blijven, en poortjes zouden voorrang kunnen geven zodat onduidelijkheid voor de gehandicapte reiziger over het in- en uitchecken door het gebruik in twee richtingen wordt voorkomen.

Andere verbeterpunten zijn het eenvoudiger maken van het distributiesysteem (zie hoofdstuk 6), het toegankelijk maken van informatie (internet drempelvrij en gebruik van eenvoudige taal) en het beschikbaar stellen van saldo-lezers.

## **Gelijke behandeling ook met de OV-chipkaart**

De Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap of Chronische Ziekte is in 2002 ook van toepassing verklaard voor het openbaar vervoer<sup>12</sup>. Deze bepaling is echter nog niet in werking getreden. Wel is inmiddels het daarvan afgeleide Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer welke op 31 maart 2011 gepubliceerd in het staatsblad<sup>13</sup>. Het treedt echter pas in werking als ook de onderliggende ministeriële regeling klaar is en bovendien ligt het besluit nog ter advisering bij de Europese Commissie.

In het besluit wordt beschreven dat het openbaar vervoer moet worden aangepast zodat voertuigen, stations, haltes en reisinformatie toegankelijk zijn voor reizigers met beperkte mobiliteit. Voor het bestaande vervoersaanbod geldt conform artikel 17 een overgangsregeling waarbij rekening is gehouden met afschrijvingstermijnen. Zo kunnen er nog tot 1 januari 2030 treinen rondrijden die niet zelfstandig toegankelijk zijn voor gehandicapten. In de Kamer is uitgebreid gesproken over versnelling van de ombouw van treinen en perrons. Overigens hebben veel vervoerders en wegbeheerders aanpassingen al gedaan of zijn ermee bezig.

Minder aandacht is er echter voor de toegankelijkheid van "voorzieningen voor de verkoop of het geldig maken van vervoerbewijzen", oftewel alle OV-chipkaart-apparatuur. Artikel 6 regelt dat deze voorzieningen op haltes en stations wat betreft opstelling, geluidswaergave, beeldwaergave en bedieningsgemak in ieder geval bruikbaar moeten zijn voor personen met een hulpmiddel en personen met een visuele of auditieve beperking. Voor apparatuur in het materieel is dit niet geregeld. Dit kan op grond van artikel 16 lid d wel geregeld worden in de nog op te stellen ministeriële regeling.

Het is opvallend dat in de overgangsregeling in artikel 17 lid 3 geen deadlines zijn gesteld voor de

toegankelijkheid van de OV-chipkaartapparatuur zoals bepaald in artikel 6. De verkoopvoorzieningen worden zelfs niet expliciet genoemd. Het lijkt er daarom op dat op de OV-chipkaartapparatuur artikel 17 lid 1 van toepassing is, wat betekent dat alleen nieuwe, vernieuwde en verbeterde voorzieningen toegankelijk hoeven te zijn. Bestaande apparatuur hoeft in dit geval niet omgebouwd of vervangen te worden. Dit betekent dat op veel OV-verbindingen het nog jaren kan duren voordat de apparatuur toegankelijk is. Uit de toelichting op het besluit blijkt wel dat de decentrale overheden hier vragen over hebben gesteld. Als antwoord geeft de regering dat het uitgangspunt is dat de optimale toegankelijkheid gefaseerd wordt verhoogd op basis van efficiency en noodzaak. Een volledige toegankelijkheid wordt (nog) niet beoogd. Dit heeft te maken met de relatief hoge vervangingsinvesteringen. Deze opmerking geeft wel aan dat juist op het punt van de OV-chipkaartapparatuur duidelijke afspraken dringend nodig zijn. Hoe langer hiermee wordt gewacht hoe meer apparatuur er al is aangeschaft die niet toegankelijk is.

## 5.5 OV-chipkaart als betaalkaart

De OV-chipkaart moet in de toekomst ook gebruikt kunnen worden als betaalmiddel voor aanvullende diensten op het station zoals winkels, horecazaken en toiletten. Er loopt op dit moment een experiment bij diverse winkels en horecazaken op station Amersfoort. Door deze uitbreiding wordt de OV-chipkaart veel meer een gemakkaart voor de reiziger. De OV-chipkaart heeft voor kleine betalingen namelijk ten opzichte van de chipknip de grote voordelen dat transacties achteraf zijn na te zien, het saldo automatisch kan worden opgeladen en dat betalen contactloos kan.

Tijdens het AO van 17 juni 2009<sup>14</sup> over de OV-chipkaart bleek dat voor de uitbreiding van de betalingsfunctie van de OV-chipkaart buiten het OV-domein vrijwel zeker de EGI-status (Elektronische Geldinstelling) van De Nederlandse Bank moet worden verkregen. Eerder leverde de EGI-status in de Kamer veel discussie op omdat deze nodig leek voor de landelijke invoering van de OV-chipkaart en het de vraag was of de kaart deze status wel kon krijgen gezien de discussies over de veiligheid van de gebruikte chip. Toen bleek dat Brussel de EGI-status niet verplichtte als de OV-chipkaart alleen voor vervoersdiensten zou worden gebruikt is de aanvraagprocedure stop gezet.

Nu de OV-chipkaart landelijk is ingevoerd en het experiment met gemakdiensten op stations loopt is het de vraag hoe het nu verder gaat met de EGI-status. Is hiervoor bijvoorbeeld de migratie naar een nieuwe veiliger chip noodzakelijk? En zo ja, betekent dit dat nieuwe functies pas kunnen worden geïntroduceerd als alle kaarten met de oude chip in 2017 zijn vervangen? Hierover moet snel duidelijkheid komen want juist extra diensten op de OV-chipkaart kunnen deze kaart en het openbaar vervoer aantrekkelijker maken en geven de reiziger het gevoel dat hij met een hoofdletter R wordt geschreven.

## 5.6 Reizen op rekening

Het bedrijfsleven heeft andere wensen voor het gebruik van de OV-chipkaart dan de particuliere reiziger. De huidige OV-chipkaart is nog niet aantrekkelijk genoeg voor ondernemers. Omdat ondernemers meer behoefte hebben aan maatwerk is op 14 april 2011 de motie Slob ingediend waarin de regering gevraagd wordt in overleg met decentrale overheden, TLS, vervoerders, consumentenorganisaties en het bedrijfsleven in kaart te brengen op welke wijze de OV-chipkaart een aantrekkelijker product kan worden

voor het bedrijfsleven, onder andere door arrangementen voor het ontsluiten van zakelijke reisdata<sup>15</sup>.

Hoewel deze motie is verworpen liggen er nog veel kansen om met de OV-chipkaart het gebruik van het OV aantrekkelijker te maken voor bedrijven. Een belangrijk bezwaar van ondernemers is bijvoorbeeld dat de huidige kaart uitgaat van reizen op saldo, zeg maar prepaid reizen. Er zijn hierdoor maar twee smaken: of de werkgever vergoedt een maand of jaarkaart voor een traject of het hele netwerk, of de werknemer moet elke rit declareren wat erg omslachtig is.

Bij abonnementen voor mobiele telefonie is er nog een andere smaak: postpaid. Waarom zou dat met de OV-chipkaart niet kunnen, reizen op rekening in plaats van op saldo, of een combinatie van beiden? De ChristenUnie heeft daarom in het Algemeen Overleg van 14 juni 2011 gepleit voor het introduceren van reizen op rekening. Hierdoor kan de reiziger zorgeloos reizen met het openbaar vervoer zonder gedoe met declaraties en de werkgever krijgt aan het eind van de maand de rekening. Afhankelijk van de afgesproken reisrechten kan zelfs een deel van de rekening naar de werkgever worden gestuurd en een deel naar de werknemer.

Voordeel van reizen op rekening is ook dat er voor reizigers die hiervan gebruik maken geen probleem meer is bij het overstappen of met een dubbel opstaptarief. Ook zou het een goede oplossing kunnen zijn voor (een deel van) de groep reizigers die nu gebruik maken van de VIZIRISKAART. Aangezien een reis pas achteraf in rekening wordt gebracht kan het berekenen van tarieven en verdelen van opbrengsten in de backoffice worden geregeld mits de reiziger wel incheckt aan het begin van de reis en uitcheckt aan het eind. De commissie Meijdam heeft deze optie ook genoemd als mogelijke oplossing van het dubbel opstaptarief, maar geconstateerd dat de kosten hiervoor hoger zijn dan de voorgestelde technische aanpassingen in het OV-chipkaartsysteem. Onduidelijk is waar deze veronderstelling op is gebaseerd. Bovendien ligt het in de verwachting dat vervoerders deze aanpassing sowieso op korte termijn zullen willen doen omdat het een nieuwe reizigersmarkt kan aanboren.

Achteraf prijsbepalen in de backoffice en achteraf betalen (Postpaid) biedt vervoerders nog meer mogelijkheden om reizigers te bedienen met passende vervoersproducten. Zo kan er gedacht worden aan kilometerbundels of een gezinsabonnement met een postpaid OV-chipkaart voor de ouders en prepaid OV-chipkaarten voor de kinderen. Ook zouden reizigers automatisch advies kunnen krijgen over het voor hun meest geschikte reisproduct of zou zelfs best-pricing kunnen worden ingevoerd zodat de reiziger nooit meer betaalt voor zijn OV-kilometers dan nodig.

Het reizen op rekening is nu al mogelijk voor houders van de NS-businesscard. Deze functie kan eenvoudig worden uitgebreid naar de overige vervoerders. Het succes van deze functie staat of valt met deelname van alle vervoerders. Afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in het landelijk tariefkader.

## 5.7 Eerste klas in de trein kiezen

Reizigers met een abonnement voor de 2e klas kunnen via de kaartautomaat op het station een overgangsrecht kopen om 1e klas te reizen. Maar vaak ontdekt de reiziger pas in de trein dat hij eerste klas wil reizen omdat de 2e klas bijvoorbeeld vol zit. Onderzocht zou moeten worden of het met de



OV-chipkaart mogelijk kan worden het reisrecht 1e klas pas in de trein te laden.

## 5.8 Echte kilometers

Het kilometertarief van de OV-chipkaart wordt momenteel bepaald op basis van de werkelijk gereden route. Hierdoor betalen reizigers met een buslijn die omrijdt meer dan reizigers die gebruik maken van een meer directe verbinding, terwijl de reis langer duurt. Eerlijker is om voor reizen met hetzelfde begin- en eindpunt hetzelfde tarief te berekenen en reizigers niet te benadelen als een bus niet de kortste verbinding gebruikt. Idealiter leidt dit tot invoering van een hemelsbreed gemeten kilometertarief. Dit vraagt een grotere aanpassing aan het OV-chipkaartsysteem, maar zou voor de langere termijn wel verder uitgewerkt moeten worden.



## 5.9 Hulp bij gebruik kaartautomaten

De NS biedt sinds dit jaar de mogelijkheid van assistentieverlening bij OV-chipkaart automaten. Via een gratis telefoonnummer kan hulp worden gevraagd en kan een medewerker op afstand zelfs de bediening van de kaartautomaat overnemen<sup>16</sup>. Dergelijke assistentie is voor incidentele reizigers en groepen gehandicapten erg nuttig zijn en zou standaard beschikbaar moeten komen.

## 5.10 Betalen met mobiel

Door de kraak van de huidige OV-chip wordt momenteel gewerkt aan de geleidelijke uitrol van een nieuwe generatie van deze chip. Ondertussen staan de technologische ontwikkelingen niet stil. Innovatie blijft hard nodig. Niet alleen om de kaart veilig te houden, maar ook om de reiziger meer gebruiksgemak te bieden. Het OV-chipkaart systeem is in zijn aard technologisch al weer verouderd. Zo is het technologisch al heel goed mogelijk om betalingen te laten verlopen via de mobiele telefoon. Er is daarom een meer lange termijn visie nodig voor de ontwikkeling van het systeem.

## 5.11 Privacy

De bewaartermijnen zijn na uitspraken hierover van het College Bescherming Persoonsgegevens ingekort van 7 jaar naar 18 maanden. In de verworpen motie Aptroot<sup>17</sup> is gevraagd deze termijn terug te brengen naar 2 maanden. Het CBP is akkoord gegaan met de nieuwe bewaartermijn van 18 maanden omdat deze ook handig is voor reizigers bijvoorbeeld voor de aangifte inkomstenbelasting, declaraties en klantenservice (geld-terug-bij-vertraging). Met deze oplossing krijgt de reiziger die niet wil dat zijn gegevens zo lang worden bewaard echter geen keuze. Beter zou het zijn als eigenaars van een persoonlijke OV-chipkaart de mogelijkheid krijgen hun reisgegevens te verwijderen waarbij ze op dat moment worden gewezen op de consequenties en afzien van het recht op geld-terug-bij-vertraging.

## Verdeling opbrengsten verzakelijken

Elke vervoerder heeft momenteel zijn eigen abonnementsvormen en zijn eigen verkoopkanalen. Dit is lang niet altijd overzichtelijk voor de reiziger met hoofdletter R. Ontwikkeling van nieuwe producten verloopt traag. Het is bijvoorbeeld opvallend dat voor nieuwe NS kortingskaarten apart overleg nodig was tussen de vervoerders om te bereiken dat ze ook in treinen die niet van NS zijn geldig zouden zijn. Dit gebeurde bovendien pas na druk door de Tweede Kamer (zie hoofdstuk 2). De reiziger met hoofdletter R stond hierin duidelijk niet voorop.

Dit komt omdat een abonnement niet vanzelfsprekend ook geldig is bij andere vervoerders. In de OV-wereld is een uitgebreid systeem van verrekeningen en moeten er voor elk nieuw product afspraken worden gemaakt, wat een potentiële bron is voor lastige discussies. Dit is met de discussie over het dubbel opstaptarief weer duidelijk geworden. Met de OV-chipkaart komt er meer inzicht in het reisgedrag van de reiziger, maar zullen bijvoorbeeld voor abonnementen allerlei verrekeningsafspraken nodig blijven.

In de telefoniewereld is dit ondenkbaar. Je kunt met een Vodafone-abonnement gewoon bellen met een klant van KPN en andersom, en ook bellen in het buitenland is geen probleem. De kosten van het bellen in het buitenland komen keurig op de rekening van de eigen provider. Waarom kan dat niet in het openbaar vervoer? Het opvallende is dat met grensoverschrijdend spoorvervoer deze problemen niet bestaan. NS heeft het recht tickets te verkopen voor spoorvervoer in Duitsland en koopt hiervoor capaciteit in bij de Duitse spoorwegen. Waarom zou zoiets dergelijks ook niet kunnen bij het binnenlandse spoorvervoer. Met andere woorden: afspraken over "roaming" van vervoerscapaciteit waardoor de verkoop van het reisproduct aan de klant los komt te staan van de verrekening met de uiteindelijke leverancier van de vervoersdienst?

Door de introductie van een dergelijk interoperabel billing systeem kunnen nieuwe producten die interessant zijn voor de reiziger met hoofdletter R, sneller worden geïntroduceerd.

## **Aanbeveling 22**

De reiziger met vragen over of problemen met de OV-chipkaart moet bij het eerste contact geholpen worden en niet worden doorverwezen. Vervoerders en TLS moeten zorgen dat dit ene loket wordt gerealiseerd.

## **Aanbeveling 23**

Verlenging van abonnementen waarbij een nieuwe OV-chipkaart wordt verstrekt moet worden vereenvoudigd zodat de reiziger niet allerlei handelingen moet uitvoeren om gebruik te kunnen blijven maken van services als het transactieoverzicht en automatisch opladen van saldo.

## **Aanbeveling 24**

Het transactieoverzicht bij kaartautomaten moet naast de naam van de vervoerder en het tijdstip van in- en uitchecken ook de herkomst en bestemming melden als de reis door een andere vervoerder is verzorgd dan de vervoerder die beheerder is van de kaartautomaat.

## **Aanbeveling 25**

Er moet een goede voorziening komen als opvolger van de Viziriskaart voor alle reizigers die in aanmerking komen voor de OV-begeleiderspas. Niet alleen blinden en slechtzienden, maar ook mensen met een verstandelijke beperking, dementerenden en autisten moeten hiervoor in aanmerking kunnen komen. De voorziening moet niet alleen voor het regionaal openbaar vervoer gelden, maar ook voor het spoor. Onderzocht moet worden of het landelijk invoeren van 'reizen op rekening' voor deze doelgroepen een goede oplossing is.

## **Aanbeveling 26**

Er moet nog dit jaar een standaard worden vastgesteld voor boodschappen en signalen van OV-chipkaart-apparatuur inclusief het toevoegen van trilsignalen, het duidelijker onderscheiden van foutmeldingen, verschil in geluidsignalen voor in- en uitchecken, gebruik van symbolen en gebruik van kleurcontrasten.

## **Aanbeveling 27**

De mogelijkheden van specifieke functies voor gehandicapten voor kaartlezers en poortjes zoals boodschappen via spraak moeten binnen een jaar in kaart worden gebracht inclusief een implementatieplan.

## **Aanbeveling 28**

Ontwikkel een goedkope saldo-lezer voor reizigers.

## **Aanbeveling 29**

Er moet in het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer of de onderliggende ministeriële regeling nog dit jaar een deadline komen waarop alle stations, haltes, voertuigen, verkoop-, oplaad-, ophaal- en servicepunten zijn voorzien van toegankelijke OV-chipkaartapparatuur. Bij stations met meerdere ingangen moet bij elke ingang toegankelijke apparatuur beschikbaar zijn. Hierover moeten ook afspraken worden gemaakt in de nieuwe concessie voor het Hoofdrailnet.

## **Aanbeveling 30**

Maak van de OV-chipkaart een gemakkaart voor de reiziger met hoofdletter R door ook kleine betalingen in winkels en horeca op stations mogelijk te maken. Als de EGI-status nodig is om de OV-chipkaart voor dit soort gemaksfuncties te kunnen gebruiken dan dient de aanvraagprocedure zo spoedig mogelijk te worden hervat. Als de EGI-status alleen kan worden verkregen na invoering van de nieuwe, veiliger chip op de OV-chipkaart dient er een plan te komen om oude OV-chipkaarten versneld te vervangen zodat uitbreiding van de OV-chipkaart tot gemakkaart eerder dan 2017 mogelijk is.

## **Aanbeveling 31**

Maak alle toiletten op stations binnen een jaar toegankelijk met de OV-chipkaart.

## **Aanbeveling 32**

Naast Reizen op Saldo moet ook Reizen op rekening en combinaties van beiden mogelijk worden bij alle vervoerders. Deze functie moet niet alleen beschikbaar komen voor zakelijk gebruik, maar ook voor de particuliere markt. Onderzoek of in combinatie hiermee nieuwe aantrekkelijke producten voor de reiziger kunnen worden ontwikkeld zoals gezinskaarten en best-pricing.

## **Aanbeveling 33**

Onderzoek nieuwe kansen voor services in de trein met de OV-chipkaart zoals het kopen van een overgangsrecht 2e > 1e klas.

## **Aanbeveling 34**

Breng de mogelijkheden in kaart van de invoering van een hemelsbreed kilometertarief met de OV-chipkaart.

## **Aanbeveling 35**

Alle vervoerders dienen hun kaartautomaten net als NS te voorzien van assistentieverlening-op-afstand.

## **Aanbeveling 36**

Maak een ontwikkelplan om de aansluiting met moderne betaalsystemen te garanderen zoals toepassing van mobiele telefoons met ingebouwde OV-chipkaart technologie (NFC mobiel).

### **Aanbeveling 37**

Geef reizigers de mogelijkheid om reisgegevens eerder dan de bewaartermijn van 18 maanden te laten verwijderen.

### **Aanbeveling 38**

Onderzoek de voor- en nadelen van omvorming op de langere termijn van het OV-chipkaart platform tot een interoperabel billing systeem, waarbij er een strikte scheiding is tussen de ontwikkeling van abonnementsproducten door vervoerders en het afnemen van de vervoerscapaciteit.



## 6. Distributie



### 6.1 Inleiding

Omdat de aanbesteding van een landelijk distributienetwerk voor de OV-chipkaart is mislukt hebben vervoerders en decentrale overheden in alle regio's afzonderlijk een distributienetwerk opgezet. Er is daarbij vanuit gegaan dat veel reizigers zullen gaan reizen op saldo. Als deze reizigers kiezen voor automatisch opladen hoeven ze slechts één keer naar een verkooppunt. Bovendien kunnen OV-chipkaarten in veel bussen worden opgeladen en kan de OV-chipkaart ook online worden aangeschaft. Om al deze redenen zouden er veel minder verkooppunten nodig zijn dan met de strippenkaart.

Deze redenatie klopt voor de frequente reizigers. Deze hebben inmiddels de OV-chipkaart aangeschaft. Door de beperking van het aantal verkooppunten is de drempel voor incidentele reizigers om het OV te gebruiken echter verhoogd. In dit hoofdstuk wordt daarom gekeken welke verbeteringen er nodig zijn in het distributienetwerk.

## 6.2 Aantal verkooppunten

Potentiele reizigers verwachten dat je in een winkelcentrum de anonieme OV-chipkaart kan aanschaffen. Dat is echter lang niet altijd het geval. In Haarlem Oost is bijvoorbeeld nergens de OV-chipkaart te koop en probeert een winkelier al 2 jaar verkooppunt te worden. Op meerdere plaatsen zijn zelfs al handtekeningenacties gehouden om een verkooppunt te krijgen wat zeer slecht is voor het imago van de OV-chipkaart en het openbaar vervoer<sup>18</sup>. Vervoerders en decentrale overheden moeten deze duidelijke oproep van de reiziger niet negeren en met spoed het aantal verkooppunten uitbreiden.

## 6.3 Vindbaarheid verkooppunten

Ook de vindbaarheid van de verkoop en ophaalpunten kan worden verbeterd. De reiziger kan nu alleen op internet zoeken naar de dichtstbijzijnde locatie en bij enkele haltes staat het aangeven. In het straatbeeld is echter niet zichtbaar waar de OV-chipkaart kan worden aangeschaft.

## 6.4 Netwerk servicepunten ingewikkeld

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen verkooppunten, oplaadpunten en ophaalpunten. Bij verkooppunten is alleen de anonieme OV-chipkaart verkrijgbaar maar kan deze niet worden opgeladen. Bij ophaalpunten kan ondermeer ook saldo worden geladen en saldo en transacties gecontroleerd, bestellingen uit de webwinkel worden opgehaald, automatische opladen op de kaart worden gezet. Bij oplaadpunten kunnen daarnaast ook reisproducten zoals abonnementen worden gekocht. Dit onderscheid in drie soorten servicepunten is voor de reiziger erg ingewikkeld.

Er is zelfs nog een vierde categorie verkooppunt en dat zijn de balies van de OV-bedrijven. Dit zijn de enige plaatsen naast internet waar ook de persoonlijke OV-chipkaart via een aanvraagformulier kan worden besteld. Nu het aantal balies van OV-bedrijven daalt wordt de persoonlijke OV-chipkaart daardoor steeds moeilijker verkrijgbaar voor ouderen en gehandicapten die geen toegang hebben tot internet.

## 6.5 Vervoerder onafhankelijke verkoopautomaat

De verkoopautomaten zijn momenteel nog ingericht per vervoerder. Voor de meeste reizigers die reizen op saldo is dit geen probleem, maar voor incidentele reizigers zoals toeristen is dit onduidelijk. De reiziger met hoofdletter R wil zijn hele reis in één keer kunnen regelen. Daarom zouden ook regionale kaartjes zoals een dagkaart voor het vervoer in de grote steden verkrijgbaar moeten worden via de NS-kaartautomaten. Een andere mogelijkheid is om in het openbaar vervoer over te gaan tot een interoperabel billing systeem (zie kader "verdeling opbrengsten verzakelijken").

## 6.6 Beschikbaarheid kaartautomaten

Een ander logisch verkooppunt voor de anonieme OV-chipkaart zijn de haltes van het openbaar vervoer. Op alle stations is de anonieme OV-chipkaart verkrijgbaar via de kaartautomaten. Dit geldt echter niet voor haltes van bijvoorbeeld Randstadrail. Kom je als toerist op de ondergrondse halte Spui in Den Haag dan kom je niet ver. Er is een defecte oude kaartautomaat die alleen de niet meer geldige strippenkaarten verstrekt en de chipkaart is nergens verkrijgbaar. Het plaatsen van kaartautomaten waar de anonieme chipkaart kan worden aangeschaft op alle OV-haltes is onbetaalbaar, maar op zijn minst op knooppunten

van R-net en haltes in de centra van grote steden zou deze gewoon via een automaat verkrijgbaar moeten zijn. Ook het kunnen betalen met je creditkaart op stations en met name in de grote steden is een uitkomst voor toeristen en zakenreizigers.

## 6.7 Kosten

Een lege OV-chipkaart zonder saldo kost €7,50. Veel reizigers hebben de kaart gratis gekregen bij hun bestaande abonnement of via een kortingsactie. Toch zijn er nog regelmatig klachten over de hoge prijs van de kaart. Met name voor gezinnen is de aanschafprijs een hoge drempel omdat voor elk gezinslid een aparte kaart nodig is en deze bovendien maar 5 jaar geldig is. Een gezin met twee kinderen is op deze manier 30 euro kwijt zonder dat er nog maar 1 km met het OV is gereisd of zelfs saldo is geladen.

Geld vragen voor de OV-chipkaart werkt drempelverhogend voor nieuwe reizigers. Zij zullen sneller losse, duurdere kaartjes kopen. Voor busvervoer betekent dit extra reistijd. Het is ook een slechte eerste kennismaking met het openbaar vervoer door de noodzaak van contant betalen in de bus en de hogere prijs waardoor het openbaar vervoer duur lijkt. Deze kosten lopen verder op als voor één reis meerdere kaartjes nodig zijn omdat met losse kaartjes niet kan worden overgestapt. Kortom: een gemiste kans om het OV wervend te maken.

Vervoerders vergelijken de OV-chipkaart wel eens met een bankpas. Daar moet immers ook voor worden betaald. Vergeten wordt daarbij echter dat de bankpas de primaire dienst is van banken. De reiziger echter neemt niet het product OV-chipkaart af, maar het product openbaar vervoer en is daarvoor aangewezen op de OV-chipkaart. Hoewel de OV-chipkaart met de ontwikkeling richting een mobiliteits- en gemakkaart steeds meer een betaalmiddel wordt en op een bankpas gaat lijken moet het in de eerste plaats toch meer worden gezien als een marketinginstrument. Een vergelijking met de gratis klantenkaart van grote winkelketens is dan ook meer op zijn plaats. De feitelijke kostprijs van de anonieme OV-chipkaart is bovendien circa 1 a 2 euro. De prijs van 7,50 euro zonder dat daar een dienst tegenover staat is dan ook te hoog. In andere landen (Engeland, Zwitserland, Singapore en Japan) is de chipkaart overigens kostenloos of krijgt de reiziger het aankoopbedrag terug bij inlevering.

## 6.8 OV-chipkaart kopen in het buitenland

De persoonlijke OV-chipkaart kan nog niet besteld worden vanuit het buitenland. Dit brengt met name Nederlanders die vlak over de grens wonen in problemen. Uit de brief van de minister van 21 juni 2011 blijkt dat, na aandringen van de Kamer, nog dit jaar het bestellen van een persoonlijke OV-chipkaart vanuit Duitsland, België en Luxemburg mogelijk wordt<sup>19</sup>. "Hierbij wordt ook gezien of automatisch opladen, en het kopen van producten via internet voor houders van een niet-Nederlandse bankrekening mogelijk wordt". Onduidelijk is waarom het automatisch opladen nog moet worden gezien. Verder is ook onduidelijk waarom alleen voor inwoners van deze landen het aanschaffen van de OV-chipkaart mogelijk wordt. Groot-Brittannië is ook een buurland en het zou niet mogen uitmaken waar een reiziger woont.



## Aanbeveling 39

Breid het aantal verkooppunten van de OV-chipkaart uit. In elk winkelcentrum moet de OV-chipkaart verkrijgbaar zijn. Verzoeken van winkeliers om verkooppunt te worden dienen binnen enkele weken te worden gehonoreerd als er binnen een redelijke afstand geen ander verkooppunt aanwezig is. De anonieme OV-chipkaart moet in ieder geval ook via een kaartautomaat verkrijgbaar zijn op alle knooppunten van R-net en R-net-haltes in de centra van steden waar veel incidentele reizigers zoals toeristen kunnen worden verwacht.

## Aanbeveling 40

Maak verkooppunten van de OV-chipkaart zichtbaar in het straatbeeld door een OV-chipkaart logo aan de gevel of in de etalage.

## Aanbeveling 41

Onderzoek of het netwerk van servicepunten voor de OV-chipkaart kan worden vereenvoudigd. bijvoorbeeld door alle ophaalpunten ook oplaadpunt te maken. De anonieme OV-chipkaart moet overal waar deze wordt verkocht ook geladen kunnen worden, of verkocht worden met een startbedrag, zodat de reiziger met hoofdletter R direct kan reizen.

## Aanbeveling 42

Het aanvraagformulier voor de persoonlijke OV-chipkaart moet niet alleen bij de balies van OV-bedrijven maar ook bij alle andere servicepunten verkrijgbaar zijn.

## Aanbeveling 43

Een reiziger moet voor één reis in het openbaar vervoer niet langs meerdere verkoopautomaten gestuurd worden. Bij alle verkoopautomaten van de OV-chipkaart moeten alle producten van alle vervoerders op de OV-chipkaart te laden zijn.

## Aanbeveling 44

De OV-chipkaart is in eerste instantie geen betaalkaart maar een klantenkaart. Geld vragen voor de kaart werkt drempelverhogend voor gebruik van het OV, met name voor incidentele reizigers. De prijs van de OV-chipkaart moet daarom verlaagd worden naar tenminste de kostprijs (maximaal 2 euro). Bij voorkeur wordt de kaart gratis. Een spaarpunten systeem (OV-miles) gekoppeld aan deze klantenkaart is een extra stimulans om drempels weg te halen en het reizen in het OV nog aantrekkelijker te maken

## Aanbeveling 45

Ook reizigers uit het buitenland moeten hun OV-chipkaart automatisch kunnen opladen. De OV-chipkaart moet niet alleen besteld kunnen worden in België, Luxemburg en Duitsland maar ook vanuit andere landen. Ook het kunnen betalen met je creditkaart op stations en met name in de grote steden is een uitkomst voor toeristen en zakenreizigers.

# Samenvatting

In deze notitie staan bijna 50 aanbevelingen om de OV-chipkaart tot een echte gemakkaart voor de Reiziger met hoofdletter R te maken. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Ontwikkel voor de OV-chipkaart ook landelijke kortingsproducten voor het regionale openbaar vervoer
- Maak spoortarieven simpeler en het reizen per trein over korte afstanden goedkoper
- Sluit de poortjes pas als het enkelvoudig in- en uitchecken is geregeld, ook voor de metro
- De OV-chipkaart moet een echte mobiliteitskaart worden dus ook voor het betalen van parkeren, fietsen stallen en taxiritten
- Er moet zo snel mogelijk een goede voorziening komen voor alle reizigers die nu in aanmerking komen voor de OV-begeleiderspas. Een deadline voor het toegankelijk maken van alle OV-chipkaartapparatuur voor onder andere auditief en visueel gehandicapten is nodig.



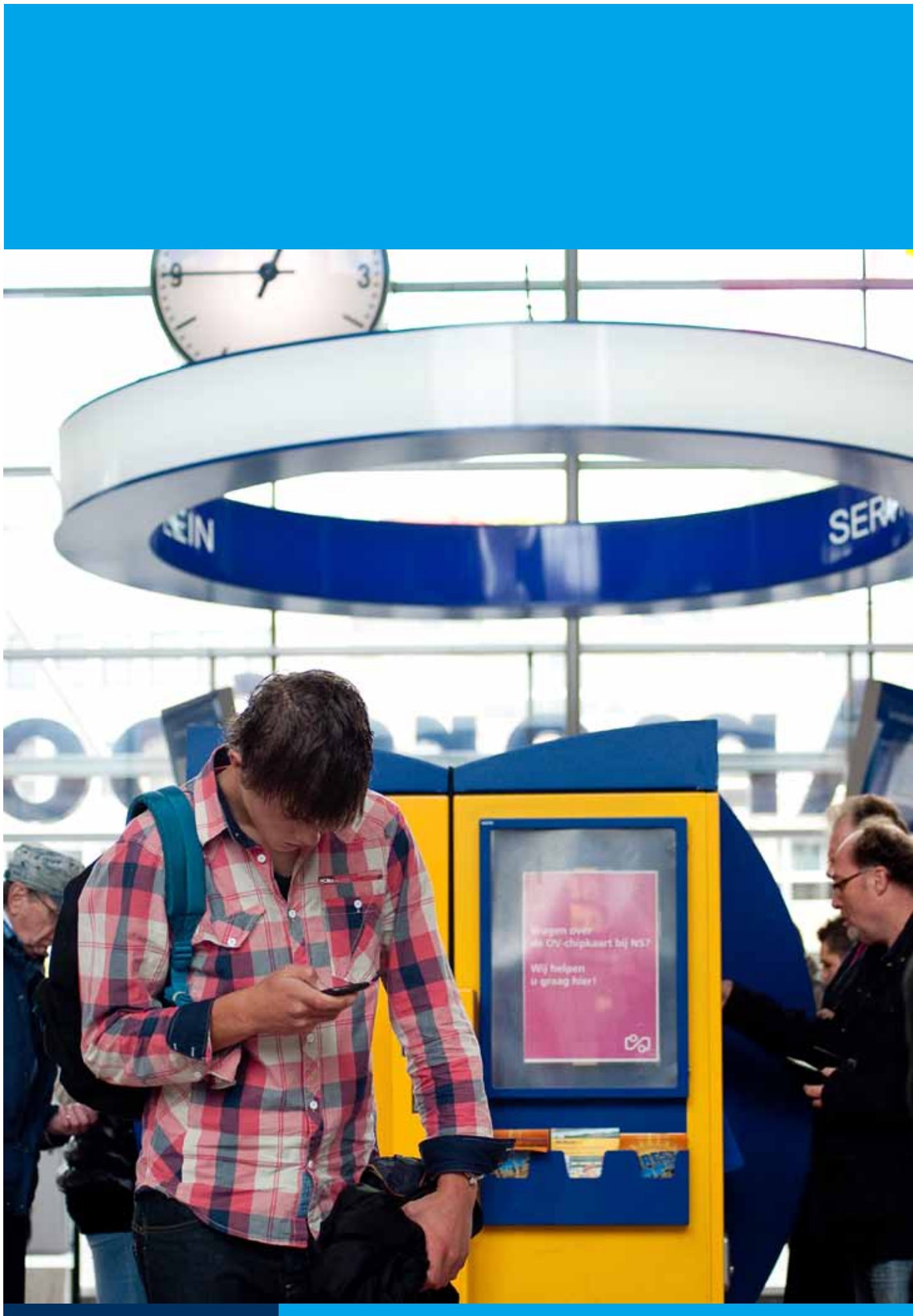
- Maak van de OV-chipkaart een gemakkaart die ook toegang geeft tot toiletten op stations en waarmee ook betaald kan worden voor versnaperingen op OV-knooppunten
- Reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart moeten hun reisgegevens eerder dan de bewaartermijn van 18 maanden kunnen wissen uit de administratie van de vervoerders
- Maak naast Reizen op Saldo ook Reizen op Rekening mogelijk en ontwikkel daarbij aantrekkelijke producten zoals gezinskaarten en best-pricing
- De OV-chipkaart moet goedkoper worden en bij voorkeur gratis
- Het netwerk van verkooppunten moet worden uitgebreid en vereenvoudigd. In elk winkelcentrum en bij elk groot OV-knooppunt moet de anonieme OV-chipkaart verkrijgbaar zijn.



# Voetnoten

1. Motie Slob, Kamerstuk 23645, nr. 424, 14 april 2011
2. Persbericht NS, 1 augustus 2011, <http://www.ns.nl/over-ns/nieuwscentrum/persberichten#nieuwe-kortingsabonnementen-op-korte-termijn-geldig-bij-alle-treinvervoerders>
3. <http://www.ns.nl/binaries/content/assets/NS/tariefinformatie/gerardns-afstanden-vz-loket-dec-2010>
4. Kamerstuk 23645 nr. 475, 20 juni 2011
5. Brief minister van Infrastructuur en Milieu, Volledige reactie rapport commissie Meijdam, 7 oktober 2011
6. Kamerstuk 23645 nr. 423 Motie van de leden Slob en Haverkamp
7. Kamerstuk 32424 nr. 12, toevoegen artikel 81a aan de Wet Personenvervoer 2000
8. Bijlage bij brief minister van Infrastructuur en Milieu, Vijfde voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart, 7 oktober 2011
9. Kamerstuk 23645 nr. 473, Brief minister van Infrastructuur & Milieu, 21 juni 2011
10. Kamerstuk 23645 nr. 473, Brief minister van Infrastructuur & Milieu, 21 juni 2011
11. Brief minister van Infrastructuur en Milieu, Vijfde Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart, 7 oktober 2011
12. Kamerstukken II 2001/02, 2169 nr. 12
13. Staatsblad 2011 nr. 225
14. Kamerstuk 23645 nr. 306, 16 juli 2009
15. Kamerstuk 23645 nr. 425, 14 april 2011
16. <http://www.ns.nl/reizigers/producten/producten/waar-te-koop/service-op-afstand.html>
17. Kamerstuk 23645, nr. 370
18. <http://epaper.rodimedia.nl/rodimedia/data/EPaper/HaarlemditWeekend/epaperarchive/2011/07-22/epaper/2221540.htm>
19. Kamerstuk 23645 nr. 473, Brief minister van Infrastructuur & Milieu, 21 juni 2011

(Fotografie: Arjo Kleinhuis - pag. 19, 20, 29 / Anne Paul Roukema - inhisimage.nl - overige pagina's)



Fractie ChristenUnie Tweede Kamer  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

T : 070-3183057  
F : 070-3183936  
[christenUnie@tweedekamer.nl](mailto:christenUnie@tweedekamer.nl)