

**REIZIGERSGEMAK
UITGANGSPUNT ?
MAAK HET WAAR!**



GROENLINKS
ZIN IN DE TOEKOMST

De problemen die reizigers ondervinden bij de introductie van de OV-chipkaart worden nogal eens afgedaan als kinderziekten. Als dat waar is, heeft de OV-chipkaart de bof, de mazelen en de waterpokken tegelijk.

GroenLinks is geen tegenstander van slimme technologie om reizen gemakkelijker te maken. Los van het te grote risico dat de bestaande (en slecht beveiligde chip) gekraakt wordt, levert de invoering van de huidige OV-chipkaart nog teveel ongemak voor reizigers.

GroenLinks heeft altijd bepleit de strippenkaart voorlopig naast de OV-chipkaart te laten bestaan, zodat reizigers een keus houden. Omdat de staatssecretaris ondanks alle problemen echter op volle kracht door gaat met de OV-chipkaart, doet GroenLinks nu tien voorstellen om de OV-chipkaart voor reizigers echt aantrekkelijk te maken.

Laat service aan de reiziger dus het uitgangspunt zijn. Vervoerders moeten zich steeds realiseren dat de reiziger niet om het nieuwe systeem heeft gevraagd en dus niet de dupe mag worden bij het oplossen van problemen.

Alle verbetervoorstellen zijn antwoorden op reële klachten van reizigers, die deze hebben gemeld op de site www.ov-chipklacht.nl die door GroenLinks wordt gehost. Sinds de eerste proef met de OV-chipkaart in Rotterdam, hebben duizenden reizigers hun klachten en ervaringen op deze site gemeld. Deze notitie biedt oplossingen voor de meest genoteerde klachten.

GroenLinks denkt dat alleen via veel betere service, juist als er dingen mis gaan rond de chipkaart, reizigers enthousiast te krijgen zijn.

Staatssecretaris Huizinga hanteert steeds het credo: "Reizigersgemak is het uitgangspunt bij de OV-chipkaart". Maar maak dat dan ook waar. Tien reële problemen met tien reële oplossingen

1. Meer afleespaaltjes

Hoewel de OV-chipkaart in Rotterdam al een flinke tijd verplicht is, gaat nog altijd vier procent van de transacties mis. Dat gebeurt vooral bij het uitchecken bij bus en tram. Niet zo gek, want vooral op drukke tijden is het dringen geblazen bij de deuropening op drukke haltes.

Oplossing: zet op de drukste haltes ook op het opstapperron in- en uit-checkpaaltjes neer, zodat reizigers ook buiten de bus of de tram kunnen in- en uitchecken.

2. Aflezer defect? Chipkaarthouder mag altijd mee

Het komt voor dat reizigers met een OV-chipkaart in de bus met kapotte apparatuur geconfronteerd worden en de chauffeur hen weigert als ze niet toevallig een strippenkaart of contant geld op zak hebben.

Met een opgeladen OV-studentenkaart wilde een student de bus richting Zandvoort nemen. In de bus bleek het afleesapparaat niet te functioneren. De chauffeur vroeg de student of hij contant geld bij zich had. Dat was niet zo: hij had aan alle kanten gehoor gegeven aan de oproep van overheid en bedrijfsleven om geheel digitaal door het leven te gaan. Het antwoord van de chauffeur was even simpel als schokkend: Of hij de bus dan maar wilde verlaten. Hij mocht proberen of de volgende buschauffeur hier 'wel in zou trappen'.

Oplossing: leg het risico neer bij het vervoersbedrijf. Als een aflezer in de bus kapot is, mag de chipkaarthouder gratis mee.

3. Afschaffen dubbel opstaptarief

Wie een treinreis maakt en gebruik maakt van twee vervoerders, bijvoorbeeld NS en Veolia, betaalt op dit moment twee keer het zogenaamde opstaptarief. Dat is gek, want een reiziger is helemaal niet geïnteresseerd in de vraag wie hem van A naar B vervoert. Staatssecretaris Huizinga gaf aan moeite te hebben met situaties waarin er een dubbel instaptarief geldt. Maar hield het bij het doen van een beroep op de vervoerders om geen dubbel opstaptarief te rekenen.

Oplossing: de staatssecretaris moet de spoorbedrijven voorschrijven één treintarief te hanteren voor doorgaande reizigers, dus reizigers die van NS en van een regionale trein gebruik maken. Zo was het voor de decentralisatie van het spoor, en biedt prima garanties voor de opbrengstverdeling tussen NS en andere spoorbedrijven.

4. Invoering maximumtarief

In verschillende regio's waar de OV-chipkaart werd geïntroduceerd, werden de gebruikelijke 'enkeltjes' ingewisseld voor veel duurderde wegwerkchipkaarten. Sowieso verschillen de kilometertarieven en de prijzen voor enkeltjes tussen de vervoersbedrijven aanzienlijk. Dat past volgens staatssecretaris Huizinga allemaal binnen de tariefsvrijheid die regio's met de OV-chipkaart gekregen hebben.

Oplossing: enige tariefsvrijheid is tot daar aan toe. Maar er moet wel een grens aan zitten. Stel dus een maximumtarief in voor verschillende typen ritten, zodat de reizigers niet de dupe worden van de tariefsvrijheid die aanbieders van openbaar vervoer nu hebben.

5. Desgewenst papieren factuur met overzicht

Wie wil weten of de afgeschreven bedragen op zijn kaart kloppen, kan dat checken bij de automaat of via een website. Maar de dichtstbijzijnde automaat kan kilometers verderop staan en vooral ouderen zijn lang niet allemaal in staat om te gaan met de vrij ingewikkelde site www.ov-chipkaart.nl. Digitalisering is mooi, maar mag geen mensen uitsluiten.

Alhoewel Nederland een hoog percentage internetaansluitingen kent, heeft nog lang niet iedereen toegang tot het net. Bovendien zijn er nog wel de nodige vaardigheden nodig om via www.ov-chipkaart.nl je eigen reisgegevens te checken. Professor Jan van Dijk van de Universiteit Twente schat dat in een stad als Rotterdam hooguit de helft van de senioren de digitale vaardigheden heeft zelf zijn of haar reisgegevens via internet te checken.

Oplossing: stuur mensen die daar prijs op stellen eens in de maand factuur op papier, zodat ze rustig kunnen kijken of alles klopt.

6. Foute uitcheck? Mailtje aan chipkaarthouder

Wie vergeet of er niet in slaagt uit te checken, betaalt in het stads- en streekvervoer het volle bedrag van vier euro. Veel mensen houden dat niet eens in de gaten en maken er geen werk van het teveel betaalde bedrag terug te vragen.

Oplossing: stuur OV-chipkaarthouders die een zogenaamde onvolledige transactie hebben uitgevoerd een mailtje waarin ze erop geattendeerd worden dat er iets mis ging en waarin wordt aangegeven hoe het teveel betaalde bedrag te declareren is. Dan kan de reiziger het makkelijk recht zetten. Zo zet je technologie in ten bate van reizigers en niet ten kosten van hen.

7. Meer automaten

Zeker nu studenten allemaal hun kaart activeren en steeds meer regio's meedoen met de kaart, neemt het aantal reizigers dat hun kaart wil opladen of zijn of haar reisgegevens wil checken snel toe. Dat leidt tot flinke rijen bij de oplaadautomaten. Vervelend voor wie haast heeft en snel zijn bus of trein wil halen.

Een reiziger uit Velzerbroek twijfelde of een reis goed was verlopen en wilde dat via www.ov-chipkaart.nl checken. Gelukkig is die site na maandenlange ellende weer in de lucht, maar deze geeft alleen informatie over reizen die langer dan zeven dagen geleden zijn gemaakt. Hij werd doorverwezen naar een automaat. Die staat er echter niet in Velzerbroek. De dichtstbijzijnde automaat waar deze reiziger zijn reis kon checken stond op Amsterdam Sloterdijk, drie kwartier reizen verderop.

Oplossing: zorg voor een dekking van oplaadautomaten, die vergelijkbaar is met de kaartautomaten van NS. Die zijn door de bank genomen zo ruim beschikbaar dat er nauwelijks rijen staan. Dat moet ook de norm zijn voor de OV-chipkaart-automaten. Ook kan er meer gedaan worden om opladen via internet te bevorderen, bijvoorbeeld door een kleine korting te geven. Dat kan bekostigd worden uit een besparing op extra automaten.

8. Oude OV-studentenkaart blijft voorlopig geldig

Begin november waarschuwde GroenLinks in een Kamerdebat over de wijziging op de wet Studiefinanciering voor de problemen die de LSVb en ROVER voor-zagen bij de invoering van de OV-chipkaart voor studenten. GroenLinks drong aan op uitstel. Inderdaad liep de introductie niet soepel. Begin januari waren er nog 18.000 studenten die geen kaart hadden ontvangen. Met het activeren van de kaarten schiet het evenmin op.

Oplossing: te vrezen valt dat de problemen op 1 februari nog niet opgelost zijn. Voorlopig moet de 'oude' ov-studentenkaart geldig blijven als vervoersbewijs in het stads- en streekvervoer.

9. Zorg voor één klachtenloket

Er zijn nogal wat partijen betrokken bij de OV-chipkaart, bijvoorbeeld Trans Link Systems, de Openbaar Vervoersbedrijven, de Informatie Beheer Groep en de OV-chipkaart BV. Reizigers worden met hun klachten dikwijls van het kastje naar de muur gestuurd.

Oplossing: zorg dat er één loket komt voor reizigers in het openbaar vervoer, waarbij de verschillende partijen achter de schermen met elkaar samenwerken om het gemak van de klant te dienen en klacht af te handelen.

10. Baseer de tarieven op hemelsbrede afstanden

Met de OV-chipkaart gaat de reiziger betalen per afgelegde kilometer. Dat lijkt alleszins redelijk, want je rekent dan zo precies mogelijk af voor de reis die je maakt, preciezer dan in het zone-systeem. Maar bussen en trams rijden vaak om, soms flinke stukken. Dat is vanwege het lijnennetwerk niet altijd te vermijden, maar het is niet redelijk de reiziger voor de omweg te laten betalen.

Oplossing: baseer de tarieven op de hemelsbrede afstand die een reiziger wil afleggen.

Ineke van Gent,
GroenLinks



GROENLINKS
ZIN IN DE TOEKOMST