

# Evaluatie OV-chipkaart Rotterdamse metro

In opdracht van  
de Stadsregio Rotterdam

26 maart 2009

Stéphanie van den Broek  
Naomi Radewalt



DOC Advies  
*Drivers of Change*

De Lasso-Zuid 8  
2371 EW Roelofarendsveen  
T 071 3313 640  
F 071 3312 135  
[vandenbroek@docadvies.nl](mailto:vandenbroek@docadvies.nl)  
[radewalt@docadvies.nl](mailto:radewalt@docadvies.nl)  
[www.docadvies.nl](http://www.docadvies.nl)

# Inhoudsopgave

<b>Management samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>1</b> <b>Inleiding</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b> <b>Onderzoeksverantwoording</b> .....	<b>8</b>
2.1    Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen .....	8
2.2    Onderzoeksmethoden .....	10
2.3    Aanpak .....	11
2.4    Scope.....	12
2.5    Vervolg.....	12
2.6    Leeswijzer.....	13
<b>3</b> <b>Ervaringen met het OV-chipkaart systeem</b> .....	<b>14</b>
3.1    Inleiding .....	14
3.2    Aantallen ritten en OV-chipkaarten.....	14
3.3    Het OV-chipkaart systeem.....	14
3.4    Stand van zaken 4-euro transacties in metro, tram en bus .....	19
3.5    Fraudegevoeligheid.....	21
3.6    Conclusies en leerervaringen .....	23
<b>4</b> <b>Reizigersperspectief</b> .....	<b>24</b>
4.1    Inleiding .....	24
4.2    Indruk sociale veiligheid en zwartrijden .....	24
4.3    Ontwikkeling en stand van zaken bezit en gebruik OV-chipkaart .....	27
4.4    Opladen en ervaringen met opladen van reisproducten en -saldo .....	30
4.5    Ervaringen met aanschaf van de OV-chipkaart .....	33
4.6    Rapportcijfer.....	34
4.7    Mate van acceptatie en gewenning .....	35
4.8    Aantallen en aard van vragen/klachten over de OV-chipkaart .....	36
4.9    Studenten OV-chipkaart .....	38
4.10    Blinden en slechtzienden .....	39
4.11    Berichtgeving in de media.....	41
4.12    Conclusies en leerervaringen .....	44
<b>5</b> <b>Omgeving</b> .....	<b>46</b>
5.1    Inleiding .....	46
5.2    Informatievoorziening en omliggende OV-bedrijven .....	46
5.3    Compensatieregeling .....	48
5.4    Conclusies en leerervaringen .....	49
<b>6</b> <b>Activiteiten RET rondom uitzetten NVB</b> .....	<b>50</b>
6.1    Inleiding .....	50
6.2    Intern Handboek van Strip naar Chip .....	51
6.3    Uitdelen van Servicekaarten .....	52
6.4    Communicatie aan de reiziger .....	53
6.5    Opleiding en inzet van RET personeel .....	56
6.6    Inzet van extra verkooppunten .....	59
6.7    Sleutelkaarten & tijdelijke OV-chipkaarten .....	60
6.8    Poortjes openen met alleen OV-chipkaart .....	61
6.9    Inzet commandoteam .....	62

6.10	Conclusies en leerervaringen .....	62
<b>7</b>	<b>Algemene conclusies en leerervaringen .....</b>	<b>63</b>
7.1	Algemene conclusies .....	63
7.2	Leerervaringen.....	65
	<b>Bijlage I Bronnen .....</b>	<b>67</b>

## Management samenvatting

In oktober 2008 heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de Stadsregio Rotterdam (SRR) toestemming gegeven om de Nationale Vervoersbewijzen (NVB) in de metro uit te zetten. De afsluiting van de metro fungeert als pilot voor de landelijke implementatie van de OV-chipkaart bij andere stadsregio's, provincies en vervoersbedrijven en is bedoeld om het OV-chipkaart systeem te beproeven. Op 29 januari 2009 was het zover: de Nationale Vervoerbewijzen werden onder grote landelijke belangstelling uitgezet in de metro in Rotterdam.

DOC Advies heeft in opdracht van SRR het uitzetten van de NVB in de Rotterdamse metro door de RET geëvalueerd. Het doel van deze evaluatie is het verschaffen van inzicht in de klantervaringen en de ervaringen van de RET met betrekking tot het uitzetten van het NVB. Belangrijke onderwerpen zijn het reizigersperspectief, incomplete transacties, fraude, sociale veiligheid en zwartrijden.

### **Succesvolle afsluiting van de Rotterdamse metro: het systeem is stabiel**

Het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro heeft aangetoond dat het OV-chipkaart systeem de stijging in gebruik van de OV-chipkaart in metro, tram, bus en verkoop aan kan.

Het grootste deel van de reizigers is op het laatste moment zonder noemenswaardige problemen overgestapt op de OV-chipkaart. De ontwikkeling van het bezit en gebruik van de OV-chipkaart laat voor vrijwel alle doelgroepen en producten in de periode november 2008 en februari 2009 een explosieve stijging zien:

- Het absolute aantal ritten met reissaldo is in februari ten opzichte van november bijna verdrievoudigd. Ongeveer 50% van de reizigers reist met een anonieme OV-chipkaart en 50% met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Het absolute aantal ritten in de metro met de persoonlijke OV-chipkaart is in februari 2009 ten opzichte van november 2008 tweeënhalve keer hoger. Voor anonieme OV-chipkaarten is dit aantal ritten in de metro meer dan vervijfvoudigd;
- De stijging in januari 2009 tot de 28<sup>e</sup> ontstaat grotendeels door het gratis openbaar vervoer voor 65-plussers op 1 januari 2009, de 35% kortingsactie en de uitrol van de studenten OV-chipkaart/tijdelijke studentenkaart;
- Het aantal betaalde ritten in de metro per dag is ongeveer gelijk gebleven na het uitzetten van het NVB.

Ook bij Connexxion zijn vanaf 29 januari 2009 geen systeemproblemen opgetreden ondanks een verdrievoudiging in het gebruik van de OV-chipkaart.

### **Incomplete transacties meer dan gehalveerd**

Het percentage incomplete transacties (4-euro transacties) in de metro ten gevolge van het afsluiten van de poortjes is in de laatste week van februari 2009 meer dan gehalveerd ten opzichte van de periode januari - november 2008. In de tram en bus is, na een lichte stijging begin februari 2009, het percentage incomplete transacties gedaald tot onder het niveau van voor 29 januari 2009.

De afname in het percentage incomplete transacties in de metro is het gevolg van het sluiten van de poorten. De incomplete transacties in de metro ontstaan vermoedelijk bij de open stations, waar geen poortjes maar paaltjes staan. De stabilisatie in de bus en de tram is te verklaren door gewenning van reizigers aan het in- én uitchecken en voorbeeldgedrag van andere reizigers. De aanvankelijke stijging is waarschijnlijk veroorzaakt door een relatief grote groep nieuwe gebruikers.

### **Geen fraude geconstateerd na 29 januari 2009**

Er is tot dusver, met uitzondering van de actie van RTV Rijnmond vlak voor 29 januari 2009, geen fraude geconstateerd met de OV-chipkaart. RTV Rijnmond reisde twee dagen rond met een chipkaart die door de Radboud Universiteit in Nijmegen was gekraakt en waarvan het saldo met een laptop werd opgewaardeerd met één eurocent. De OV-chipkaart BackOffice heeft de afwijking geconstateerd en de betreffende OV-chipkaart is geblokkeerd.

### **De reiziger is positief**

Vanuit reizigersperspectief kunnen we stellen dat het uitzetten van het NVB goed is verlopen, ondanks een enorme ontwikkeling in het bezit en gebruik van de OV-chipkaart in een relatief kort tijdsbestek. De reiziger is snel gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart en oordeelt in het algemeen positief over de aanschaf en het reizen met de kaart.

### **Zwartrijden lijkt af te nemen; de sociale veiligheid neemt toe**

De verwachting dat de sociale veiligheid toeneemt en het zwartrijden vermindert door het afsluiten van de metro voor het NVB blijkt op basis van deze evaluatie uitgekomen. De reiziger ervaart een verbetering met betrekking tot de sociale veiligheid na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Daarnaast blijkt uit eigen steekproeven van de RET dat het percentage zwartrijders minimaal gehalveerd is. De RET is in afwachting van de definitieve resultaten van de landelijke zwartrijdmeting waarvan de resultaten eind maart 2009 verwacht worden.

### **“Klantvriendelijk van strip naar chip”**

De RET heeft in haar voorbereiding op 29 januari 2009 consequent het uitgangspunt “Klantvriendelijk van strip naar chip” gehanteerd. De combinatie van alle activiteiten die de RET heeft uitgevoerd om het uitzetten van het NVB zo soepel mogelijk te laten verlopen heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de succesvolle afsluiting van de metro voor het NVB.

Driekwart van de studenten die gebruik maakt van de Rotterdamse metro was voor 29 januari 2009 in bezit van een studenten OV-chipkaart. Om alle studenten in de regio Rotterdam te kunnen voorzien in hun reisrecht heeft de RET deze studenten voorzien van tijdelijke studentenkaarten.

#### **Wat hebben we geleerd?**

Op basis van de evaluatie van het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro zien wij onderstaand als de belangrijkste leerervaringen:

- In de communicatie zien wij de volgende leerervaringen:
  - Begin richting de reiziger ruimschoots vóór de invoering met het leggen van een informatiebasis over de OV-chipkaart. Basiskennis bij de reiziger maakt een grootschalige campagne kort voor het overgangsmoment succesvol;
  - Zorg voor een goede voorlichting aan de reiziger over de werking van het OV-chipkaart systeem en het gewenste gedrag van de reiziger met betrekking tot het in- en uitchecken bij iedere reis. Dit helpt het aantal incomplete transacties en als gevolg daarvan de correctieve maatregelen door het OV-bedrijf te minimaliseren;
  - Houd er in de communicatie en organisatie rekening mee dat een groot deel van de reizigers pas overstapt op het gebruik van de OV-chipkaart op het moment dat deze daadwerkelijk verplicht wordt (*late majority*);
- Het betrekken van het eigen personeel en de inzet van extra personeel loont:
  - Zet veel extra personeel in om de overgang voor de reiziger naar het reizen met de OV-chipkaart zo geruisloos mogelijk te maken. Een flexibele inzet maakt het mogelijk direct in te spelen op de servicebehoefte van de reiziger;
  - Besteed aandacht aan het opleiden van het personeel. Medewerkers waarderen dit en de klant merkt dit in de serviceverlening;
  - Betrek andere vervoerders en stakeholders bij de opleiding en de serviceverlening aan de reiziger;
- De inzet van extra en flexibele verkooppunten zorgt ervoor dat maximaal kan worden voldaan aan de servicebehoefte van de reiziger. Het helpt de *late majority* met de overgang naar het reizen met de OV-chipkaart en biedt de mogelijkheid te voldoen aan de extra vraag naar anonieme OV-chipkaarten;
- Om eventuele overgangsproblemen het hoofd te bieden en iedere reiziger met reisrecht een oplossing te geven is het verstrekken van Servicekaarten, sleutelkaarten en tijdelijke OV-chipkaarten een goed middel. De reiziger is direct geholpen met een kaartje waarmee hij kan reizen.

## 1 Inleiding

In oktober 2008 heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de Stadsregio Rotterdam (SRR) toestemming gegeven om de Nationale Vervoersbewijzen (NVB) in de metro uit te zetten. De afsluiting van de metro fungeert als pilot voor de landelijke implementatie van de OV-chipkaart bij andere stadsregio's, provincies en vervoersbedrijven en is bedoeld om het OV-chipkaart systeem te beproeven. Dit betekent dat andere regio's kunnen leren van de invoering van de OV-chipkaart in Rotterdam om op deze manier zelf een zo 'geruisloos mogelijke' invoering te bewerkstelligen. De Staatssecretaris van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat vraagt SRR in de brief van 31 oktober 2008 : "Tevens heb ik met u afgesproken dat u de andere overheden en vervoerders actief betreft bij het delen van de ervaringen die u in de pilot opdoet".

Op 28 januari 2009, de dag voor de invoering, vond er een Algemeen Overleg en een voortgezet Algemeen Overleg plaats. Er werden meerdere moties behandeld, waarin onderwerpen als 4-euro transacties, fraude, sociale veiligheid en zwartrijden een belangrijk onderdeel vormden. Van de zes moties werd één motie aangenomen: "De Kamer, gehoord de beraadslaging, constaterende dat de invoering van de OV-chipkaart in Rotterdam wordt gezien als een pilot; overwegende dat de opgedane ervaringen van een pilot eerst dienen te worden geëvalueerd; verzoekt de regering om te wachten met het uitzetten van het NVB in andere regio's dan Rotterdam totdat er lessen getrokken zijn uit de evaluatie van Rotterdam (...)."

Om een helder beeld te krijgen van de ervaringen bij het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro, heeft SRR opdracht gegeven tot een evaluatie. DOC Advies voert deze evaluatie uit. De voornaamste doelstelling is kennisdeling over de invoering van de OV-chipkaart vanuit de ervaringen in Rotterdam. De klant is het belangrijkste onderwerp van de evaluatie.

In dit rapport staan:

- De onderzoeksverantwoording: de onderzoeksdoelstelling, de onderzoeksmethoden, de gekozen aanpak en de scope van de evaluatie;
- De antwoorden op de onderzoeksvragen. Deze komen aan bod in de hoofdstukken 3 tot en met 6. De onderzoeksvragen zijn gegroepeerd rondom vier thema's:
  - Ervaringen met OV-chipkaart systeem;
  - Reizigersperspectief;
  - Omgeving;
  - Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro;
- Algemene conclusies en leerervaringen op basis van de evaluatie rondom de vier thema's.

## 2 Onderzoeksverantwoording

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de onderzoeksdoelstelling en -vragen, de onderzoeksmethoden, gekozen aanpak en de scope van de evaluatie.

### 2.1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van deze evaluatie is het verschaffen van inzicht in de klantervaringen en de ervaringen van de RET met betrekking tot het uitzetten van het NVB. Dit inzicht wordt gebruikt voor kennisdeling over de ervaringen in Rotterdam.

Om de doelstelling te realiseren geeft deze evaluatie antwoord op een aantal onderzoeksvragen, verdeeld over vier thema's:

1. Ervaringen met het OV-chipkaart systeem;
2. Reizigersperspectief;
3. Omgeving;
4. Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro.

In onderstaande tabel zijn de onderzoeksvragen opgesomd.

Onderzoeksvraag	Verdere specificatie onderzoeksvraag
<b>1. Ervaringen met OV-chipkaart systeem</b>	
In hoeverre kan het OV-chipkaart systeem de afsluiting van de Rotterdamse metro voor het NVB aan?	
Wat is de ontwikkeling en stand van zaken per maand met betrekking tot de zogenaamde '4-eurotransacties' in metro, tram en bus voor en zes weken na 29 januari?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat is het aantal incomplete transacties?</li><li>▪ Wat is het in- en uitcheckgedrag van reizigers?</li><li>▪ Hoe verliep de communicatie door de RET over juist in- en uitchecken door de reizigers?</li></ul>
Wat zijn de indrukken met betrekking tot fraude?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wat is het aantal geconstateerde fraudegevallen voor en zes weken na 29 januari en wat is de aard hiervan?</li><li>▪ Indien er fraude is geconstateerd welke maatregelen zijn er dan genomen met betrekking tot de geconstateerde fraudegevallen?</li><li>▪ Is het Openbaar Ministerie ingeschakeld?</li><li>▪ Zijn door eventueel geconstateerde fraudegevallen problemen voor de reizigers ontstaan en zo ja, hoe is daarmee omgegaan?</li></ul>



Onderzoeksvraag	Verdere specificatie onderzoeksvraag
<b>2. Reizigersperspectief</b>	
Wat zijn de indrukken met betrekking tot sociale veiligheid en zwartrijden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wat is de algemene ervaring met betrekking tot de sociale veiligheid (perceptie)?</li> <li>▪ Wat is de ontwikkeling in het aantal zwartrijders in de metro voor en zes weken na 29 januari?</li> <li>▪ Op welke manieren wordt er zwart gereden in de metro voor en zes weken na 29 januari en welke trend is hierin te ontdekken?</li> </ul>
Wat is de indruk van reizigers en specifiek binnen deze groep van blinden & slechtzienden, studenten en 65-plussers van het gebruik van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro de eerste zes weken na het uitzetten van het NVB?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wat is de ontwikkeling en stand van zaken van het bezit en het gebruik van de OV-chipkaart voor en zes weken na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?</li> <li>▪ Welk overall rapportcijfer geeft de reiziger voor de OV-chipkaart?</li> <li>▪ Wat is de mate van acceptatie en de ontwikkeling hierin van reizigers van de OV-chipkaart na het uitzetten van het NVB op 29 januari 2009?</li> <li>▪ In hoeverre is de reiziger op dit moment gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart?</li> <li>▪ Wat zijn de ervaringen met de aanschaf van de OV-chipkaart?</li> <li>▪ Wat zijn de ervaringen met het opladen van reisproducten en reissaldo op de OV-chipkaart?</li> <li>▪ Wat is de ontwikkeling in de aanvraag van automatisch opladen?</li> <li>▪ Welke afspraken zijn er gemaakt over de studenten OV-chipkaart?</li> <li>▪ Welke afspraken zijn er gemaakt ten behoeve van blinden &amp; slechtzienden?</li> <li>▪ Hoe is de berichtgeving in de media voor en vlak na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?</li> </ul>
Wat zijn de meest voorkomende vragen/klachten rondom de aanvraag en het gebruik van de OV-chipkaart?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wat zijn de meest voorkomende vragen/klachten rondom de aanvraag en het gebruik van de OV-chipkaart ten opzichte van het totaal aantal vragen/klachten?</li> <li>▪ Wat zijn de meest voorkomende servicehandelingen aan de loketten?</li> </ul>
<b>3. Omgeving</b>	
Hoe is de informatievoorziening door de omliggende OV-bedrijven?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoe is de informatievoorziening door de omliggende OV-bedrijven voor en na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?</li> <li>▪ Wat is het aantal overstappers vanuit omliggende OV-bedrijven?</li> </ul>
Wat zijn de indrukken met betrekking tot de compensatieregeling?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In hoeverre is de compensatieregeling duidelijk voor reizigers?</li> <li>▪ Wat valt op aan ingediende compensatieverzoeken: ingediende compensatiekaarten bij de RET, wat is de ontwikkeling hierin en hoe ziet een compensatieverzoek eruit (volle kaart, enkele stempels)?</li> </ul>
<b>4. Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro</b>	
Wat zijn algemene observaties, tips en ervaringen in de aanpak van de RET met betrekking tot het uitzetten van het NVB?	

## 2.2 Onderzoeksmethoden

De onderzoeksvragen die we in deze evaluatie beantwoorden zijn tot stand gekomen in overleg met de SRR. Deze zijn afgestemd met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, de Landelijke Implementatiegroep OV-chipkaart en de RET.

DOC Advies heeft voor deze evaluatie deskresearch uitgevoerd op diverse data en interviews gehouden met belangrijke stakeholders. Voor een bronnenlijst van de data en geïnterviewden, verwijzen we naar bijlage 1.

### **Kwalitatief: interviews**

DOC Advies heeft voor de evaluatie diverse persoonlijke interviews gehouden met RET medewerkers die direct betrokkenen waren bij het uitzetten van het NVB. Tevens hebben we contact gehad met een vertegenwoordiger van Connexxion, Viziris en TLS. Uitkomsten van deze interviews zijn direct in het rapport verwerkt.

### **Kwalitatief: documenten**

Er zijn verschillende documenten gebruikt als bron voor feiten en achtergrondinformatie:

- Intern Handboek RET;
- Persberichten.

Uit het interne Handboek van de RET zijn de belangrijkste lessen gehaald voor deze evaluatie.

### **Kwantitatief: reeds bestaande onderzoeken**

DOC Advies heeft voor de evaluatie deskresearch uitgevoerd op diverse reeds bestaande onderzoeken. De volgende onderzoeken komen terug in deze evaluatie:

- Onderzoek Meijers Research op 3 en 10 februari 2009 betreffende de acceptatie van de OV-chipkaart door reizigers die gebruik maken van de Rotterdamse metro. Dit waren schriftelijke enquêtes aan de hand van een gestructureerde vragenlijst in de vorm van een uitdeelenquête. De vragenlijsten zijn uitgedeeld in de metro. De enquêteurs hebben twee metingen uitgevoerd en zijn per meting één dag werkzaam geweest van 7.00 tot 15.00 uur. De steekproefgrootte van de eerste meting is 453 personen en van de tweede meting 406 personen;
- Onderzoeken RET naar gebruik en bezit OV-chipkaart op 9 december 2008 op de Erasmuslijn (tussen Centraal Station en Rhoon) en op 11 december 2008 op de Calandlijn (tussen Alexander/De Terp en Schiedam centrum). Dit waren mondelinge enquêtes aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Op vrijwel elke rit zijn enquêteurs meegereden van 6.45 tot 13.00 uur. De steekproefgrootte was ruim 14.000 en dit leverde een representatieve steekproefgrootte op;

- Onderzoek RET naar gebruik en bezit OV-chipkaart op 22 januari 2009. Op de Erasmuslijn en de Calandlijn hebben 10 enquêteurs meegereden tussen 07.00 en 09.00 uur en tussen 12.00 en 14.00 uur. Dit waren mondelinge enquêtes aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. De steekproefgrootte was ruim 4.500 en dit leverde een representatieve steekproefgrootte op.

De onderzoeken van de RET zijn niet openbaar omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft. In de evaluatie noemen we om die reden dan ook veelal percentages in plaats van absolute aantallen.

#### **Kwantitatief: data**

DOC Advies heeft voor deze evaluatie deskresearch uitgevoerd op diverse data. De rapportageperiode van deze data is maandelijks, daarom zijn van maart geen kwantitatieve gegevens beschikbaar. De volgende data komt terug in deze evaluatie:

- Transacties met de OV-chipkaart in de maanden november, december, januari en februari. De data in de grafieken in deze evaluatie waar we geen directe bronvermelding noemen, zijn afkomstig uit de transactiedata van de RET;
- Data van RET Klantreacties en Klantenservice.

Bovengenoemde data zijn niet openbaar omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft. In de evaluatie noemen we om die reden dan ook veelal percentages in plaats van absolute aantallen.

### **2.3 Aanpak**

De evaluatie heeft in een aantal stappen plaatsgevonden. De tussenresultaten zijn afgestemd op ambtelijk niveau met SRR, RET en Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

#### **1. Opstellen concept plan van aanpak**

Tijdens deze eerste stap stelden we het concept plan van aanpak op, inclusief de onderzoeksvragen.

#### **2. Afstemming met stakeholders**

In de tweede stap stemden we het plan van aanpak af met SRR, Ministerie van Verkeer en Waterstaat en de RET. Na afstemming voerden we aanpassingen op het plan van aanpak door en gaf SRR definitieve goedkeuring op het plan van aanpak.

#### **3. Informatieverzameling**

De volgende stap bestond uit het verzamelen van de belangrijkste data en documenten en interviews met respondenten, zoals aangegeven in bijlage 1.

#### **4. Analyse**

In stap vier vond analyse plaats van de verzamelde data uit stap drie. We analyseerden uitspraken van geïnterviewden, de data uit bestaande onderzoeken en de verkregen data.

#### **5. Opstellen conceptrapportage**

Op basis van onze bevindingen in stap vier, stelden we de conceptrapportage op. Het rapport geeft antwoord op de onderzoeksvragen en geeft inzicht in de belangrijkste conclusies.

#### **6. Afstemming met stakeholders**

In stap 6 heeft SRR het conceptrapport afgestemd op ambtelijk niveau binnen de stadsregio Rotterdam, het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de RET.

#### **7. Opstellen definitieve rapportage**

Op basis van de afstemming en input van de stakeholders, pasten we het evaluatierapport aan en stelden we de definitieve rapportage op. SRR stemde het rapport vervolgens verder af op bestuurlijk niveau.

De evaluatie is uitgevoerd door Naomi Radewalt en Stéphanie van den Broek van DOC Advies.

### **2.4 Scope**

In deze evaluatie nemen we alle belangrijke onderwerpen mee waarvan binnen een periode van zes weken na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro data en gegevens beschikbaar zijn. Waar mogelijk gaan we tevens in op de ontwikkeling van de behandelde onderwerpen, de situatie voor 29 januari 2009 en de weken hierna. De onderwerpen in de evaluatie zijn vastgesteld na overleg tussen SRR en het Ministerie van Verkeer en Waterstraat.

De evaluatie is gebaseerd op documenten- en data-analyse en interviews met één of enkele vertegenwoordigers van de diverse doelgroepen, de RET en omliggende OV-bedrijven. Gezien de beperkte tijd waarin de evaluatie tot stand kwam, maakten we gebruik van reeds uitgevoerde (klant)onderzoeken.

Deze evaluatie is toegespitst op reizigerservaringen en de ontwikkelingen daarin. Daarnaast nemen we belangrijke ervaringen mee met betrekking tot de procesmatige kant van de invoering van de OV-chipkaart door de RET.

### **2.5 Vervolg**

Na deze evaluatie volgt een verdere verdieping op het proces van uitzetten van het NVB door de RET en de reizigerservaringen op de langere termijn. De onderwerpen uit deze evaluatie worden in de verdiepingsslag geactualiseerd en worden er andere elementen onderzocht zoals de stappen uit de keten (klant, systeem, vervoerder, TLS) en het procesverloop van de invoering.

## **2.6 Leeswijzer**

Deze evaluatie bestaat uit twee delen:

### **Deel I - Systeem, 4-euro transacties, fraude en het reizigersperspectief**

Het eerste deel van de evaluatie (hoofdstuk 3 t/m 5) betreft een weergave en evaluatie van het OV-chipkaart systeem, de stand van zaken rondom de 4-euro transacties, fraude en de ervaringen van reizigers met de OV-chipkaart en het uitzetten van het NVB.

### **Deel II - Activiteiten RET**

Het tweede deel van de evaluatie (hoofdstuk 6) beschrijft het proces van uitzetten van het NVB door de RET. In dit hoofdstuk zijn de maatregelen die de RET heeft getroffen en activiteiten die de RET heeft ondernomen rondom het uitzetten van het NVB uiteengezet.

We sluiten de evaluatie af met de conclusies en leerervaringen (hoofdstuk 7). In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste conclusies en leerervaringen rondom het uitzetten van het NVB.

## **3 Ervaringen met het OV-chipkaart systeem**

### **3.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

- In hoeverre kan het OV-chipkaart systeem de afsluiting van de Rotterdamse metro voor het NVB aan?
- Wat is de ontwikkeling en stand van zaken per maand met betrekking tot de zogenaamde '4-eurotransacties' in metro, tram en bus voor en zes weken na 29 januari?
- Wat zijn de indrukken met betrekking tot fraude?

Tevens beantwoorden we de specifieke onderzoeksvragen die in paragraaf 2.1 zijn genoemd. In elke paragraaf behandelen we één van bovenstaande onderzoeksvragen en de bijbehorende specifieke onderzoeksvragen. Aan het eind van elke paragraaf geven we antwoord op de onderzoeksvragen op basis van de evaluatie en geven we de belangrijkste leerervaringen weer.

### **3.2 Aantallen ritten en OV-chipkaarten**

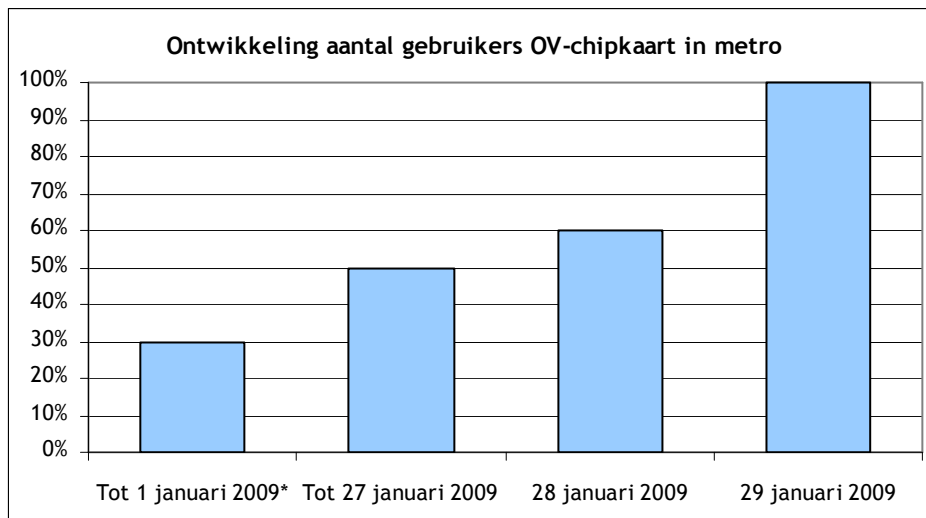
Om de percentages die we in deze evaluatie noemen in het juiste perspectief te kunnen plaatsen is het nodig om het totaal aantal ritten met OV-chipkaarten in de Rotterdamse metro te noemen. De RET stelt dat:

- In februari 2009 6,9 miljoen betaalde ritten met de OV-chipkaart in de metro, tram en bus plaatsvonden, waarvan 5,4 miljoen met de metro;
- Op 29 januari 2009 130.000 unieke kaartnummers in het OV-chipkaart systeem gereisd hebben. Dit betreft het daadwerkelijke gebruik van OV-chipkaarten op die ene dag;
- Dit zijn in één week 300.000 unieke OV-chipkaartnummers.

### **3.3 Het OV-chipkaart systeem**

#### **Aantal ritten met OV-chipkaart**

De stijging in het aantal reizigers en ritten met de OV-chipkaart na het uitzetten van het NVB is zonder noemenswaardige problemen met het OV-chipkaart systeem verlopen. Dit toont aan dat het OV-chipkaart systeem een dergelijke ontwikkeling aankan. Deze stijging is af te lezen uit de ontwikkeling van het gebruik van de OV-chipkaart in de metro en de ontwikkeling in het aantal gemaakte ritten met de OV-chipkaart voor en na 29 januari.



\* Gemiddeld aantal gebruikers OV-chipkaart in de metro de laatste maanden van 2008

Het aantal gebruikers van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro lag lange tijd rond de 35%. Het gebruik is in de tweede helft van 2008 iets afgenomen naar rond de 30% door het verlopen van het gratis reizen voor 65-plussers halverwege 2008 en een vermindering in het aantal studenten in Rotterdam dat reisde met een OV-chipkaart<sup>1</sup>. Door het gratis openbaar vervoer voor 65-plussers op 1 januari 2009<sup>2</sup>, de 35% kortingsactie<sup>3</sup> en de uitrol van de studenten OV-chipkaart/tijdelijke studentenkaart is het gebruik gestegen naar 60% op 28 januari 2009.

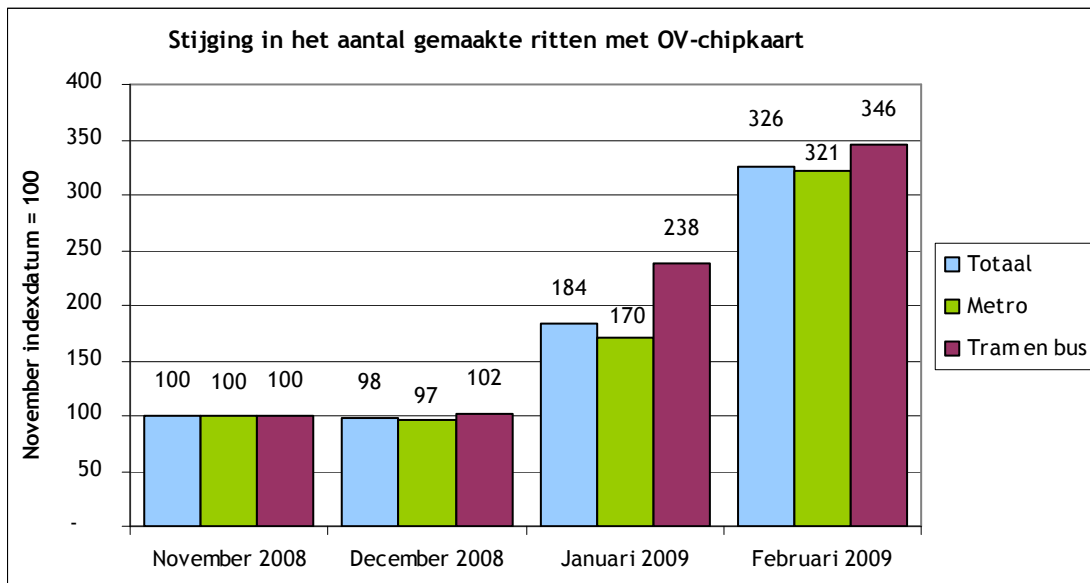
De laatste 40% van de reizigers is op 29 januari 2009 begonnen met het reizen op de OV-chipkaart in de metro. Dit gegeven zien we ook terug in het onderzoek van Meijers Research van 3 en 10 februari 2009: 40% gebruikt de OV-chipkaart 'sinds de OV-chipkaart in de metro verplicht werd'.

Naast de stijging in het gebruik, is er een explosieve toename te zien in het aantal gemaakte ritten met de OV-chipkaart bij de RET en in de metro, waarbij november 2008 het uitgangspunt is. De RET stelt dat het aantal betaalde ritten in de metro per dag ongeveer gelijk is gebleven na het uitzetten van het NVB.

<sup>1</sup> De eerste uitrol van de studenten OV-chipkaart in de regio Rotterdam heeft in het najaar van 2007 plaatsgevonden.

<sup>2</sup> Het openbaar vervoer in Rotterdam is sinds 1 januari 2009 gratis voor 65-plussers die woonachtig zijn in de gemeente Rotterdam.

<sup>3</sup> Reizigers die tussen 1 en 29 januari 2009 een OV-chipkaart gebruiken voor reizen op saldo - dus niet de abonneementhouders - krijgen een korting van 35% op het kilometertarief.



Dit overzicht geeft aan dat het aantal gemaakte ritten met de OV-chipkaart in november en december op een vergelijkbaar (laag) niveau lag. Pas in januari zien we het aantal ritten sterk toenemen. In januari vindt er bijna een verdubbeling plaats en in februari ruim een verdriedubbeling ten opzichte van het niveau van eind 2008. Opvallend is dat ook in de tram en de bus het aantal ritten is verdrievoudigd ten opzichte van eind 2008. Meer reizigers hebben nu een OV-chipkaart en gebruiken deze vervolgens ook in de tram en de bus.

Ook in het verkoopsysteem is op 29 januari een stijging te zien. Op de 29<sup>e</sup> was er een piek in het verkoopsysteem met zo'n 22.000 verkooptransacties van reissaldo. De RET geeft aan dat dit aantal in februari gestabiliseerd is op een aantal van 15.000 verkooptransacties van reissaldo per dag. 80% van de opladingen vindt plaats bij de kaartautomaat en 20% bij het loket. Reizigers doen circa 25% van de betaalhandelingen bij de automaten met contant geld. En dat is meer dan de RET had verwacht op basis van de opladingen van reissaldo voor 29 januari.

Het grootste deel van de reizigers is op het laatste moment overgestapt naar de OV-chipkaart: in februari hebben drie keer zoveel reizigers in de metro met de OV-chipkaart gereisd ten opzichte van november 2008. Deze overgang is zonder noemenswaardige problemen verlopen.



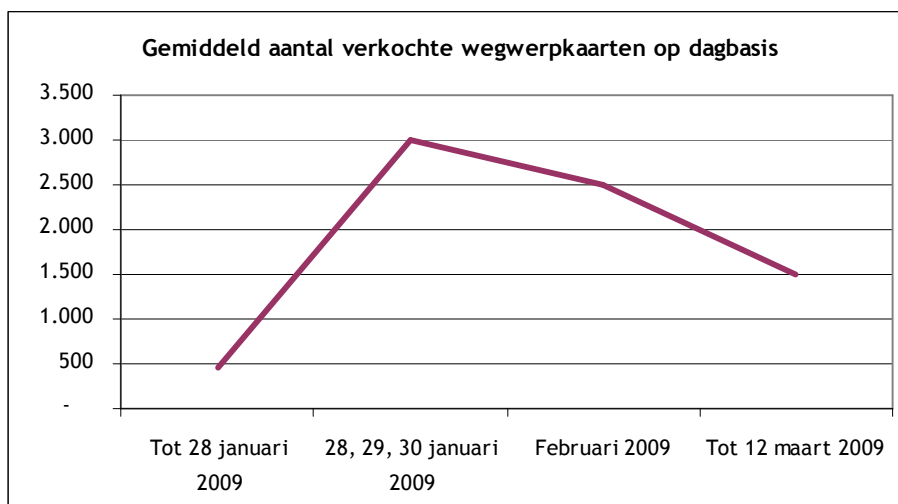
### Storingen in de verkoop

Een analyse van de storingen die zijn opgetreden in het OV-chipkaart systeem geeft een indruk van de werking van het systeem en de mogelijke problemen die reizigers met dit systeem hebben ondervonden.

Bij het afsluiten hebben zich in het verkoopsysteem twee type storingen voorgedaan:

Het eerste type storing komt voort uit het feit dat reizigers een grote behoefte hebben om te betalen met muntgeld in plaats van betalingen via pin, chip of creditcard. Hierdoor raakten de geldcassettes sneller vol dan verwacht. Er traden storingen op omdat er met de betalingen met muntgeld vervuiling in de automaten meekwam. De RET heeft dit probleem inmiddels opgelost door het onderhoud op de automaten op te schalen en de geldcassettes vaker te legen. Overigens leiden dergelijke storingen 'slechts' tot het wegvallen van een deelfunctionaliteit van het apparaat. Reizigers beschikken daarnaast nog altijd over de mogelijkheid om te betalen met pin, chip of creditcard.

Een tweede type storing in de verkoopautomaten bleek de uitgifte van wegwerpkkaartjes te zijn. De wegwerpkkaart is te koop bij de verkoop- en oplaadautomaten op de metrostations. Voor 29 januari werd het wegwerpkkaartje nauwelijks aangeschaft, omdat reizigers zonder OV-chipkaart nog met de strippenkaart konden reizen. Het gebruik van wegwerpkkaartjes lag in 2008 onder de 1% per maand. In januari 2009 verkocht de RET per dag gemiddeld 450 kaartjes en rond de afsluiting piekte dit naar 3.000 verkochte wegwerpkkaarten. Daarna stabiliseert het in maart op dagbasis gemiddeld op 1.500.



Door deze toename in het aantal verkochte wegwerpkkaartjes hebben zich storingen voorgedaan op de uitgifte van deze kaartjes uit de verkoopautomaten die niet eerder voorkwamen. De RET geeft aan dat zij momenteel extra aandacht besteedt aan deze storingen.

### **Systeemmaatregelen**

De RET heeft verschillende maatregelen getroffen om eventuele systeemontregelingen in aanloop naar 29 januari te voorkomen.

De organisatie heeft een systeemstabilisatie van drie maanden ingelast waarin geen nieuwe releases van de EOD<sup>4</sup> zijn uitgekomen. Wel hebben er mutaties op het OV-chipkaart systeem plaatsgevonden met lage of geen risico's op basis van tevoren bekende en geteste lijsten. Er zijn bijvoorbeeld prijswijzigingen doorgevoerd in verband met de tariefverhoging per 1 januari 2009 en de 35% kortingsactie, die in januari 2009 van start ging. Deze mutaties zijn probleemloos verlopen.

Verder heeft de RET al in 2007 een zogenaamde 'loadtest' gedaan. Dit is een systeemtest om te onderzoeken of de BackOffice van het OV-chipkaart systeem een groot aantal transacties aan kan. Deze loadtest bevatte één miljoen transacties. Dat waren verschillende soorten transacties zoals opladen, reizen, controles, etc. Deze test heeft de RET het vertrouwen gegeven dat het OV-chipkaart systeem een explosieve stijging in het aantal transacties aankon.

### **Connexxion**

Reizigers in en vanuit Voorne-Putten en Rozenburg naar Rotterdam kunnen ook bij Connexxion gebruikmaken van de OV-chipkaart. De ontwikkeling in het gebruik van de OV-chipkaart bij Connexxion in Voorne-Putten - Rozenburg geeft een indruk van het stabiliteit van het systeem.

Connexxion geeft aan dat door het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro het gebruik van de OV-chipkaart in het gebied Voorne-Putten - Rozenburg<sup>5</sup> is verdrievoudigd. Voorheen gebruikte ongeveer 10% van het totaal aantal reizigers hier de OV-chipkaart, nu ligt dit percentage op 25-30% van het totaal aantal reizigers. Deze gebruikstoename heeft bij Connexxion niet tot ongeregelheden in het systeem geleid.

#### **In hoeverre kan het OV-chipkaart systeem de afsluiting van de Rotterdamse metro voor het NVB aan?**

Ondanks een explosieve stijging in het gebruik van de OV-chipkaart, is het systeem stabiel gebleken. Buiten twee type storingen in het verkoopsysteem, als gevolg van het aantal contante geldbetalingen in de verkoopautomaten en het aantal verkochte wegwerpkarten, zijn er geen grote storingen geweest. Ook Connexxion heeft een grote stijging van het gebruik van de OV-chipkaart gezien, ook hierbij zijn geen systeemproblemen opgetreden.

---

<sup>4</sup> De EOD is het parameterbestand van het OV-chipkaart systeem waarin alle systeeminstellingen staan.

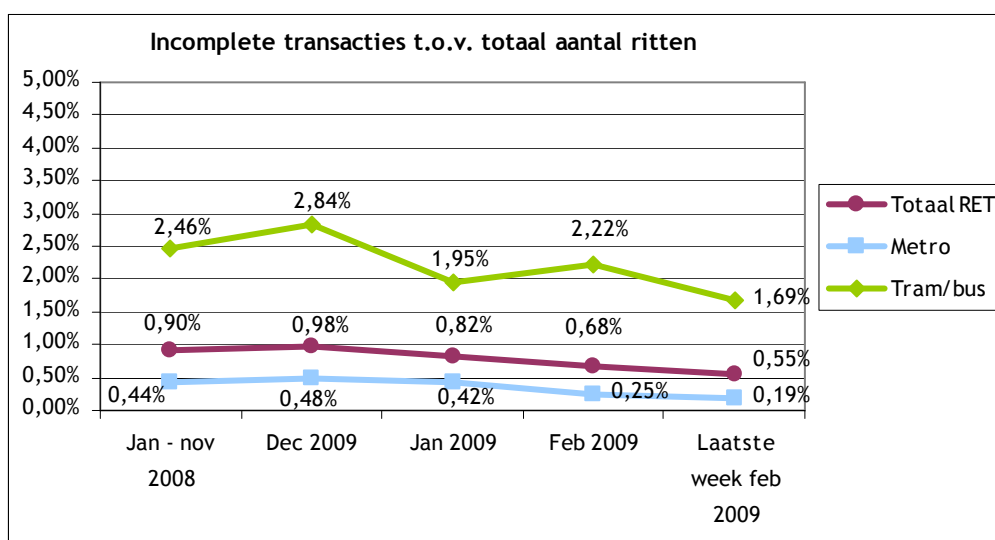
<sup>5</sup> Connexxion geeft deze informatie op basis van inschattingen, er is geen structureel onderzoek naar uitgevoerd.

### 3.4 Stand van zaken 4-euro transacties in metro, tram en bus

4-euro transacties zijn incomplete transacties die hoofdzakelijk ontstaan als gevolg van het vergeten uit te checken door reizigers in de bus, tram en metro bij de RET. De reiziger checkt in deze gevallen wel in, maar vergeet vervolgens bewust of onbewust uit te checken. Op 14 januari 2009 heeft de RET/SRR op verzoek van de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat informatie verschaft over het aantal 4-euro transacties in de metro, tram en bus<sup>6</sup>.

De Staatssecretaris schrijft in haar brief aan de Tweede Kamer op 14 januari 2009 het volgende: (...) “er is sprake van een dalende trend in het percentage incomplete transacties: een afname van 32% in de metro. Het sluiten van de poortjes met ingang van 29 januari 2009 zal volgens de SRR tot gevolg hebben dat het aantal incomplete transacties nog veel sterker zal dalen. Ik heb de SRR gevraagd om de reiziger nog meer te attenderen op het correct in- en uitchecken. Daarnaast zal de SRR mij na zes weken informeren over de resultaten. Vanzelfsprekend zal ik uw kamer hierover informeren”.

De RET heeft de volgende gegevens aan SRR verstrekt over het aantal incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten met de OV-chipkaart (inclusief abonnementhouders) en het aantal ritten op reissaldo (volgens pagina).<sup>7</sup>



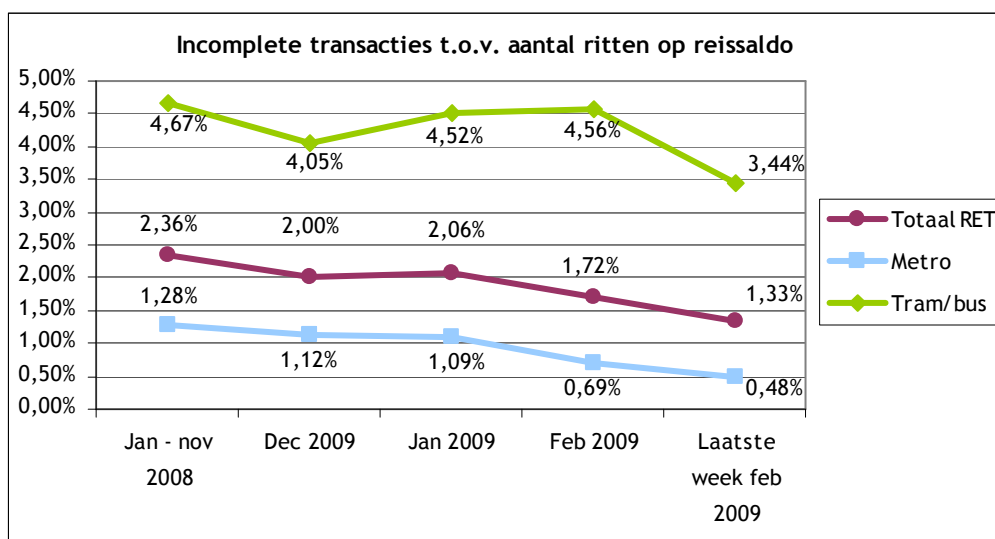
We zien het aantal incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten met de OV-chipkaart bijna in alle gevallen halveren als we 2008 vergelijken met de laatste week van februari.

<sup>6</sup> Brief SRR aan Verkeer en Waterstaat 14 januari 2009: “Reactie op het verzoek van Verkeer en Waterstaat voor aanvullende informatie”.

<sup>7</sup> Brief SRR 30 maart 2009: “Evaluatie verloop incomplete transacties t/m februari 2009”.

In de bus en de tram stijgt het aantal incomplete transacties in februari in eerste instantie van 1,95% in januari naar 2,2% in februari. In de laatste week van februari neemt het aantal incomplete transacties af tot een niveau van 1,69%. Dit is te verklaren door gewenning van de 'nieuwe' reizigers aan het moeten in- en uitchecken en voorbeeldgedrag van andere reizigers.

De RET geeft aan dat de incomplete transacties in de metro vermoedelijk ontstaan bij de open stations, waar geen poortjes maar paaltjes staan. De afname in het percentage incomplete transacties is het gevolg van het sluiten van de poorten in de metro.



Er is ook vermindering te zien van het percentage incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo in de metro. In de periode van januari tot november was dit percentage 1,28% in de metro en in de laatste week van februari meer dan gehalveerd naar 0,48%. Voor heel de RET geldt hier bijna een halvering van 2,36% in 2008 naar 1,33% de laatste week van februari.

In de bus en de tram is in februari 2009 een lichte stijging van het aantal incomplete transacties te zien ten opzichte van januari 2009. De laatste week van februari is er een afname te zien tot ruim onder het niveau van voor 29 januari 2009 naar 3,4%. Dit is te verklaren door gewenning van de 'nieuwe' reizigers aan het moeten in- en uitchecken en voorbeeldgedrag van andere reizigers.

De RET heeft in zowel metro, tram als bus voertuigstickers geplakt met de tekst 'Vergeet niet uit te checken'. Daarnaast heeft de RET de reiziger via omroepberichten gedurende een paar weken in november en december 2008 geattendeerd op dit gewenste gedrag.

**Wat is de ontwikkeling en stand van zaken per maand met betrekking tot de zogenaamde '4-eurotransacties' in metro, tram en bus voor en zes weken na 29 januari?**

Het percentage incomplete transacties in de metro ten gevolge van het afsluiten van de poortjes is in de laatste week van februari meer dan gehalveerd ten opzichte van de periode januari - november 2008. In de tram en bus is, na een lichte stijging begin februari, het aantal incomplete transacties gedaald tot onder het niveau van voor 29 januari.

**Wat is het in- en uitcheckgedrag van reizigers?**

Reizigers die voor het eerst reizen met de OV-chipkaart in de tram en de bus moeten wennen aan het in- en uitchecken getuige de stijging in het aantal incomplete transacties in de tram en de bus de eerste week na 29 januari. Na deze gewenningsperiode weten deze 'nieuwe' reizigers over het algemeen dat ze horen in- en uit te checken.

**Hoe verliep de communicatie door de RET over juist in- en uitchecken door de reizigers?**

De RET heeft in zowel metro, tram als bus voertuigstickers geplakt met de tekst 'Vergeet niet uit te checken' en via omroepberichten de reizigers op het gewenste gedrag geattendeerd.

### **3.5 Fraudegevoeligheid**

In december 2007 maakten onderzoekers van de Radboud Universiteit in Nijmegen bekend dat zij de werking van het standaard beveiligingsmechanisme van de gebruikte chip in de OV-chipkaart (de Mifare Classic 4k chip) hebben achterhaald. In een verklaring<sup>8</sup> geeft TLS aan dat zij naar aanleiding van deze bekendmaking aan TNO heeft gevraagd de beveiliging van de OV-chipkaart te evalueren. TNO geeft aan dat de noodzaak om te migreren naar een ander type chip niet acuut is en stelt "dat een strategie uitvoerbaar geacht wordt waarin de inspanningen primair worden gericht op het migratiegeraad maken in plaats van het bewerkstelligen van een migratie op de korte termijn". Naar aanleiding van de bevindingen van TNO hebben TLS en de betrokken OV-bedrijven het volgende besluit genomen: TLS werkt scenario's uit om op termijn, wanneer de daadwerkelijke ontwikkeling hier aanleiding toe geeft, over te kunnen gaan op een nieuwe generatie chipkaart. Voor de verdere uitwerking werkt TLS samen met wetenschappelijke instituten. Dit zogenaamde migratieplan is half 2009 gereed.

Om bij het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro toch zekerheid te hebben rondom fraudebeheersing is er een 'Regionaal Fraudebeheersingsplan' voor de regio Rotterdam opgesteld. Hierin staat beschreven hoe TLS en de RET handelen indien fraude wordt geconstateerd. Er ligt onder meer in vast dat TLS en de RET betrokken autoriteiten op de hoogte stellen over geconstateerde fraudes.

---

<sup>8</sup> TLS, Persbericht veiligheid OV-chipkaart, 15 januari 2008.

Ook hebben gesprekken tussen het Openbaar Ministerie en de RET plaatsgevonden om afspraken te maken over de afhandeling en vervolging in geval van fraude.

#### **Geconstateerde fraude**

Tijdens de periode van het uitzetten van het NVB is één fraudegeval met de OV-chipkaart geconstateerd. De regionale omroep RTV Rijnmond reisde twee dagen rond met een chipkaart die door de Radboud Universiteit in Nijmegen was gekraakt en waarvan het saldo met een laptop werd opgewaardeerd met één eurocent.

In een gemeenschappelijke verklaring verklaren TLS en de RET: “Wij hebben kennisgenomen van de activiteiten van RTV Rijnmond en de Radboud Universiteit waarbij men een aantal dagen heeft gereisd met een illegaal gemanipuleerde anonieme OV-chipkaart....Zo heeft de OV-chipkaart Backoffice op 27 januari op een anonieme kaart bij de RET een afwijking geconstateerd, te weten een ongeautoriseerde saldoverhoging van 1 eurocent. Deze manipulatie is op 26 januari uitgevoerd. Omdat dit een afwijking van 1 eurocent betrof wilden wij, alvorens de kaart voor een dergelijk bedrag te blokkeren, uitsluiten dat dit een systeemfout betrof. De hoogte van het bedrag doet immers niet direct denken aan fraude. Dit geval is dan ook, vanuit oogpunt van voorzichtigheid, in onderzoek genomen. Inmiddels is de betreffende kaart op de blokkeringslijst gezet.”<sup>9</sup>

#### **Wat zijn de indrukken met betrekking tot fraude?**

##### **▪ Wat is het aantal geconstateerde fraudegevallen voor en zes weken na 29 januari en wat is de aard hiervan?**

Er is tot dusver, met uitzondering van de actie van RTV Rijnmond vlak voor 29 januari, geen fraude geconstateerd met de OV-chipkaart. De regionale omroep RTV Rijnmond reisde twee dagen rond met een chipkaart die door de Radboud Universiteit in Nijmegen was gekraakt en waarvan het saldo met een laptop werd opgewaardeerd met één eurocent. De betreffende OV-chipkaart is geblokkeerd. Sinds het uitzetten van het NVB zijn er geen fraudegevallen geconstateerd.

##### **▪ Indien er fraude is geconstateerd welke maatregelen zijn er dan genomen met betrekking tot de geconstateerde fraudegevallen?**

In de OV-chipkaart Backoffice is op 27 januari 2009 op een anonieme kaart bij de RET een ongeautoriseerde saldoverhoging van 1 eurocent geconstateerd. TLS heeft dit geval vanuit oogpunt van voorzichtigheid in onderzoek genomen en heeft de betreffende kaart op de blokkeringslijst gezet.

##### **▪ Is het Openbaar Ministerie ingeschakeld?**

Nee, het Openbaar Ministerie is niet ingeschakeld voor dit specifieke fraudegeval. Voor eventuele toekomstige fraudegevallen zijn afspraken gemaakt en vastgelegd.

---

<sup>9</sup> “Gemeenschappelijke verklaring van RET en TLS over illegaal gemanipuleerde kaart, 28 januari 2009”.

- **Zijn door eventueel geconstateerde fraudegevallen problemen voor de reizigers ontstaan en zo ja, hoe is daarmee omgegaan?**

Er zijn geen problemen voor de reizigers ontstaan.

### **3.6 Conclusies en leerervaringen**

#### **Conclusies**

Het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro heeft aangetoond dat het OV-chipkaart systeem een explosieve stijging in gebruik en verkoop aan kan. Tevens blijkt uit ervaringen van de RET dat reizigers tot het allerlaatste moment wachten met het in gebruik nemen van de OV-chipkaart.

Het percentage incomplete transacties in de metro ten gevolge van het afsluiten van de poortjes is in de laatste week van februari meer dan gehalveerd ten opzichte van de periode januari - november 2008. In de tram en bus is, na een lichte stijging begin februari, het aantal incomplete transacties gedaald tot onder het niveau van voor 29 januari 2009.

Er is tot dusver, met uitzondering van de actie van RTV Rijnmond vlak voor 29 januari 2009, geen fraude geconstateerd met de OV-chipkaart.

#### **Leerervaringen**

Op basis van de evaluatie van het OV-chipkaart systeem zien wij de volgende leerervaringen:

- De reiziger blijkt een grotere behoefte te hebben dan verwacht aan het betalen met muntgeld. Het is belangrijk om in het logistieke systeem te zorgen voor het tijdig legen van de geldcassettes en voor voldoende onderhoud;
- De toename in het aantal verkochte wegwerpkartjes leidde tot storingen in de verkoopautomaten die niet eerder voorkwamen. Besteed daarom aandacht aan deze functionaliteit en eventuele storingsgevoeligheid in deze automaten en houd rekening met de inzet van extra personeel bij deze automaten;
- Zorg voor een systeemstabilisatie door geen nieuwe releases van de EOD uit te brengen. Eventuele mutaties op het OV-chipkaart systeem die toch nodig zijn kunnen vooraf getest worden;
- Voer een 'loadtest' uit om te onderzoeken of de BackOffice van het OV-chipkaart systeem een groot aantal transacties aan kan. Neem daarin verschillende soorten transacties mee zoals opladen, reizen, controles, etc;
- Zorg voor een goede voorlichting aan de reiziger over de werking van het OV-chipkaart systeem en het gewenste gedrag van de reiziger met betrekking tot het in- en uitchecken bij iedere reis. Dit helpt het aantal incomplete transacties en als gevolg daarvan de correctieve maatregelen door het OV-bedrijf te minimaliseren;
- Zorg voor duidelijke afspraken met onder meer TLS en het Openbaar Ministerie over hoe te handelen indien er fraude wordt geconstateerd.

## **4 Reizigersperspectief**

### **4.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de indrukken met betrekking tot sociale veiligheid en zwartrijden?
- Wat is de indruk van reizigers en specifiek binnen deze groep van blinden & slechtzienden, studenten en 65-plussers met het gebruik van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro de eerste zes weken na het uitzetten van het NVB?
- Wat zijn de meest voorkomende vragen/klachten rondom de aanvraag en het gebruik van de OV-chipkaart?

Tevens beantwoorden we de specifieke onderzoeksvragen die in paragraaf 2.1 zijn genoemd. In elke paragraaf behandelen we één van bovenstaande onderzoeksvragen en de bijbehorende specifieke onderzoeksvragen. Aan het eind van elke paragraaf geven we antwoord op de onderzoeksvragen op basis van de evaluatie en geven we de belangrijkste leerervaringen weer.

### **4.2 Indruk sociale veiligheid en zwartrijden**

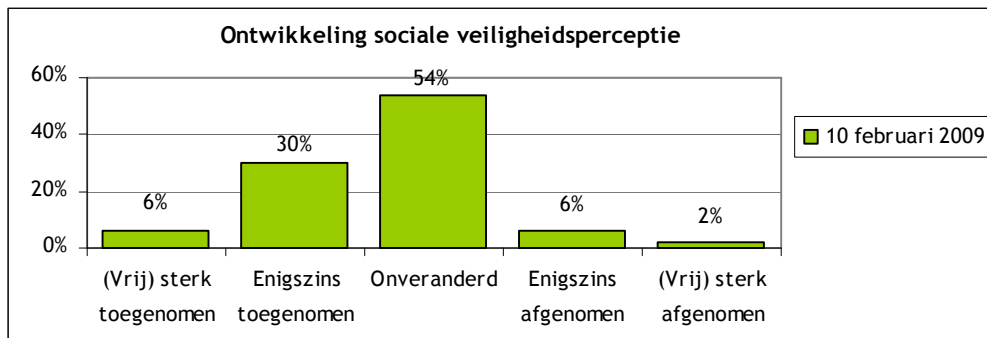
#### **Sociale veiligheid**

Belangrijke doelstellingen die SRR wil bereiken met het verlenen van toestemming op het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro, zijn het vergroten van de sociale veiligheid en het verminderen van het aantal zwartrijders.

Uit onderzoek van Lubbe & Larsen van 30 oktober 2007 blijkt dat 43% van de gebruikers van de OV-chipkaart op dat moment het eens tot helemaal eens is met de stelling: "Het OV-chipkaartsysteem maakt het reizen met het OV veiliger". Uit hetzelfde onderzoek uitgevoerd in 2006 blijkt dit 62% te zijn.

In het onderzoek van Meijers Research is op 10 februari gevraagd naar de perceptie van de sociale veiligheid. Van de ondervraagde doelgroep geeft 36% aan dat de sociale veiligheid enigszins tot (vrij) sterk is toegenomen, volgens 54% is deze onveranderd en 8% vindt dat deze enigszins tot (vrij) sterk is afgenomen.





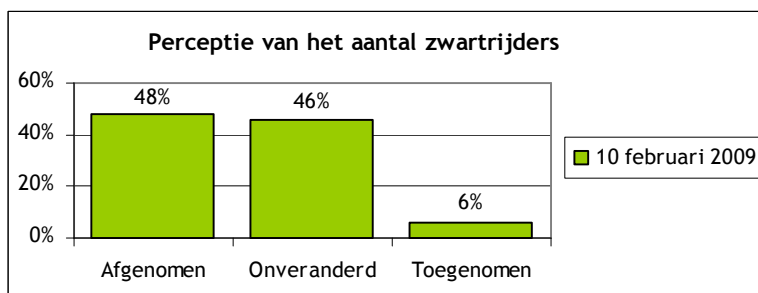
10

Een reiziger verwoordt dit als volgt: “Het wordt door de kaart een stuk veiliger op de metrostations. Iedereen die nu op het perron is, heeft een kaartje. Hangjongeren en zwervers zul je er gelukkig niet meer aantreffen.”<sup>11</sup>”

Het onderzoek naar de perceptie van reizigers uit 2006 en 2007 is lastig te vergelijken met de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd in februari 2009, omdat de situaties te sterk van elkaar verschillen.

### Zwartrijden

De positieve score rondom de perceptie van de sociale veiligheid komt overeen met de perceptie van de reiziger over het aantal zwarrijders. Van de ondervraagde reizigers op 10 februari 2009 geeft 48% aan dat het aantal zwarrijders naar zijn mening is afgenomen. 46% denkt dat het aantal gelijk is gebleven.



Voor het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro lag het percentage zwarrijders boven de 8% en op enig moment zelfs boven de 10%. De RET geeft aan dat op basis van eigen metingen blijkt dat het zwarrijden inmiddels fors is afgenomen. Uit eerste steekproeven lijkt het zwarrijden te zijn gehalveerd. De RET is zelf nog in afwachting van de definitieve resultaten van de landelijke zwarrijdmeting. Deze resultaten worden eind maart 2009 bekend gemaakt.

<sup>10</sup> Het percentage van het onderzoek van Meijers Research telt in deze grafiek niet op tot 100%. De brongegevens van deze onderzoeken zijn niet beschikbaar.

<sup>11</sup> Persbericht Metro, editie Rotterdam 30 januari 2009: “Met de chip is het veiliger op de stations”.

De RET geeft in interviews aan dat de organisatie na het uitzetten van het NVB in de metro haar Controlebeambten gericht inzet rondom zwartrijden: “Zwartrijden is directer zichtbaar omdat iedereen die reist moet in- en uitchecken.”

De RET onderscheidt in de nieuwe situatie na 29 januari 2009 onder meer de volgende groepen zwartrijders in de metro:

- Zwartrijders die in- en/of uitstappen op de zogenaamde ‘open stations’. Dit zijn de metrostations die niet zijn afgesloten met poortjes, zoals Oosterflank en Hesseplaats;
- Zwartrijders die meelopen met een betalende reiziger;
- Zwartrijders die poortjes opentrappen;
- Zwartrijders die zich via de liften toegang verschaffen tot de perrons. De liften zijn nog niet op alle stations op te roepen met een OV-chipkaart. De RET is bezig om dit in te regelen en heeft dit vanuit het belang van de reiziger niet voor 29 januari willen regelen.

Het grijsrijden is met de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro geminimaliseerd, aangezien uitchecken pas plaatsvindt op het moment dat een reiziger het station uitloopt. “Vroeger werd er nog wel eens de vermoorde onschuld gespeeld als er te weinig strippen waren gestempeld of werd een volkomen gekreukelde strippenkaart tevoorschijn getoverd met een onleesbare stempel.<sup>12</sup>”

**Wat zijn de indrukken met betrekking tot sociale veiligheid en zwartrijden?**

▪ **Wat is de algemene ervaring met betrekking tot de sociale veiligheid (perceptie)?**

De reiziger ervaart dat de sociale veiligheid met het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro is toegenomen.

▪ **Wat is de ontwikkeling in het aantal zwartrijders in de metro voor en zes weken na 29 januari?**

Definitieve gegevens hiervan zijn nog niet beschikbaar, momenteel vindt de landelijke zwartrijdmeting plaats. Op basis van niet representatieve steekproeven van de RET blijkt dat het zwartrijden minimaal is gehalveerd.

▪ **Op welke manieren wordt er zwart gereden in de metro voor en zes weken na 29 januari en welke trend is hierin te ontdekken?**

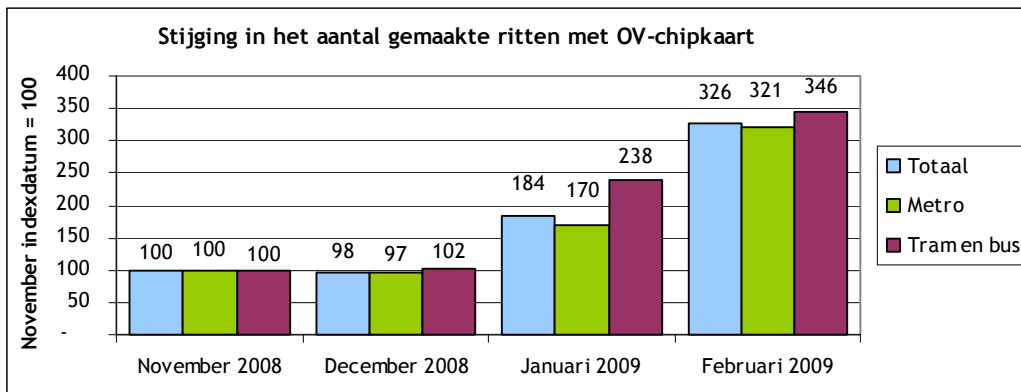
De zogenaamde ‘open stations’, zwartrijders die meelopen met een betalende reiziger of poortjes opentrappen en de toegang tot perrons via de liften, zijn aandachtspunten voor de RET met betrekking tot zwartrijden. Echte trends zijn hierin nog niet te ontdekken, het wachten is op de uitkomsten van de landelijke zwartrijdmeting.

---

<sup>12</sup> Persbericht AD 2 februari 2009: “Zwartrijders teruggefloten: meer sociale controle bij de metropoortjes door ov-chip”.

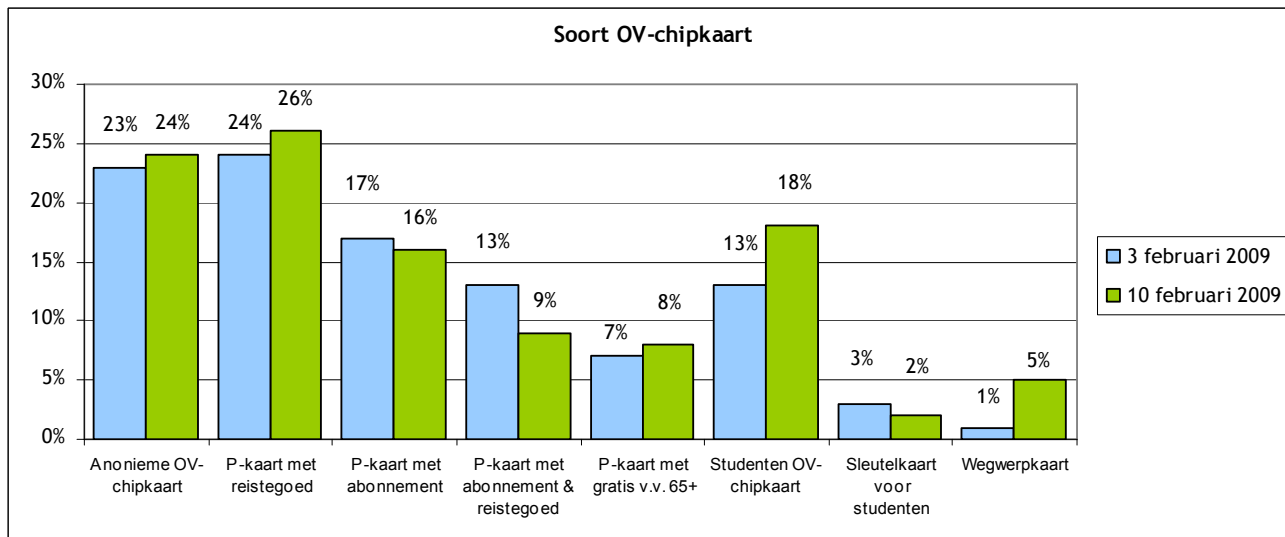
### 4.3 Ontwikkeling en stand van zaken bezit en gebruik OV-chipkaart

In paragraaf 3.3 is al vastgesteld dat het aantal ritten dat met de OV-chipkaart is gemaakt explosief is gestegen ten opzichte van november 2008. Dit staat nogmaals weergegeven in onderstaande figuur.



Hierin is duidelijk het onderscheid te zien tussen de *early adapter* (de reiziger die al in voor 2009 reisde met de OV-chipkaart) en de *late majority* (de reiziger die pas op het laatste moment de OV-chipkaart in gebruik neemt).

Meijers Research heeft reizigers gevraagd naar het soort OV-chipkaart in bezit op 3 en 10 februari 2009. Met name het gebruik van de wegwerpkkaart laat een duidelijke toename in gebruik zien in februari. In paragraaf 3.3 is al gesteld dat in februari het aantal verkochte wegwerpkkaarten enorm is gestegen.



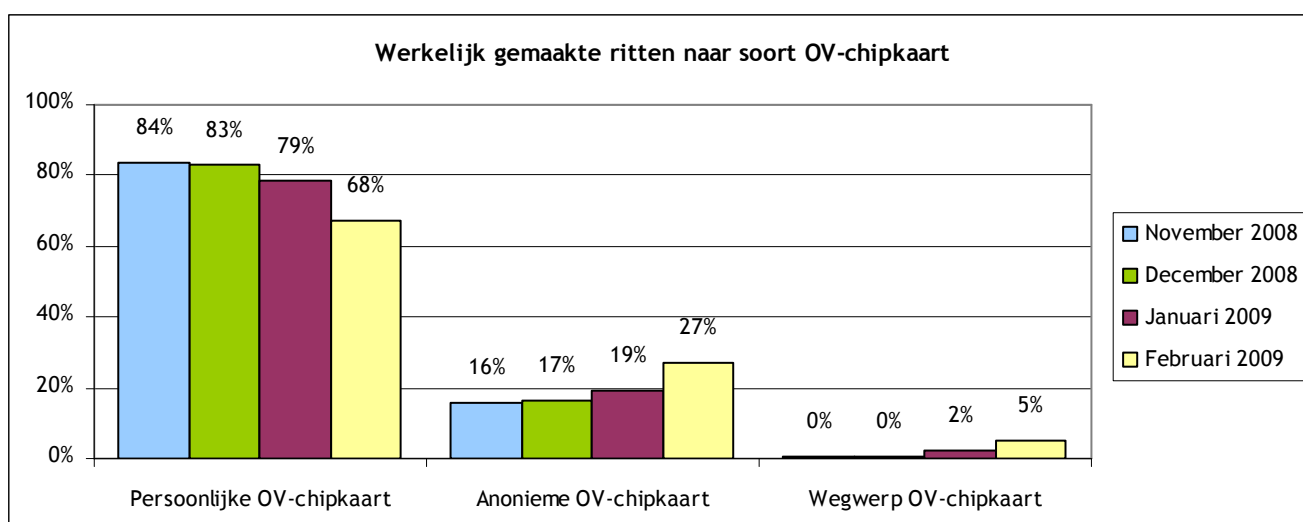
13

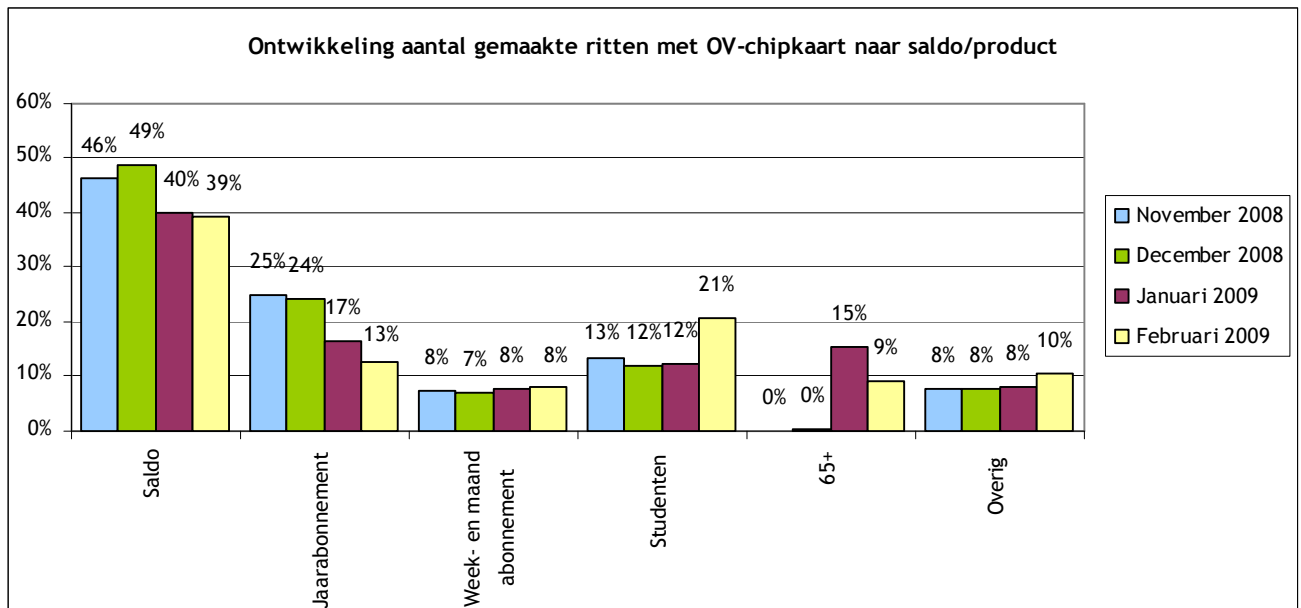
<sup>13</sup> De percentages van beide onderzoeken van Meijers Research tellen in deze grafiek niet op tot 100%. De brongegevens van deze onderzoeken zijn niet beschikbaar.

De RET bevestigt deze gegevens op basis van feitelijk gemaakte ritten (zie de onderstaande grafiek):

- Het aandeel ritten in de metro met de persoonlijke OV-chipkaart ten opzichte van alle ritten met OV-chipkaarten is procentueel afgenomen. Echter het absolute aantal ritten in de metro met de persoonlijke OV-chipkaart is in februari 2009 ten opzichte van november 2008 tweeënhalf keer hoger geworden;
- Voor anonieme OV-chipkaarten is het aantal ritten in de metro meer dan vervijfvoudigd en voor ritten met wegwerpkarten met bijna factor 5.000 toegenomen;
- Het grootste aandeel van de reizen met wegwerpkarten vormen de NS sleutelkaart bij het NS abonnement met stad/streeksupplement, RET 2 metro reizen, RET 1 dag kaart en RET 2 uur reizen.

Als we kijken naar het reizen op reissaldo dan blijkt dat ongeveer 50% reist met een anonieme kaart en 50% met een persoonlijke kaart.





Wanneer we de verdeling van het werkelijk aantal gemaakte ritten met OV-chipkaart bekijken verdeeld naar saldo en naar het soort product valt een aantal dingen op (zie bovenstaande grafiek):

- Het absolute aantal ritten met reissaldo is in februari 2009 ten opzichte van november 2008 bijna verdrievoudigd;
- Het aandeel jaarabonnement lijkt te zijn afgenomen, dit is in absolute aantallen echter niet het geval. Alle RET jaarabbonementhouders zijn al lange tijd in bezit van een OV-chipkaart;
- De maand- en weekabbonementhouders hebben pas in januari en februari massaal hun product op OV-chipkaart laten zetten. In januari en februari zien we bij beide abonnementsoorten een verdubbeling in aantallen ten opzichte van de maand ervoor;
- Het aandeel van de studenten is in februari sterk toegenomen van 12% naar ruim 20%. Verderop in deze paragraaf staat hier een nadere toelichting op;
- Het aandeel van 65-plussers is na 1 januari explosief gestegen. Dit is te verklaren door het aanbieden van gratis openbaar vervoer aan 65-plussers in Rotterdam vanaf 1 januari 2009;
- De groep Overig bevat de wegwerpkarten (5%) met bijvoorbeeld de dagreizen en 'x-reizen' kaarten, de RET Company Card en de OV-jaarabbonementen.

**Wat is de ontwikkeling en stand van zaken van het bezit en het gebruik van de OV-chipkaart voor en zes weken na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?**

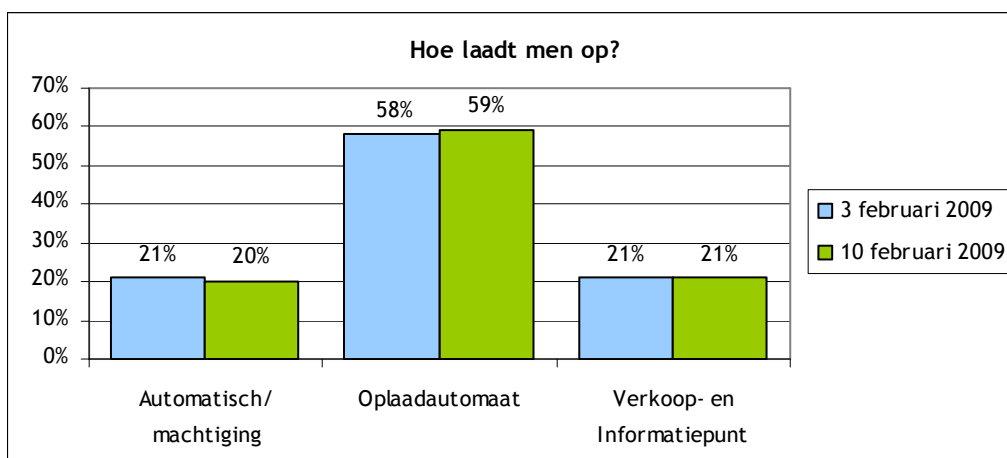
De ontwikkeling van het bezit en gebruik van de OV-chipkaart laat voor vrijwel alle doelgroepen en producten een explosieve stijging zien in de periode november 2008 - februari 2009:

- Het absolute aantal ritten met reissaldo is in februari ten opzichte van november bijna verdrievoudigd. Ongeveer 50% van de reizigers reist met een anonieme OV-chipkaart en 50% met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Het absolute aantal ritten in de metro met de persoonlijke OV-chipkaart is in februari 2009 ten opzichte van november 2008 tweeënhalf keer hoger geworden. Voor anonieme OV-chipkaarten is dit aantal ritten in de metro meer dan vervijfvoudigd en voor ritten met wegwerpkarten met bijna factor 5.000 toegenomen;
- De maand- en weekabbonementhouders hebben pas in januari en februari massaal hun product op OV-chipkaart laten zetten. In januari en februari zien we bij beide abonnementsoorten een verdubbeling in aantallen ten opzichte van de maand ervoor.

#### 4.4 Opladen en ervaringen met opladen van reisproducten en -saldo

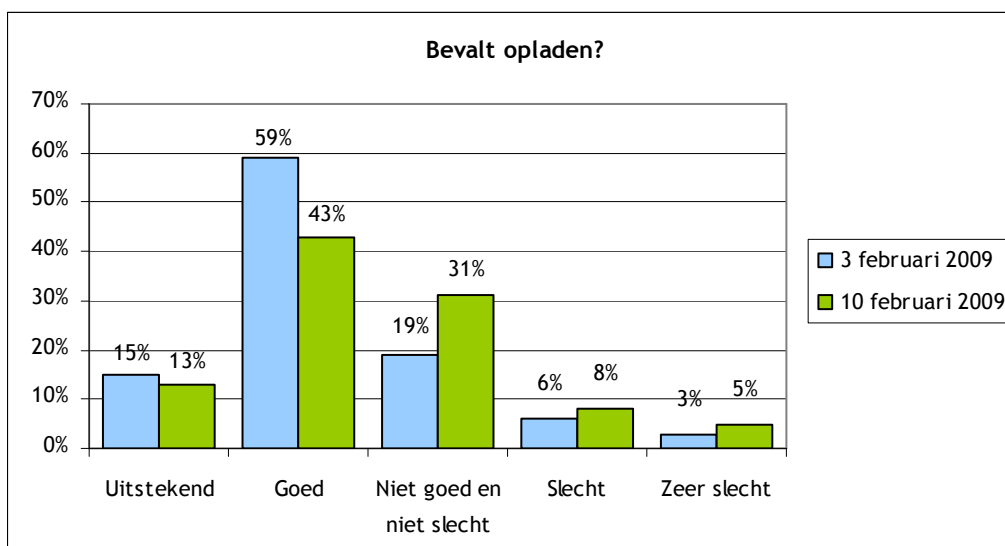
De RET geeft aan dat het aantal verkooptransacties een piek kende van zo'n 22.000 verkooptransacties rond 29 januari. In februari is er een gestabiliseerd aantal verkooptransacties van zo'n 15.000 per dag. 80% van de opladingen vindt plaats bij de kaartautomaat en 20% bij het loket.

Het onderzoek van Meijers Research laat zien dat inderdaad 20% van de ondervraagde reizigers de OV-chipkaart oplaadt via het verkoop- en informatiepunt. Tevens geeft 20% van de geënquêteerde reizigers aan hun OV-chipkaart automatisch op te laden en 60% via het oplaadautomaat. Reizigers gebruiken dus meerdere mogelijkheden om saldo te laden op de OV-chipkaart.



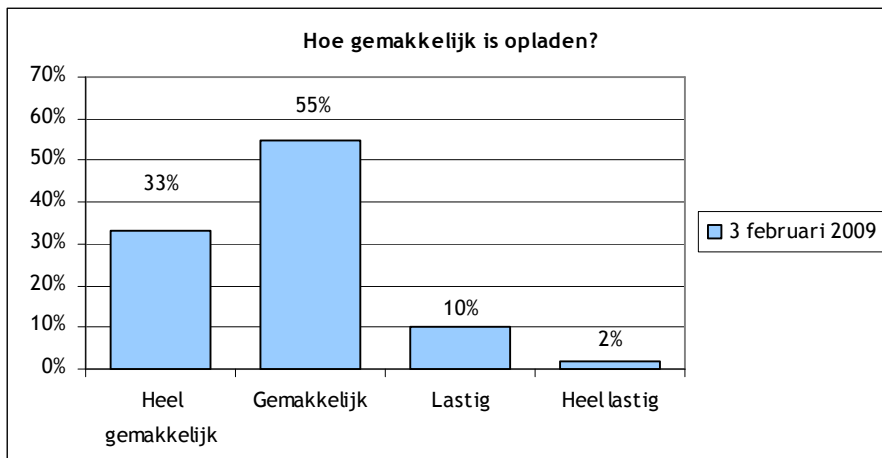
Het valt de RET op dat reizigers kleine bedragen komen opladen en meer gebruik maken van muntgeld dan verwacht. De RET geeft aan dat het gemiddelde oplaadbedrag bij een verkoopautomaat acht euro is. Aan het loket is dit tien euro en bij een oplaadautomaat loopt dit op tot twaalf euro. Bij een verkoopautomaat is het mogelijk om met muntgeld te betalen. Circa 25% van betaalhandelingen bij de automaten wordt gedaan met contact geld. Zoals eerder aangegeven is dat meer dan de RET had verwacht op basis van de opladingen van reissaldo voor 29 januari. Reizigers maakten vooral gebruik van de voorkeurknoppen op de automaten waar de reiziger kan kiezen uit opladen met €10 of €20. Het afwijkende gemiddelde oplaadbedrag bij de verkoopautomaten duidt erop dat reizigers met gepast geld betalen om één reis te kunnen maken.

Uit het onderzoek van Meijers Research op 3 en 10 februari blijkt dat het merendeel van de reizigers het opladen goed tot uitstekend beoordeelt. 9 tot 13% van de ondervraagde reizigers beoordeelt het opladen als slecht tot zeer slecht.



Van de ondervraagde reizigers geeft 88% op 3 februari<sup>14</sup> aan dat opladen gemakkelijk tot heel gemakkelijk is.

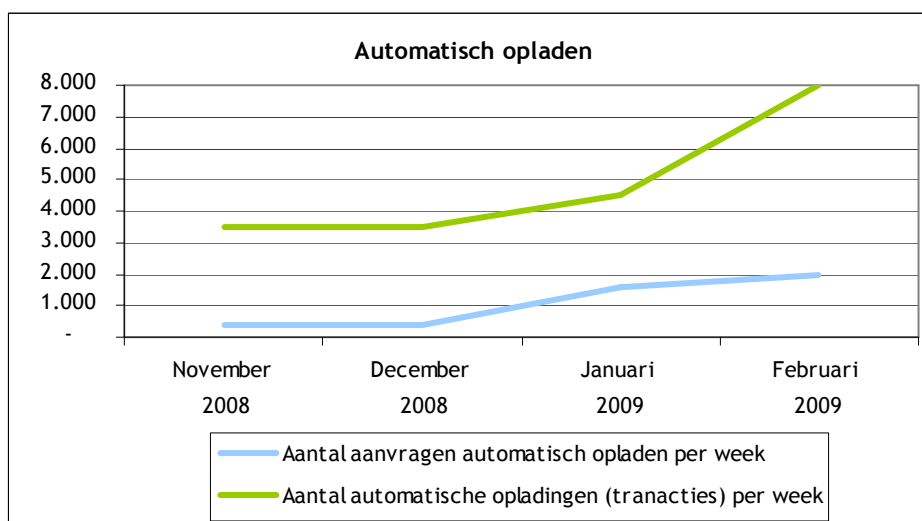
<sup>14</sup> Deze vraag is door Meijers Research alleen in het onderzoek van 3 februari 2009 gesteld.



Uit gegevens van de afdeling Klantreacties van de RET zien we een lichte stijging in het percentage reizigers die 'problemen met opladen' ervaren. Het percentage loopt van 1,7% in januari 2009 op naar 2,4% in februari 2009.

#### Automatisch opladen

TLS geeft aan dat de aanvragen voor automatisch opladen met een aanvraagformulier in november en december 2008 tussen de 350 en 450 per week schommelen. In de maanden januari en februari 2009 schoot dat aantal omhoog naar vier tot vijf keer zoveel per week. Dit betrof zowel aanvragen met een aanvraagformulier als online aanvragen. In het aantal aanvragen voor automatisch opladen is in januari en februari een versnelling opgetreden, zeker gezien het feit dat er in de communicatie geen expliciete aandacht is besteed aan automatisch opladen. TLS geeft aan dat dit aantal in maart 2009 naar verwachting weer wat terugloopt. Het lijkt erop alsof een deel van de reizigers zich in januari 2009 echt gereed is gaan maken voor het reizen met de OV-chipkaart en automatisch opladen heeft aangevraagd.





Het aantal transacties met automatisch opladen neemt eveneens toe. Van rond de 3.500 per week in november en december naar meer dan 8.000 per week in februari en maart.

**Wat zijn de ervaringen met het opladen van reisproducten en reissaldo op de OV-chipkaart?**

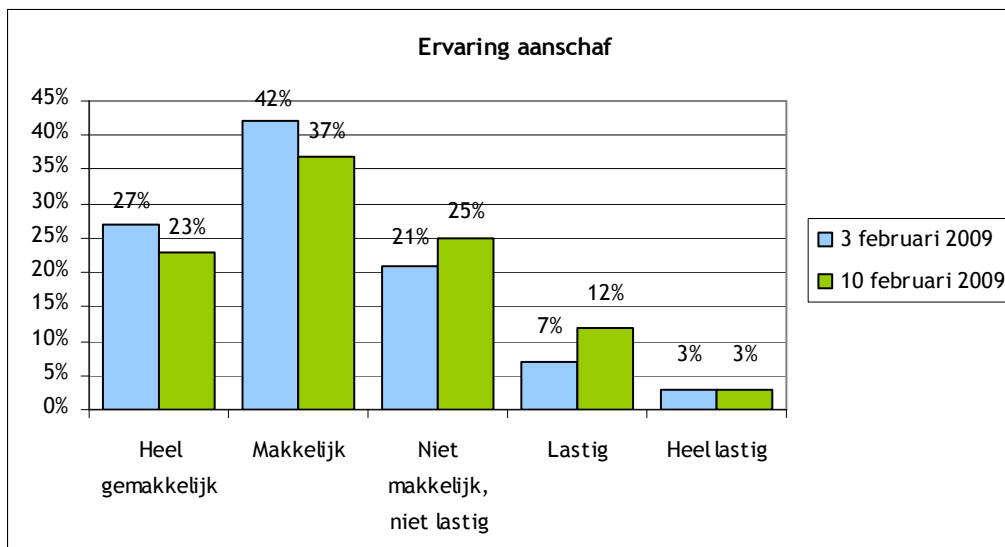
Het gros van de reizigers beoordeelt het opladen positief: 87% van de reizigers geeft aan het opladen niet goed/niet slecht tot uitstekend te vinden.

**Wat is de ontwikkeling in de aanvraag van automatisch opladen?**

Er is een enorme stijging te zien in het aantal aanvragen van automatisch opladen: van gemiddeld 400 per week in november 2008 naar gemiddeld 2.000 in februari 2009. In maart ziet TLS het aantal weer wat teruglopen.

**4.5 Ervaringen met aanschaf van de OV-chipkaart**

Reizigers zijn positief over hun ervaringen met de aanschaf van de OV-chipkaart. Zowel één als twee weken na invoering zegt respectievelijk 90% en 85% van de reizigers de aanschaf van de OV-chipkaart heel makkelijk tot niet makkelijk/niet lastig te vinden:



We zien uit gegevens van de afdeling Klantreacties van de RET dat het percentage vragen over het 'Uitblijven van de OV-chipkaart' in februari 2009 is verdubbeld ten opzichte van januari 2009 van 6,5% naar 10,6%. Dit zegt overigens niets over de werkelijke levertijden van de OV-chipkaart. De RET geeft aan dat de levertijd van persoonlijke OV-chipkaarten in deze periode gelijk is gebleven aan of zelfs korter is geworden dan de periode hiervoor. Er is veel aandacht besteed aan korte levertijden van de OV-chipkaart in januari 2009 om late aanvragers zo snel

mogelijk te bedienen. Het aantal vragen zou dan ook verklaard kunnen worden door het 'ongeduld' van de reiziger.

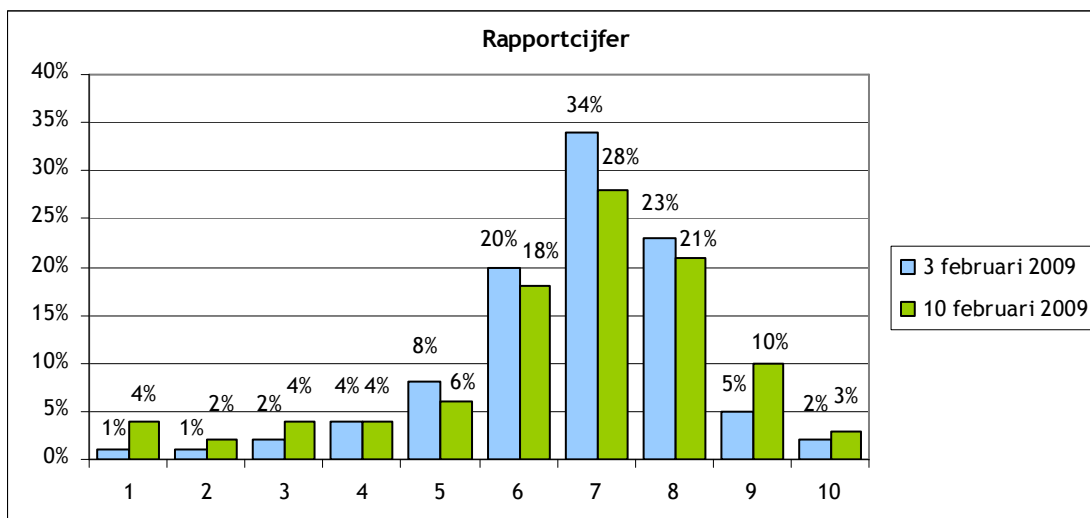
#### **Wat zijn de ervaringen met de aanschaf van de OV-chipkaart?**

De reiziger oordeelt positief over de aanschaf van de OV-chipkaart. Het percentage vragen over het 'Uitblijven van de OV-chipkaart' is gestegen ondanks gelijk gebleven levertijden van de OV-chipkaart.

### **4.6 Rapportcijfer**

In het onderzoek van Meijers Research van 3 en 10 februari 2009 is de reiziger gevraagd een algemeen oordeel te geven over de OV-chipkaart uitgedrukt in rapportcijfers.

Het oordeel van reizigers over de OV-chipkaart is overwegend positief. Zowel in de eerste als in de tweede week na 29 januari geeft 65% een 7<sup>15</sup> of hoger aan de OV-chipkaart. Dit rapportcijfer verschilt nauwelijks ten opzichte van onderzoek van Lubbe en Larsen uit oktober 2007. Op dat moment gaf 60% van de OV-chipkaartreizigers een 7 of hoger aan het reizen met de kaart.



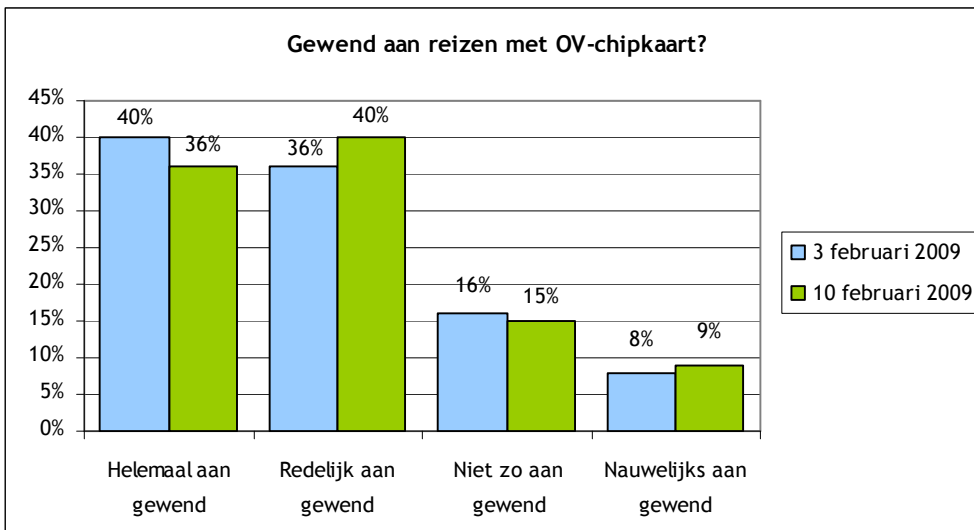
#### **Welk overall rapportcijfer geeft de reiziger voor de OV-chipkaart?**

Het merendeel van de reizigers oordeelt over het algemeen positief over de OV-chipkaart. Onderzoeken door de tijd laten zien dat zowel de *early adapters* als de reizigers die op het laatste moment zijn overgestapt de OV-chipkaart positief beoordelen.

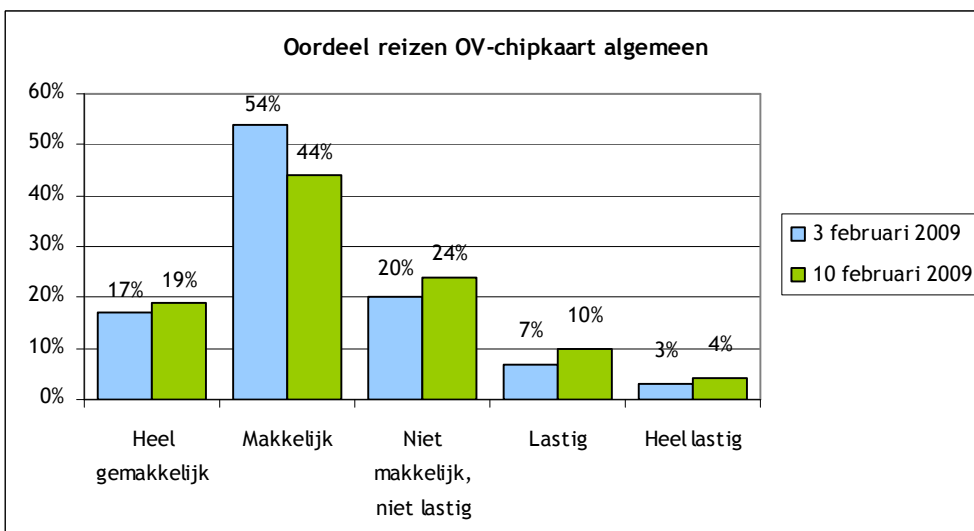
<sup>15</sup> In kwantitatief onderzoek geldt een cijfer van een 7 of hoger als voldoende.

#### 4.7 Mate van acceptatie en gewenning

Na invoering van de OV-chipkaart kunnen we de mate van acceptatie afleiden aan de mate waarin reizigers gewend zijn aan het reizen met de OV-chipkaart. Ook dit aspect is meegenomen in het onderzoek van Meijers Research en laat een positief oordeel zien. Op beide dagen (3 en 10 februari 2009) geeft 76% aan redelijk tot helemaal gewend te zijn aan het reizen met de OV-chipkaart.



71% van de ondervraagde reizigers geeft op 3 februari 2009 aan het reizen met de OV-chipkaart makkelijk tot heel gemakkelijk te vinden. Een week later is dit 63%. Onderzoek van Meijers Research van september 2007 toont aan dat 55% van de gebruikers het eens tot helemaal eens zijn met de stelling dat “De OV-chipkaart reizen gemakkelijker maakt”. Als we dit vergelijken met de uitkomsten na 29 januari 2009 lijken gebruikers positiever te zijn over het gebruiksgemak.



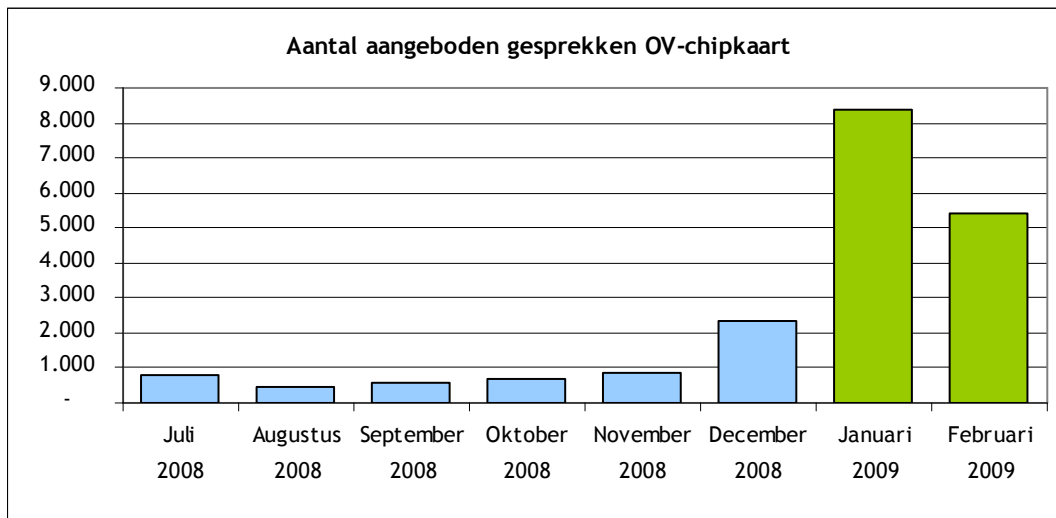
**Wat is de mate van acceptatie en de ontwikkeling hierin van reizigers van de OV-chipkaart na het uitzetten van het NVB op 29 januari 2009?**

**In hoeverre is de reiziger op dit moment gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart?**

De reiziger is snel gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart en oordeelt in het algemeen positief over het reizen met de kaart.

#### 4.8 Aantallen en aard van vragen/klachten over de OV-chipkaart

Uit gegevens van de RET is een explosieve stijging te zien in het aantal aangeboden telefoongesprekken op 0900-5006010 over de OV-chipkaart in 2009 ten opzichte van 2008<sup>16</sup>:



In februari lijkt er weer een sterke daling te zijn ingezet. Het totaal aantal vragen over de OV-chipkaart is in januari (8.000) weliswaar fors toegenomen, maar de RET heeft hierop geanticipeerd door meer personeel in te zetten.

Top 10 van vragen/klachten <sup>17</sup>	
Januari 2009	Februari 2009
1. Voordeelacties (onder meer gratis vervoer voor 65-plussers)	1. Nadere uitleg van diverse kaarten
2. Nadere uitleg van diverse kaarten	2. Uitblijven van de OV-chipkaart
3. Hoe te reizen in bus, tram en metro?	3. Hoe te reizen in bus, tram en metro?
4. Uitblijven van de OV-chipkaart	4. Voordeelacties (onder meer gratis vervoer voor 65-plussers)

<sup>16</sup> Rapportage OV-chipkaart Helpdesk RET en MCC 2008 & januari/februari 2009.

<sup>17</sup> DE RET beschikt niet over een definitie van een klacht en registreert klachten niet apart. Om deze reden zijn vragen en klachten in deze rapportage bij elkaar gevoegd.

Top 10 van vragen/klachten <sup>17</sup>	
Januari 2009	Februari 2009
5. Abonnementen	5. Ritprijs
6. Hoe en waar kan ik zelf mijn kaart opladen?	6. Verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart
7. Informatie over procedure bij verlies/diefstal kaart	7. Overige
8. Ritprijs	8. Verzoek om restitutie (anders dan via restitutieformulier)
9. Overige	9. Informatie over procedure bij verlies/diefstal kaart
10. Studentenkaart	10. Hoe en waar kan ik zelf mijn kaart opladen?

Uit deze gegevens is af te leiden dat de aard van de vragen/klachten verschuift van vragen rondom aanschaf naar vragen rondom het gebruik en restitutie. De manager Klantreacties van de RET geeft aan dat klanten veel vragen stellen over 'verkeerd aangeschafte kaartsoorten' of vergeten zijn uit te checken. Hij geeft ook aan dat klanten snel wennen aan de OV-chipkaart en het gebruik hiervan.

Een andere indicatie van het soort vragen zijn de gevraagde servicehandelingen bij de Verkoop- en Informatiepunten van de RET. Desgevraagd aan de RET blijkt dat klanten aan de loketten komen met de volgende vragen:

1. 'Er is iets mis gegaan met mijn kaart'. De klant geeft aan dat de OV-chipkaart niet werkt. Na analyse van de kaart door de medewerker blijkt vaak<sup>18</sup> dat gebruikersfouten van de klant de oorzaak van het niet werken van de kaart zijn;
2. Aanvraag van een vervangende kaart: defecte kaart, aanvraag voor OV-chipkaart staat nog uit maar is nog niet ontvangen;
3. Uitleg aan de klant van velerlei aard;
4. Omzetten van papieren week- en maandabonnement op een OV-chipkaart.

**Wat zijn de meest voorkomende vragen/klachten rondom de aanvraag en het gebruik van de OV-chipkaart ten opzichte van het totaal aantal vragen/klachten?**

De meest voorkomende vragen/klachten zijn bovenstaand beschreven. De aard van de vragen/klachten verschuift van vragen rondom de aanschaf van de OV-chipkaart naar vragen rondom het gebruik van de OV-chipkaart en restitutie van saldo.

**Wat zijn de meest voorkomende servicehandelingen aan de loketten?**

De meest voorkomende servicehandelingen zijn bovenstaand beschreven.

<sup>18</sup> Deze uitspraak kunnen we niet onderbouwen met feitelijke gegevens.

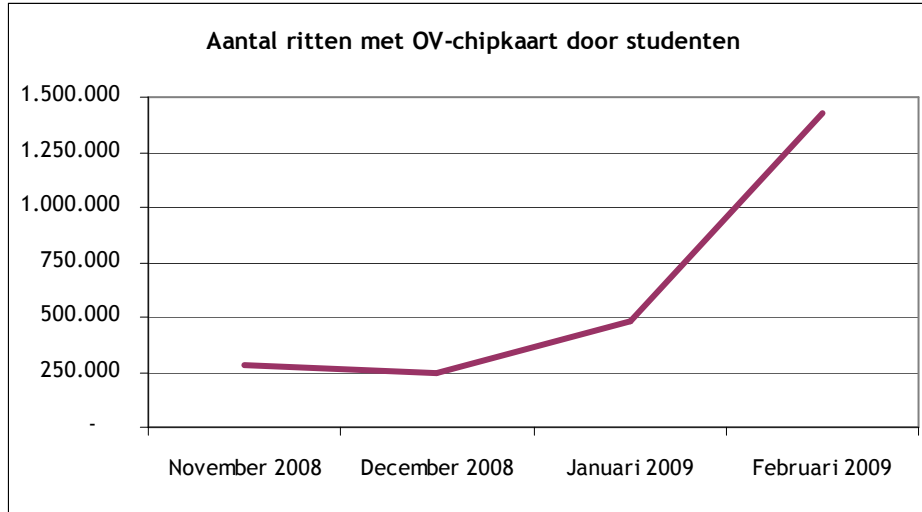
#### 4.9 Studenten OV-chipkaart

Een deel van de studenten die woonachtig of studerend in de regio Rotterdam is, heeft de studenten OV-chipkaart niet vóór het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro ontvangen. De RET heeft deze studenten als maatregel tijdelijke studentenkaarten verstrekt.

In een eerder stadium zijn OV-chipkaarten aan studenten uitgereikt die studeerden en/of woonachtig waren in de regio Rotterdam. Driekwart van de studenten die gebruik maakt van de Rotterdamse metro was bijtijds in bezit van een studenten OV-chipkaart. Om alle studenten te voorzien van een studenten OV-chipkaart is in opdracht van de Informatie Beheer Groep op 14 januari 2009 gestart met het uitreiken van deze kaarten. Dit bleek echter te laat om alle studenten in de regio Rotterdam op tijd van een studenten OV-chipkaart te voorzien voordat de metro werd afgesloten voor het NVB.

De RET heeft daarom in aanloop naar de 29<sup>e</sup> zo'n 35.000 tijdelijke studentenkaarten gemaakt om de studenten te kunnen voorzien in hun reisrecht. 22.000 hiervan zijn binnen één week na 27 januari door studenten opgehaald.

In het aantal ritten met een OV-chipkaart door studenten is een enorme stijging te zien. Deze is te verklaren door de uitgifte van de studenten OV-chipkaart en de tijdelijke studentenkaart in afwachting van de studenten OV-chipkaart.



Door de media zijn vraagtekens geplaatst bij de fraudegevoeligheid van deze tijdelijke studentenkaarten: “Met simpel verkrijgbare studentenpasjes kan iedereen gratis reizen in de Rotterdamse metro...<sup>19</sup>” Immers, deze kunnen ook aan familieleden worden uitgedeeld. RET heeft het belang van de studenten boven dit

<sup>19</sup> Persbericht AD Rotterdams Dagblad, Rotterdam Dichtbij 30 januari 2009: “Nieuwe fraude: gratis reizen met tijdelijke studentenpas”

risico op fraude gesteld. Ook is dergelijke fraude voor de dader risicovol, aangezien de sleutelkaart alleen geldig is in combinatie met de studentenkaart. Indien de reiziger deze niet in combinatie kan tonen, beboet de RET de reiziger voor zwartrijden én moet de reiziger de tijdelijke studentenkaart inleveren. De RET geeft aan dat ze de tijdelijke studentenkaarten ongeldig maakt zodra de studenten OV-chipkaart in de hele regio is verspreid. Het besluit wanneer dit plaatsvindt heeft de RET nog niet genomen.

Volgens Studentenreisbewijs zijn alle studenten in de regio Rotterdam inmiddels voorzien van een studenten OV-chipkaart. Uiterlijk 19 juni 2009 zijn alle studenten in heel Nederland voorzien van de studenten OV-chipkaart<sup>20</sup> volgens de volgende planning:

Postcodegebied	Periode van levering
3299 t/m 2600	12 - 24 januari 2009
2599 t/m 2200	24 - 29 januari 2009
1000 t/m 2199	Uiterlijk 13 maart 2009
3300 t/m 5199	Uiterlijk 17 april 2009
5200 t/m 7299	Uiterlijk 15 mei 2009
7300 t/m 9999	Uiterlijk 19 juni 2009

#### **Welke afspraken zijn gemaakt over de studenten OV-chipkaart?**

Driekwart van de studenten die gebruik maakt van de Rotterdamse metro was voor 29 januari in bezit van een studenten OV-chipkaart. Helaas hadden vanwege een verlate verstrekking niet alle studenten hun studentenkaart op tijd. Om alle studenten in de regio Rotterdam te kunnen voorzien in hun reisrecht heeft de RET de overige studenten voorzien van tijdelijke studentenkaarten.

#### **4.10 Blinden en slechtzienden**

Voor blinden en slechtzienden zijn door de RET en Viziris, de netwerkorganisatie van mensen met een visuele beperking, afspraken gemaakt over een pilot met een speciaal reisproduct voor deze doelgroep. Voor deze groep reizigers geldt als uitgangspunt dat de toegankelijkheid met de OV-chipkaart niet slechter mag worden dan in de situatie met het NVB.

De komst van de OV-chipkaart heeft voor wat betreft de kaartautomaat geen verandering gebracht voor deze doelgroep, de automaat blijft lastig te bedienen. Wel is er de mogelijkheid om gebruik te maken van het automatisch opladen van reissaldo. Voor wat betreft de betaling is het afstempelen van de strippenkaart vervangen door in- en uitchecken met de OV-chipkaart. Het opbouwen van vertrouwen in een juiste afrekening is voor deze doelgroep extra van belang aangezien de blinden en slechtzienden de tekstuele terugmelding na in- en uitchecken op het display niet kunnen lezen.

<sup>20</sup> [www.studentenreisbewijs.nl](http://www.studentenreisbewijs.nl), 17 maart 2009.

De RET werkt samen met Viziris onder het motto 'Bouwen aan vertrouwen voor correcte afrekening van de reis' aan een systeem waarbij de volgende functionaliteiten zijn ingebouwd:

- Een voorleesfunctie op de website MijnOV-chipkaart.nl;
- Pilot met het 'post-payment systeem', waardoor blinden en slechtzienden achteraf de betaling van de gemaakte ritten kunnen goedkeuren met behulp van de genoemde voorleesfunctie.

Tot de post-payment functionaliteit beschikbaar is, is er een speciaal tijdelijk product beschikbaar voor deze doelgroep. Houders van de OV-begeleiderskaart voor visueel gehandicapten kunnen met een speciaal reisproduct op hun OV-chipkaart in de metro reizen om te wennen aan het nieuwe reis- en betaalsysteem. De kosten voor dit reisproduct bedragen 5 euro per maand.

Een vertegenwoordiger van Viziris is tevreden met de voorgestelde maatregelen: "De angst dat we reizen zonder te hebben betaald, is nu weg. Ik denk dat er meer blinden gaan reizen, straks zie je overal witte stokken."<sup>21</sup>

Een andere vertegenwoordiger van Viziris bevestigt deze berichtgeving. Hij reist zelf intensief met het speciale product en is daarbij geen problemen tegengekomen in zowel metro, bus als tram. Viziris weet niet hoeveel mensen momenteel gebruikmaken van de speciale kaart (zie cijfers hieronder). Daarbij komt dat een groot deel van de achterban al gebruikmaakt van de 65-plus regeling.

In de maand januari en februari zijn in totaal 133 ritten door een zeer beperkt aantal reizigers in de Rotterdamse metro gemaakt met de speciale blinden en slechtziendenkaart.

**Welke afspraken zijn gemaakt ten behoeve van blinden & slechtzienden?**

Voor houders van de OV-begeleiderskaart voor visueel gehandicapten wordt een pilot gestart met een 'post-payment systeem'. Hierdoor kunnen blinden en slechtzienden achteraf de betaling van de gemaakte ritten kunnen goedkeuren dankzij een voorleesfunctie op de website MijnOV-chipkaart.nl. Viziris is tevreden over de gevonden tijdelijke oplossing voor blinden en slechtzienden.

---

<sup>21</sup> Persbericht AD Rotterdams Dagblad, Rotterdam Dichtbij 29 januari 2009: "Geen keuze meer: het is nu de ov-chip!"



#### 4.11 Berichtgeving in de media

De berichtgeving in de media over het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro is overwegend en overweldigend positief. Op 29 januari zelf verschenen er verschillende berichten op internet die dezelfde boodschap uitdroegen: de invoering van de OV-chipkaart in de metro verloopt zonder noemenswaardige problemen. De media wijdden dit voornamelijk aan de goede voorbereiding van de RET en de inzet van extra personeel. De overige berichtgeving is gebaseerd op observaties, zoals de lange rijen die ontstonden bij de Verkoop- en Informatiepunten. Zelfs sceptici die aan het woord komen, geven toe dat de spits soepel verloopt.



Kritische geluiden voor 29 januari waren grotendeels afkomstig van belangengroeperingen. De berichtgeving rondom het reizen met een gekraakte OV-

**Dag van de waarheid voor de ov-chipkaart** Ov-chipkaart: geen weg terug in Rotterdam  
**Ov-chipkaart rukt snel op**  
**OV-chipkaart niet te stuiten** 'Met de chip is het veiliger op de stations'  
**RET laat op eerste dag niets aan toeval over** Chipkaart doorstaat eerste vuurdoop 020 is trots op 010  
**Reiziger positief over OV-chipkaart** Reiziger ziet wel degelijk voordelen in ov-chipkaart  
**Strippenkaart verlaat Rotterdam** 'Net als nieuwe schoenen: gewoon wennen'  
**Rotterdam schakelt soepel over op OV-chip** Weinig moeite met de chip  
**geruisloos** Ov-chip doorstaat 'D-day' glansrijk  
**Lof na invoering chipkaart** Chippen geen probleem in Rotterdam  
**Eerste weekend met ov-chipkaart in metro R'dam verloopt goed** Rotterdamse metroreizigers pioniers in Nederland  
**Eerste strippenloze dag liep goed**

chipkaart door journalisten leidt na de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro niet tot een versterkte sceptische houding. Enerzijds omdat blijkt dat het hier om een eerder toegepaste methode gaat en anderzijds omdat de RET en TLS snel en adequaat op dit voorval hebben gereageerd. Na 29 januari is hier dan ook nauwelijks nog over bericht in de pers.

In de aanloop naar 29 januari heeft het AD Rotterdams Dagblad het initiatief genomen om dagelijks antwoord te geven op lezersvragen aan RET directeur Pedro Peters. Daarnaast leverde RET tips en feiten over de OV-chipkaart in hetzelfde tekstkader. Dit is bewust gedaan om reizigers inzicht te geven in het reizen met de OV-chipkaart en de antwoorden op actuele, veelgestelde vragen.

## Vraag het aan Pedro Peters

**Ik begrijp dat je met de ov-chipkaart betaalt voor de afstand. Welke afstand? Van halte tot halte of hemelsbreed? En wat dan als er een omleiding is?**  
H. Twigt, Rotterdam

### Antwoord Pedro Peters:

Als u met de ov-chipkaart reist, betaalt u per afgelegde kilometer over de weg in plaats van per zone, zoals met de huidige strippenkaart

het geval is.

Wanneer in het rijden van een route een ongeplande omleiding voorkomt in verband met bijvoorbeeld een ongeluk, zullen nog steeds van beginhalte tot eindhalte dezelfde reiskosten in rekening worden gebracht.

Bij een geplande omleiding wegens langdurige werkzaamheden, zal een aanpassing van de route worden gemaakt, eventueel met nieuwe haltes, en de ritprijs worden bepaald op basis van de afgelegde afstanden op deze nieuwe route.

Ook een vraag? Mail die naar: [rd.reageren@ad.nl](mailto:rd.reageren@ad.nl)

Verdere berichtgeving betreft nadere uitleg over het OV-chipkaart systeem, de compensatieregeling en verdere implementatie in andere regio's zoals Amsterdam:

### Reizen in Rotterdamse metro alleen nog met ov-chipkaart

1 Bij het inchecken wordt een basistarief van 4 euro van de chipkaart afgeschreven. De ov-chipkaart is in de grotere metrostations te koop.

2 Bij het reizen met een saldokaart wordt per kilometer betaald. Instaptarief van € 0,75 en een kilometerprijs van € 0,115.

3 Bij het uitchecken wordt het basistarief teruggestort en worden de afgelegde kilometers in rekening gebracht. Wie niet uitcheckt, betaalt het volledige tarief.

**REKENVOORBEELD**

Saldo op kaart is € 10.  
 Een ritje **Centraal-Zuidplein** = 4,7 (km) x € 0,115, + € 0,75 (instaptarief) = € 1,29  
 Saldo bij het inchecken wordt dan: € 10 - € 4 = € 6  
 Saldo bij het uitchecken wordt dan: € 6 + € 4 (instaptarief), - € 1,29 =  
**nieuw saldo = € 8,71**

**3 SOORTEN OV-CHIPKAART**

<p><b>Persoonlijk (Saldokaart)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan niet door iemand anders worden gebruikt</li> <li>• Geschikt voor persoonsgebonden 'reisproducten', zoals een abonnement</li> <li>• Geschikt voor persoonsgebonden voordelen en kortingen, bijvoorbeeld voor kinderen en 65-plussers</li> <li>• Saldo kan worden opgeladen</li> <li>• Bij verlies of diefstal kan de kaart worden geblokkeerd</li> <li>• Online inzicht van reisgegevens</li> </ul>	<p><b>Anoniem (Saldokaart)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ook door iemand anders worden gebruikt</li> <li>• Geheel anoniem</li> <li>• Zonder de mogelijkheden van de persoonlijke ov-chipkaart, zoals: persoonsgebonden kortingen of reisproducten</li> <li>• Bij verlies of diefstal kan de kaart niet worden geblokkeerd</li> </ul>	<p><b>Wegwerpchipkaart</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikt voor eenmalig gebruik of voor een korte periode</li> <li>• U kunt zelf geen saldo op de kaart laden</li> </ul>
--	---	---

NRC 250109 / M.J. / Bron: RET, ov-chipkaart

### **Woordvoering door de RET**

De Directiewoordvoerder van de RET geeft aan: “In de loop van 2008 ontstond steeds meer onrust in de media over de OV-chipkaart. Onder meer over privacy en fraudegevoeligheid, terwijl landelijke reizigers- en consumentenorganisaties zich roerden over het gebruik. Ook sommige fracties in de Tweede Kamer kwamen geregeld in het nieuws met kritiek. De RET kon in de woordvoering niet veel meer zeggen dan ‘er klaar voor te zijn’ omdat wij moesten wachten op het besluit van de staatssecretaris om de strippenkaart af te schaffen in de Rotterdamse metro.”

Na het besluit van de staatssecretaris op 31 oktober 2008 heeft de RET een eigen media- en stakeholdersbeleid opgezet. Kern hiervan was dat de RET zelf de momenten bepaalde waarop zij nieuws meldde over de (aanloop naar de) afschaffing van de strippenkaart op 29 januari 2009 en zelf bepaalde wat de kernboodschap was. Op die momenten stelde de RET zowel de pers (via persconferenties en persbijeenkomsten op RET-stations) als de stakeholders (via e-mail en telefoongesprekken) op de hoogte. Hierdoor kwam er meer rust in de media, hoewel er nog altijd kritiek was. Maar de stemming sloeg langzaam om in een positievere benadering.

De RET heeft voor 29 januari 2009 een accreditatiesysteem opgezet waarbij alle media (lokaal, regionaal en landelijk en zowel print als radio/tv) op tijdstip en locatie waren ingedeeld en werden begeleid door speciaal daartoe opgeleide RET-presentatoren. In samenwerking met SRR waren wethouder Jeannette Baljeu en RET directeur Pedro Peters op bepaalde tijdstippen beschikbaar voor de pers. Ook hebben beiden op dezelfde dag een gezamenlijke persconferentie gegeven in het WTC Rotterdam in aanwezigheid van alle relevante media. De kern van de publicaties en uitzendingen op 29 en 30 januari was dat de operatie ‘Van strip naar chip’ vrijwel probleemloos was verlopen. Ook in de periode daarna bleef de berichtgeving door de bank genomen redelijk positief. Na twee weken hebben Jeannette Baljeu en Pedro Peters een persbriefing gegeven met een evaluatie van de eerste ervaringen en ook hier was de berichtgeving grotendeels positief.

### **Hoe is de berichtgeving in de media voor en vlak na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?**

Vlak voor het uitzetten van het NVB zijn de landelijke media erg kritisch en zij schenken in de dagen vlak voor het uitzetten relatief veel aandacht aan het onderwerp. Bij de regionale media is de stemming positiever mede door het regelmatig informeren vanuit de bestuurders. Op 29 januari 2009 en de dagen erna zijn alle media overwegend positief over het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Met name de soepele overgang wordt genoemd. Zelfs sceptici zijn positief.

## 4.12 Conclusies en leerervaringen

### Conclusies

Vanuit reizigersperspectief kunnen we stellen dat het uitzetten van het NVB goed is verlopen. De 'late overstappers' naar de OV-chipkaart leiden tot een enorme ontwikkeling in het bezit en gebruik van de OV-chipkaart in een relatief kort tijdsbestek. De reiziger is snel gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart en oordeelt in het algemeen positief over de aanschaf, het gebruik en het reizen met de kaart.

Driekwart van de studenten die gebruik maakt van de Rotterdamse metro was voor 29 januari 2009 in bezit van een studenten OV-chipkaart. Om alle studenten in de regio Rotterdam te kunnen voorzien in hun reisrecht heeft de RET deze studenten voorzien van tijdelijke studentenkaarten.

De verwachting dat de sociale veiligheid verbetert en het zwartrijden vermindert door het afsluiten van de metro voor het NVB, blijkt op basis van deze evaluatie uitgekomen. De reiziger ervaart een verbetering met betrekking tot de sociale veiligheid na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Ook tonen niet representatieve steekproeven van de RET aan dat het percentage zwartrijden minimaal gehalveerd is.

### Leerervaringen

Op basis van de evaluatie van het reizigersperspectief zien wij de volgende leerervaringen:

- Gebruik de ervaring die de RET heeft opgedaan rondom sociale veiligheid en zwartrijden in de eigen communicatie-uitingen;
- Houd er in de communicatie en organisatie rekening mee dat een groot deel van de reizigers pas overstapt op het gebruik van de OV-chipkaart op het moment dat deze daadwerkelijk verplicht wordt;
- Een deel van de reizigers is zich in januari 2009 gereed gaan maken voor het reizen met de OV-chipkaart en heeft automatisch opladen aangevraagd. Het is aan te raden deze mogelijkheid al ruim van te voren te promoten om het verkoopsysteem van het OV-bedrijf te ontlasten;
- Aangezien alle studenten na 19 juni 2009 in het bezit zijn van een studenten OV-chipkaart is het voor andere OV-bedrijven niet nodig hier extra aandacht aan te besteden. Het is wel belangrijk de uitrol van deze studenten OV-chipkaart in de gaten te houden;
- Maak vooraf duidelijke afspraken met speciale doelgroepen, zoals de blinden en slechtzienden en gehandicapten. Houd bijvoorbeeld de bevindingen uit de pilot met het post-payment systeem voor blinden en slechtzienden in de gaten;
- Zorg voor een goede inrichting van de Klantenservice om de toename in het aantal vragen en klachten afdoende af te handelen;

- Denk goed na over het media- en stakeholdersbeleid. Betrek de media hierbij en maak goede afspraken met hen. Dit maakt het mogelijk de belangrijkste boodschap goed over te brengen en de momenten waarop communicatie plaatsvindt vast te leggen.

## 5 Omgeving

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe is de informatievoorziening door de omliggende OV-bedrijven voor en na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?
- Wat zijn de indrukken met betrekking tot de compensatieregeling?

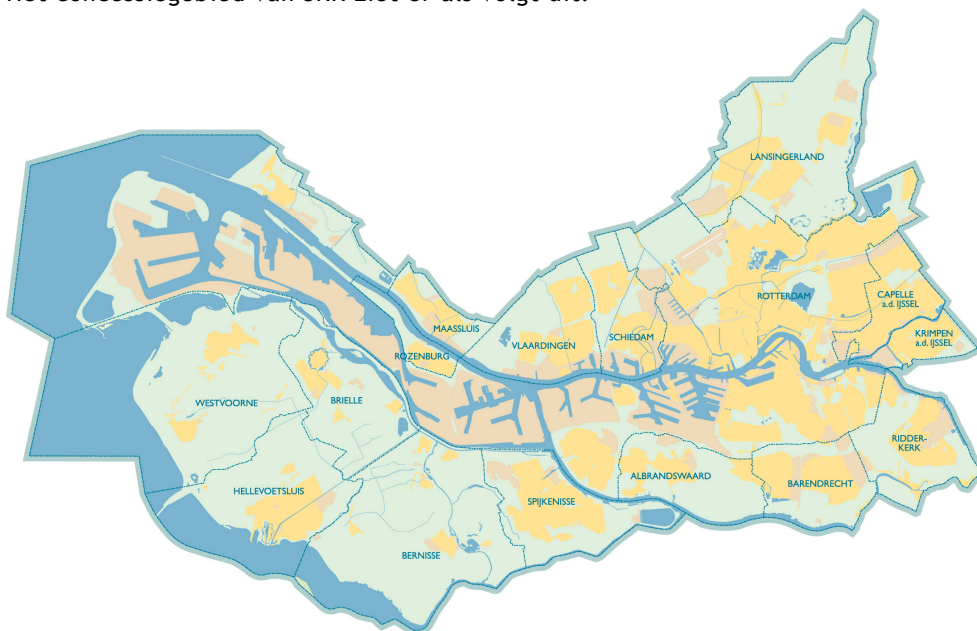
Tevens beantwoorden we de specifieke onderzoeksvragen die in paragraaf 2.1 zijn genoemd. In elke paragraaf behandelen we één van bovenstaande onderzoeksvragen en de bijbehorende specifieke onderzoeksvragen. Aan het eind van elke paragraaf geven we antwoord op de onderzoeksvragen op basis van de evaluatie en geven we de belangrijkste leerervaringen weer.

### 5.2 Informatievoorziening en omliggende OV-bedrijven

#### Informatievoorziening aan omliggende OV-bedrijven

De RET heeft contacten onderhouden met de verschillende omliggende OV-bedrijven. In de aanloop naar 29 januari 2009 heeft er verschillende malen contact plaatsgevonden tussen de RET en vertegenwoordigers van Veolia, Connexion, Arriva, Qbuzz en NS. Uit onderzoek van de RET blijkt dat ongeveer 35% van de reizigers in de Rotterdamse metro overstapt op/naar streekvervoer.

Het concessiegebied van SRR ziet er als volgt uit.



De concessies zijn op de volgende manier verdeeld over de vervoerders:

- RET: Rail (tram, metro) en bus in het centrum;
- RET: Fast Ferry Hoek van Holland;
- Connexxion: Voorne-Putten en Rozenburg;
- Qbuzz: busstreek overig;
- NS: Hoekse lijn.

RET heeft het initiatief genomen tot overleg met de andere vervoerders. Daarna heeft zij afhankelijk van de behoefte van de andere vervoerders informatie verstrekt: RET ondersteunt wanneer zij daar om vragen. De RET heeft de OV-bedrijven uitvoerig ingelicht over de plannen rondom het uitschakelen van het NVB in de Rotterdamse metro. De RET heeft aan deze vervoerders voorstellen gedaan met betrekking tot het informeren van de reiziger. Het gaat hierbij om:

- Het informeren van de telefonische helpdesk en dan met name het doorverwijzen naar de RET;
- Het voorlichten van rijdend personeel;
- Het plakken van voertuigstickers en het ophangen van plukfolders in de voertuigen;
- Het eventueel afspelen van omroepberichten in voertuigen of op stations.

De RET heeft hiervoor het benodigde materiaal aangeleverd dat indien gewenst kon worden ingezet.

In paragraaf 6.5 komt de opleiding van het RET personeel aan bod. Dezelfde opleiding is gevolgd door een aantal vertegenwoordigers van Qbuzz, Connexxion en Arriva. Deze vertegenwoordigers hebben de opgedane kennis zelf verspreid binnen hun eigen organisatie (train the trainer principe).

Tot slot heeft de RET in drie ronden Q&A (*Questions & Answers*) lijsten opgesteld en aan de OV-bedrijven verstuurd. Niet alleen putte de RET hier zelf uit voor haar Klantenservice en internetsite, deze dienden ook als bron voor de verschillende klantenservices van de OV-bedrijven.

#### **Informatievoorziening door omliggende OV-bedrijven**

De RET voerde telefonische onderzoeken<sup>22</sup> uit naar de informatievoorziening rondom het uitzetten van het NVB door Veolia, Connexxion, Arriva, Qbuzz, NS, maar ook door HTM en GVB. Vanaf 19 januari hebben er verschillende belrondes plaatsgevonden, waarbij de onderzoeker vragen stelde over het uitschakelen van het NVB op 29 januari 2009 en de compensatieregeling. Na de eerste belronde bleek dat de informatievoorziening verbeterd kon worden. De RET ondernam

---

<sup>22</sup> De RET heeft een audit gedaan in aanloop naar 29 januari waar mystery reizen onderdeel van uitmaakte. De mystery reizigers hebben aan de hand van een vragenlijst gebeld naar de Klantenservices van de verschillende vervoerders. De RET heeft de resultaten met de vervoerders en SRR gedeeld via e-mail en deze e-mail vormt input voor de evaluatie.

hierop actie door deze resultaten te delen met de OV-bedrijven. Een nieuwe belronde in de eerste week van februari wees uit, dat de vervoerders nu wel de reiziger van de juiste informatie wisten te voorzien.

**Hoe is de informatievoorziening door de omliggende OV-bedrijven voor en na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro?**

De RET heeft de omliggende OV-bedrijven ondersteund in de informatievoorziening. De OV-bedrijven voorzagen de reizigers van de juiste informatie over het uitschakelen van het NVB op 29 januari 2009 en de compensatieregeling.

### 5.3 Compensatieregeling

De compensatieregeling is tot stand gekomen in overleg met de omliggende decentrale overheden en het PROV<sup>23</sup>. In eerste instantie was sprake van twee regelingen: één voor de NS reiziger en één voor de streekvervoerders. Op verzoek van PROV is dit vereenvoudigd tot één generieke regeling voor zowel overstappers van NS als streekvervoer. De regeling zorgt ervoor dat de reiziger geen dubbel instaptarief hoeft te betalen wanneer deze overstapt van een vervoerder zonder OV-chipkaart op de RET metro. Het gaat hier op 29 januari 2009 om Veolia, Connexion, Arriva, Qbuzz en NS.

De compensatieregeling werkt als volgt: de reiziger stempelt de reguliere strippenkaart (NVB) tot/vanaf het metrostation van de RET. De reiziger checkt in bij de metro en stempelt vervolgens de compensatiekaart bij de rode stempelautomaat. Dit doet hij per retourreis dus in het algemeen maar 1 keer per dag: één stempel levert €1,50 op. De reiziger stuurt de ingevulde compensatiekaart met een (kopie) strippenkaart, het bankrekening- en OV-chipkaartnummer op naar de RET.

De compensatieregeling komt in februari 2009 niet voor in de top tien van meest gestelde vragen en klachten. Het komt wel voor dat reizigers de compensatiekaart twee keer stempelen, omdat ze gewend zijn bij de heen- en terugreis te stempelen op de strippenkaart. Of een vakje openlaten ook omdat ze dit gewend zijn met de strippenkaart. En het zijn veelal de incidentele reizigers die de compensatiekaart terugsturen wanneer daar slechts een enkele stempel op staat.

De RET BackOffice voert de registratie en controle uit van de ingeleverde compensatiekaarten:

- De RET stuurt compensatiekaarten die niet goed zijn ingevuld aan de reiziger terug. Redenen hiervoor zijn onder meer het missen van een (kopie) strippenkaart als referentie of het ontbreken van een bankrekeningnummer en/of OV-chipkaartnummer;

---

<sup>23</sup> Platform Reizigersbelangen Openbaar Vervoer



- De RET controleert de gemaakte ritten door middel van een check in de OV-chipkaart database.

De RET besteedt momenteel extra aandacht aan stempels waar geen reis tegenover staat en compensatieverzoeken waarbij de reiziger zowel op de heen- als de terugreis de compensatie kaart heeft gestempeld. De RET kan nu nog niet inschatten of reizigers de regeling niet goed begrepen hebben of dat er sprake is van fraude. De RET ziet echter nog geen reden tot extra communicatie maatregelen richting de reizigers hierover.

Het duurde een aantal weken voordat de RET de eerste compensatieverzoeken ontving. De RET heeft nu nog onvoldoende verzoeken ontvangen om gefundeerde uitspraken te kunnen doen over het aantal gehonoreerde aanvragen ten opzichte van het totaal aantal compensatieverzoeken.

**Wat zijn de indrukken met betrekking tot de compensatieregeling?**

- **In hoeverre is de compensatieregeling duidelijk voor reizigers?**

De compensatieregeling komt in februari 2009 niet voor in de top tien van meest gestelde vragen en klachten. Het komt wel voor dat reizigers de compensatiekaart twee keer stempelen.

- **Wat valt op aan ingediende compensatieverzoeken: ingediende compensatiekaarten bij de RET, wat is de ontwikkeling hierin en hoe ziet een compensatieverzoek eruit (volle kaart, enkele stempels)?**

Opvallende zaken zijn compensatiekaarten die zowel op de heen- als de terugreis zijn gestempeld, waarvan tussen de stempels een vakje is opgelaten en waar slechts een enkele stempel op staat. De RET heeft nog onvoldoende compensatieverzoeken ontvangen om hier echt gefundeerde uitspraken over te doen.

## 5.4 Conclusies en leerervaringen

### Conclusies

De RET heeft de omliggende OV-bedrijven ondersteund in de informatievoorziening. De OV-bedrijven voorzagen de reizigers, zoals blijkt uit de audit in de eerste week van februari, van de juiste informatie over het uitschakelen van het NVB op 29 januari 2009 en de compensatieregeling.

### Leerervaringen

Op basis van de evaluatie van de omgeving zien wij de volgende leerervaring.

Het goed aansluiten van de omliggende OV-bedrijven is belangrijk. Zorg daarom voor goede contacten met en communicatie richting deze OV-bedrijven. Het afstemmen van de boodschap door gezamenlijk Q&A op te stellen en het delen van foldermateriaal helpen hierbij.

## 6 Activiteiten RET rondom uitzetten NVB

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt het tweede deel van de evaluatie aan bod. Het behandelt activiteiten die de RET heeft gedaan in het kader van het uitzetten van het NVB. Het geeft tips en leerervaringen die belangrijk zijn in het kader van landelijke kennisdeling.

De onderzoeksvraag die hierbij hoort is:

Wat zijn algemene observaties, tips en ervaringen in de aanpak van de RET met betrekking tot het uitzetten van het NVB?

De RET heeft bij het uitzetten van het NVB een aantal leidende principes vastgesteld die tijdens de hele overgangperiode golden. Het betreft de volgende principes:

- “Klantvriendelijk van strip naar chip. Ondanks de vele voordelen van de OV-chipkaart voor reizigers, betekent de volledige invoering van de OV-chipkaart nogal wat. Klantvriendelijkheid staat daarom voorop, zowel in de aanlooperperiode als hierna;
- Sterk Servicegericht en laagdrempeligheid;
- Reiziger is zelf verantwoordelijk voor het op tijd overstappen naar de chipkaart, de RET communiceert duidelijk de 29e januari wijziging en biedt reizigers met blijvende reisrechten een passende oplossing om ook na 29 januari in de metro te kunnen reizen;
- Als de reiziger een financieel nadeel ondervindt door een overstap van een niet verchipte omgeving naar een afgesloten verchipte omgeving zal een compensatieregeling geboden worden;
- Zo veel mogelijk zelfredzaamheid van reizigers creëren, uitleg bij aankoop en reisproces is een investering voor de toekomst;
- Overstappen met de OV-chipkaart naar tram en bus, daar waar je met chipkaart kan reizen promoten met chipkaart te reizen en geen (compensatie) regelingen aanbieden;
- Als RET staan we gezamenlijk aan de poort om deze klus te klaren. Op 28-29 en 30 januari staat de RET klaar voor de klant.”

De RET heeft een verschillende activiteiten uitgevoerd om een geruisloze overgang naar de OV-chipkaart voor de reiziger te realiseren op en rond 29 januari. Op basis van interviews met medewerkers van de RET zijn de volgende activiteiten naar voren gekomen die we in deze evaluatie willen beschrijven:

- Intern Handboek van Strip naar Chip;
- Uitdelen van Servicekaarten;
- Communicatie aan de reiziger;

- Opleiding en inzet van RET personeel;
- Inzet van extra verkooppunten;
- Sleutelkaarten & tijdelijke OV-chipkaarten;
- Poortjes openen met alleen OV-chipkaart;
- Inzet commandoteam.

Alle genoemde activiteiten in dit hoofdstuk zijn terug te leiden tot de leidende principes van de RET.

## 6.2 Intern Handboek van Strip naar Chip

Het Handboek van Strip naar Chip is ingezet als interne informatiebron voor de RET medewerkers. Het had als doel het geven van inzicht in de wijze waarop de 100% invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro verloopt, zowel voor leden binnen het programma als voor overige interne partijen binnen de RET. Het handboek geeft inzicht in de wijze waarop de overgang naar de volledige invoering van de OV-chipkaart op 29 januari 2009 plaatsvindt en bevat antwoorden op vragen als:

- Wat zijn de leidende principes bij de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro?
- Welke activiteiten vinden er plaats op welke stations?
- Wanneer en op welke manier communiceert de RET over de invoering?
- Welke maatregelen neemt de RET mochten er zich incidenten voordoen?

Tevens bevat het handboek een aantal planningsen en een contactenlijst van belangrijke aanspreekpersonen binnen de RET.

Het Handboek was met name binnen de RET belangrijk om mensen op de hoogte te stellen van hoe zaken rond 29 januari zouden gaan lopen. Het heeft veel interne vragen afgevangen en heeft draagvlak gecreëerd.

In het vervolg van dit hoofdstuk zijn de belangrijkste onderdelen uit dit interne handboek eruit gelicht en nader toegelicht.

Als interne informatiebron is een handboek waarin belangrijke uitgangspunten, activiteiten en maatregelen zijn benoemd een goed hulpmiddel. Het helpt niet alleen in het creëren van intern draagvlak, maar ook in het kanaliseren van vragen en opmerkingen. Tevens zorgt het Handboek ervoor dat alle RET-ers goed in staat zijn reizigers te helpen en te informeren.

### 6.3 Uitdelen van Servicekaarten

De RET heeft tijdens en na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro gebruik gemaakt van Servicekaarten. De servicemedewerkers reikt de Servicekaart uit op de stations indien de situatie daarom vraagt. De Servicekaart biedt de reiziger een enkele reis van maximaal 1 uur. Zeker in de eerste dagen van het uitzetten van het NVB in de metro heeft de RET de reiziger deze service geboden. Tot heden zijn er 30.000 Servicekaarten geproduceerd, hiervan zijn er in februari tweederde uitgedeeld. In februari is ongeveer 5% van de ritten in de metro met een Servicekaart gemaakt. Dit aantal is tot 25 maart 2009 meer dan gehalveerd en de RET verwacht minimaal weer een halvering in april 2009.

De volgende afspraken hanteert de RET voor situaties waarin haar medewerkers Servicekaarten uitreiken:

- Reizigers die reisrecht hebben en bij een V&I-punt of de Servicewinkel een toegangskaart of reisproduct kunnen verkrijgen;
- Reizigers met een defecte kaart die bij een V&I-punt analyse willen laten maken en evt. vervangende kaart ontvangen;
- Als klant niet de mogelijkheid heeft om saldo of reisproduct te laden of OV-chipkaart te kopen (alle automaten op 1 station defect);
- Op beoordeling van de medewerker.

Uitgangspunt van de RET bij de servicekaart was dat de reiziger niet de dupe mag zijn van eventuele overgangsproblemen. Ook reizigers die niet op de juiste manier gebruik maken van het OV-chipkaart systeem worden op die manier gefaciliteerd. De RET geeft aan dat reizigers die eventueel problemen hadden kunnen veroorzaken, zich goed geholpen voelden door inzet van het Servicekaartje.

Sinds 29 januari 2009 is de volgende verschuiving te zien in de inzet van de Servicekaart:

- Op en de eerste paar dagen na 29 januari 2009 hebben de RET servicemedewerkers de Servicekaarten naar eigen inzicht uitgedeeld op basis van bovenstaande afspraken;
- Vanaf half februari is de Servicekaart onderdeel van het depot van de RET medewerker (Metrobeheerder en Controlebeambten). Uitgifte vindt plaats op basis van een aangescherpte afsprakenlijst waarin is omschreven in welke situaties een reiziger in aanmerking komt voor een Servicekaart. Indien nodig spreekt de leidinggevende de medewerker aan op ongeoorloofde uitgifte van Servicekaarten;
- Vanaf 1 maart schrijft de RET medewerker op het Servicekaartje op welke route het kaartje geldig is, wanneer en door welke medewerker het kaartje is verstrekt. Voorheen schreef de RET een 'Servicebon' uit aan reizigers indien de strippenkaartautomaat niet werkte. Met een geschreven toelichting gaf deze Servicebon een tijdelijk reisrecht op een aantal stations. De inperking

van het reisrecht op de Servicekaart geeft een meer gecontroleerd gebruik en zal uiteindelijk de Servicebon geheel vervangen. Indien bij controle blijkt dat een reiziger afwijkt van het beschreven reistraject deelt de RET een boete uit. De Servicekaart blijft voorlopig op deze manier beschikbaar met name om eventuele storingen in automaten te compenseren en om reizigers op weg te helpen.

Met als uitgangspunt dat de reiziger niet de dupe mag zijn van eventuele overgangsproblemen heeft de RET de Servicekaart tijdelijk ingezet. Omdat het de reiziger een oplossing biedt voor zijn probleem, het niet kunnen reizen om wat voor reden dan ook, is deze direct geholpen met een kaartje waar hij mee kan reizen.

#### 6.4 Communicatie aan de reiziger

Al in 2006, ruim vóór de grootscheepse communicatiecampagne rondom de afsluiting van de metro, is de RET gestart met meerdere communicatiecampagnes rondom de OV-chipkaart die langzaam bij de reiziger een informatiebasis hebben gelegd:

- Kortingsregeling voor aanschaf van een OV-chipkaart;
- Spaaracties;
- RET reizen op korting;
- Kennis over de OV-chipkaart.

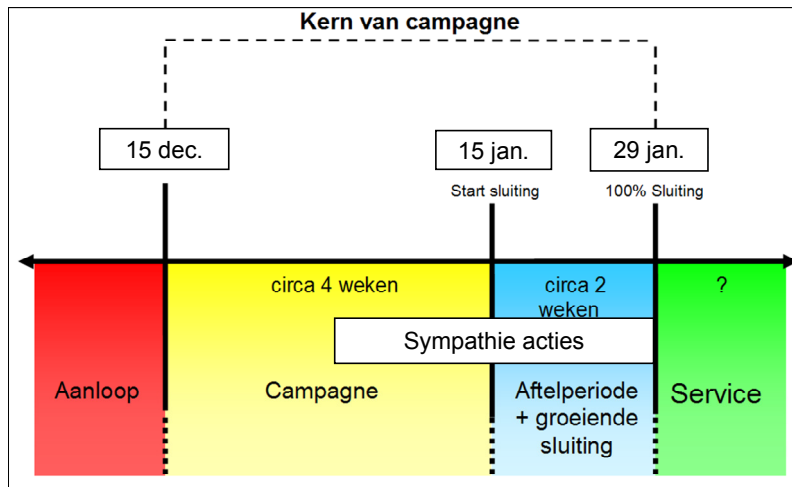
De RET heeft in haar grootscheepse campagne veel tijd en geld in communicatie aan de reiziger gestoken. Onderstaande cijfers illustreren dit:

- Verspreiden van 3,5 miljoen folders (Nederlands en Engelstalig);
- Ophangen van 16.000 posters;
- Uitzenden van 1.000 spotjes op radio en tv;
- 13.000 website bezoekers per dag.

De communicatiecampagne van de RET voor reizigers is gebaseerd op het leidende principe: 'Klantvriendelijk van strip naar chip'. De overkoepelende boodschap richting alle reizigers luidt: "Straks alleen de OV-chipkaart in de metro, wij informeren en helpen u graag"



De RET heeft deze boodschap op actieve wijze gecommuniceerd naar alle reizigers zowel in aanloop naar de campagne als gedurende de 'nazorg' periode. Alle reizigers worden voorzien van informatie op maat. De reizigerscampagne is onderverdeeld in vier fasen.



1. Aanloop: Tijdens de aanloophase zijn reizigers 'geprikkeld' om al voor 29 januari over te stappen op de OV-chipkaart;
2. Massamedia, internet, stations en voertuigen: Vanaf 15 december 2008 is een RET campagne gestart via massamedia, internet, stations en voertuigen om reizigers te informeren. 'Niet vergeten' is de slogan van de campagne;
3. Aftelperiode: Vanaf 15 januari startte de aftelcampagne, waarin door middel van zowel abri's, de internetsite en via informatieborden op stations en bij balies wordt afgeteld naar 29 januari. In deze periode benadrukte de RET met name de urgentie van het overstappen op de OV-chipkaart;
4. Inzet servicekanalen: de RET zette servicekanalen in om reizigers persoonlijk te informeren en te ondersteunen. Reizigers kreeg advies op maat, zodat zij zich optimaal kunnen voorbereiden. Om dit te bereiken vond vanaf 15 december opschaling plaats van extra bijgeschoold servicepersoneel en zijn extra verkoop- en informatiepunten geplaatst op de metrostations. Daarnaast was de operationele helpdesk permanent bezet en was er sprake van een grote personeelsinzet bij de toegangspoortjes rondom 29 januari.

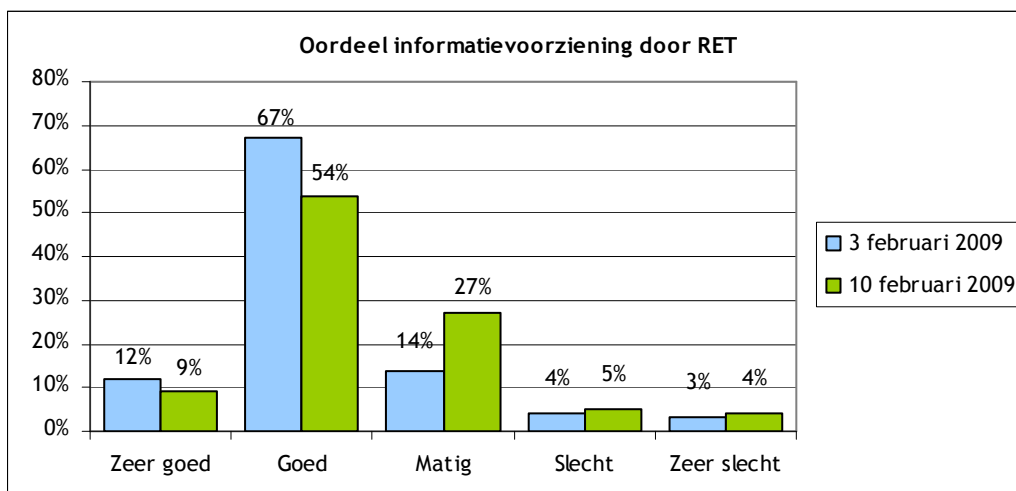
In haar communicatie-uitingen concentreert de RET zich op het eigen vervoergebied. Ze adverteert tot half januari met de 'niet vergeten boodschap' om vervolgens de urgentie van het overstappen op de OV-chipkaart uit te dragen. Het Landelijk Campagneteam<sup>24</sup> verzorgt de communicatie buiten het RET vervoersgebied. Er worden advertorials in huis-aan-huis bladen geplaatst over de compensatieregeling gericht op de buurgemeenten van Rotterdam. Daarnaast pakt het Landelijk Campagneteam de communicatie op met een landelijke boodschap.

Zoals ook in paragraaf 5.2 aan bod is gekomen heeft de RET overlegd met de omliggende OV-bedrijven welke gezamenlijke communicatie-uitingen worden gedaan. Het gaat hierbij om reizigersinformatie, reacties op veelgestelde vragen en informatie voor de frontliners. De RET heeft de omliggende OV-bedrijven

<sup>24</sup> In het Landelijk Campagneteam nemen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, de OV-bedrijven, de decentrale overheden en TLS deel.

voorzien van folders voor relevante reizigersgroepen zoals de abonneementhouders van andere stadstreekvervoerders en NS-abonneementhouders met supplement. De RET heeft foldermateriaal verstuurd naar wederverkopers ter informatie en folders verspreid onder de VVV, ziekenhuizen, hotels en andere centrale plekken in de stad.

In het onderzoek van Meijers op 3 en 10 februari 2009 is de reiziger gevraagd een oordeel te geven over de informatievoorziening rond de OV-chipkaart door de RET tot nu toe.



Hieruit blijkt dat de overgrote meerderheid zowel vlak na het uitzetten van het NVB als bijna twee weken later hier een positief tot zeer positief oordeel over heeft.

Samenvattend kunnen we het volgende stellen over de communicatie aan de reiziger door de RET:

- Al in 2006 is de RET richting de reiziger gestart met het leggen van een informatiebasis over de OV-chipkaart;
- De grootschalige campagne is pas anderhalve maand van te voren gestart, waardoor de reiziger niet 'informatiemoe' werd maar wel goed was voorbereid;
- De kanalen waren ingericht op contactmomenten voor iedere reiziger (helpdesk, website, stations);
- Het zwaartepunt lag op communicatie 'on the spot': daar waar de reiziger daadwerkelijk gebruik maakt van de metro;
- De reiziger beoordeelt de informatievoorziening positief.

## 6.5 Opleiding en inzet van RET personeel

Eén van de leidende principes was ‘als RET staan we gezamenlijk aan de poort om deze klus te klaren. Op 28, 29 en 30 januari staat RET klaar voor de klant’. Dit kwam tot uiting in zowel de opleiding als de inzet van het RET personeel.

### Opleiden RET personeel

De RET heeft in de laatste weken tot 29 januari 2009 bijna 2.700 medewerkers (servicemedewerkers, promotiemedewerkers en gastheren en -vrouwen) opgeleid. Het opleiden van het RET personeel sluit aan bij het principe van servicegerichtheid en was erop gericht de kennis en houding van de RET medewerkers op één lijn te krijgen. Van iedere medewerker werd verwacht dat hij/zij dezelfde antwoorden kon geven. Bovendien heeft een groot gedeelte van het personeel dienst gedaan in metrostations in de dagen rondom de afsluiting.

De RET heeft de opleiding uitbesteed aan het Landelijk Platform van ROC's met als vertegenwoordiger het Da Vinci College uit Dordrecht. Er was een lange opleiding van drie uur voor de servicemedewerkers (frontliners) en een korte opleiding van bijna twee uur voor de rest van de RET medewerkers. In de lange opleiding stond meer diepgaandere kennis over allerlei zaken rondom de afsluiting zoals de compensatieregeling op het programma. Voor de overige medewerkers is het van belang dat zij de meest gestelde vragen kunnen beantwoorden en op de juiste wijze doorverwijzen.

De RET wilde de kennis van medewerkers op een basisniveau brengen en aandacht besteden aan de houding van medewerkers richting de reiziger. Medewerkers is geleerd de reiziger op de juiste manier OV-chipkaartservice te bieden, door te verwijzen daar waar nodig en geen discussies aan te gaan met de klant. Medewerkers hebben meer betrokkenheid gekregen bij het uitzetten van het NVB, een positieve houding ten opzichte van de OV-chipkaart en een groot gevoel van eensegindheid.

Een medewerker van de RET geeft aan dat het opleiden van het RET personeel een zeer geslaagde aanpak is gebleken. Medewerkers waren trots op de invoering van OV-chipkaart en hun eigen bijdrage hierin. Hij heeft RET collega's horen zeggen: “Door ons is de invoering een succes!”

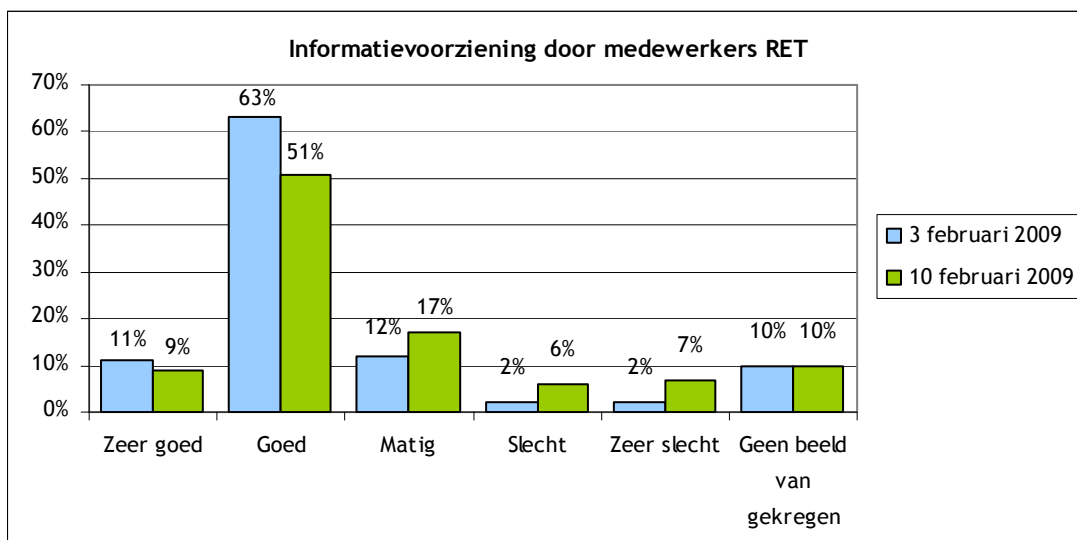
De evaluatie van de opleidingen ondersteunt deze uitspraak. Aan het eind van de opleiding heeft elke deelnemer een evaluatieformulier ingevuld. Hiermee werd gecheckt of de opleiding aansloot bij de verwachtingen van de medewerkers en om te kijken de opleiding een bijdrage leverde aan het kennisniveau en de attitude van de medewerkers. Het gemiddeld rapportcijfer dat deelnemers gaven was een 8.

Naast het opleiden van het eigen personeel heeft de RET ook vertegenwoordigers van andere vervoersbedrijven de kans gegeven een opleiding te volgen en mee te



lopen op de 29<sup>e</sup>. De opleiding is gevolgd door vertegenwoordigers van Qbuzz, Connexion en Arriva.

In het onderzoek van Meijers Research is op 3 en 10 februari 2009 aan de reiziger gevraagd een oordeel te geven over de informatievoorziening rond de OV-chipkaart door medewerkers van de RET op stations en in de voertuigen. Uit de reacties blijkt dat het oordeel van de reiziger hierover positief is. Direct na 29 januari oordeelde 74% van de reizigers hier goed tot zeer goed op, tegenover 59% bijna twee weken na de afsluiting van de metro voor het NVB.



De RET heeft veel aandacht besteed aan opleiden van alle medewerkers. De RET medewerkers hebben dit positief beoordeeld. De reiziger op haar beurt beoordeelt de informatievoorziening door RET medewerkers als positief.

#### Inzet RET servicepersoneel

De RET heeft tijdens de transitiefase verschillende 'soorten' medewerkers ingezet:

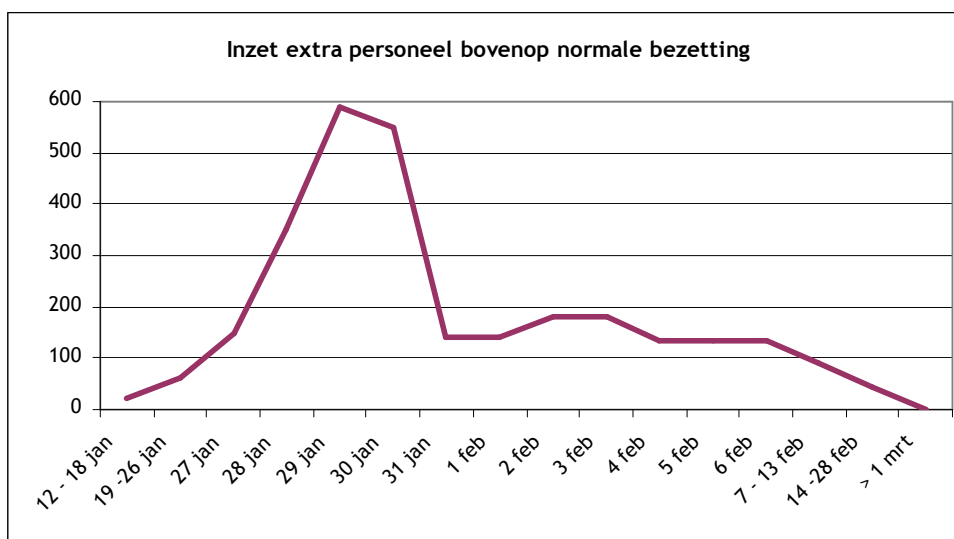
- Servicemedewerkers;
- Promotieteams;
- Gastheren en gastvrouwen.

Servicemedewerker zijn alle medewerkers die in direct klantcontact stonden. Zij vormen het gezicht naar de klanten en zijn eerste aanspreekpunt. Van de promotiemedewerkers werd verwacht dat zij de 'meest gestelde vragen' kunnen beantwoorden, wisten ze waar ze reizigers naar konden doorverwijzen bij extra vragen en hebben ze geflyerd onder reizigers over de invoering van de OV-chipkaart. Tot slot heeft de RET eigen administratief en technisch personeel ingezet gedurende de transitieperiode 28, 29 en 30 januari. Zij waren als gastheren en -vrouwen aanwezig om gedurende de overgang te assisteren waar

nodig. Voor hun inzet is een beroep gedaan op de managers binnen de RET om te zorgen dat de afdelingen voldoende ondersteuning konden bieden. Daarnaast hebben andere OV-bedrijven personeel beschikbaar gesteld die tijdens de transitiefase als gastheer en -vrouw hebben opgetreden.

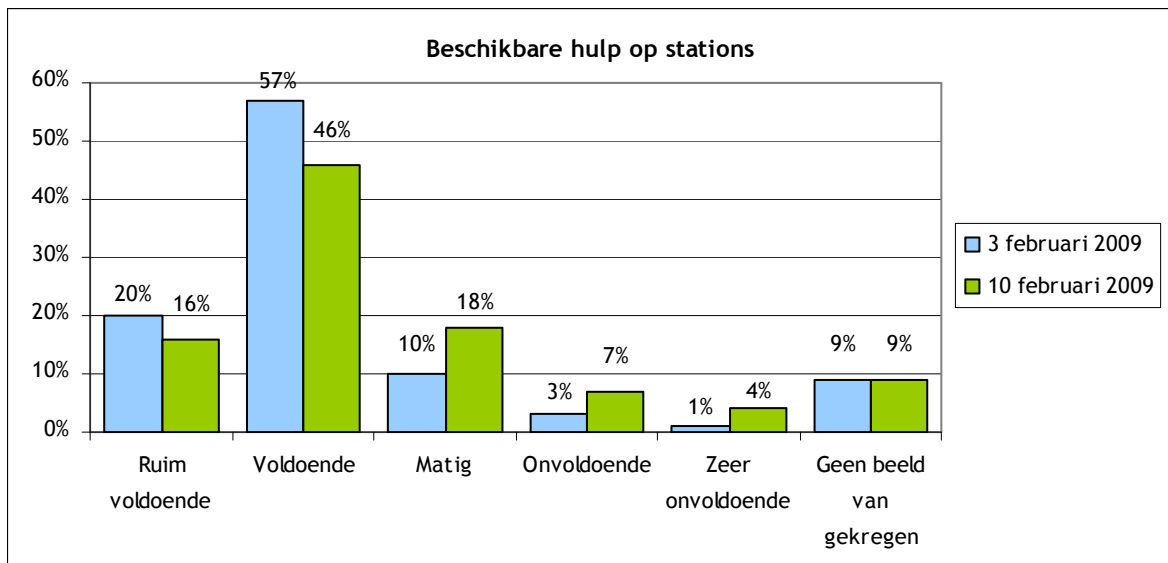
De RET heeft de inzet van personeel aangestuurd met behulp van een inzetmodel met de benodigde bezetting op de stations is aangegeven welke aantallen servicemedewerkers op welke tijdsvakken op welke stations aanwezig dienen te zijn, aangevuld met gastheren en -vrouwen. Op 28, 29 en 30 januari is de coördinator hier flexibel mee opgegaan. Zodra hij constateerde dat op bepaalde plaatsen extra of juist minder personeel nodig was, heeft hij dit direct geregeld. Twee weken na de afsluiting van de metro voor het NVB is de RET met afbouwen begonnen van extra servicepersoneel op de rustige metrostations.

In onderstaande figuur is de inzet van extra personeel bovenop de normale bezetting (0-lijn) te zien.



De verdeling van de inzet op 28, 29 en 30 januari van eigen personeel versus extra kantoorpersoneel versus ingehuurde medewerkers is grofweg gelijk.

De reiziger heeft de beschikbare hulp positief gewaardeerd. Op de vraag van Meijers Research wat het oordeel is over de beschikbare hulp van RET medewerkers bij het gebruik van de OV-chipkaart op de metrostations geeft 77% van de respondenten minimaal een voldoende op 3 februari en 62% op 10 februari. De afname in het positieve oordeel is verklaarbaar door de feitelijke afname van het extra servicepersoneel op de verschillende metrostations. De RET heeft ervoor gekozen om personeel zo flexibel mogelijk in te zetten. Stations waar een grotere servicevraag was, was meer personeel beschikbaar. In de week van 10 februari nam de inzet van extra servicepersoneel af, waardoor op stations waar weinig problemen zijn, volstaan werd met het 'normale' personeel.



De RET geeft aan dat de inzet van het eigen personeel goed is bevallen. Het leidde tot meer kennis over het OV-chipkaart systeem. En het heeft het kantoorpersoneel en het personeel dat overwegend 'buiten' staat dichterbij elkaar gebracht. Dit laatste was een belangrijk positief neveneffect. Beide kanten hebben dit positief gewaardeerd.

#### **Inzet RET controlepersoneel**

De eerste periode na het afsluiten van de metro voor het NVB richt de RET zich vooral op service en klantgerichtheid. Op termijn gaat de RET ook inzetten op repressie van agressie en controle van reizigers.

De RET heeft veel extra personeel ingezet om de overgang voor de reiziger naar het reizen met de OV-chipkaart in de metro zo geruisloos mogelijk te maken. Ook andere OV-bedrijven hebben personeel geleverd aan de RET. Door flexibele inzet van dit personeel kon de RET direct inspelen op de servicebehoefte. De reiziger heeft de beschikbare hulp op metrostations goed gewaardeerd.

#### **6.6 Inzet van extra verkooppunten**

Een andere activiteit die de RET heeft uitgevoerd is de inzet van extra verkooppunten in het kader van klantvriendelijk van strip naar chip. De reizigers konden bij de extra verkooppunten terecht voor informatie over de OV-chipkaart, hulp bij de verkoop- en oplaadautomaten, verkrijgen van een aanvraagformulier voor de persoonlijke kaart en aankoop van voorgeladen chipkaarten.

De RET heeft tijdens de overgang op 28, 29 en 30 januari de openingstijden van de vijf Verkoop- en Informatiepunten (V&I punten) en de Servicewinkel verruimd. Daarnaast zijn de volgende mobiele verkooppunten ingezet bovenop de normale Verkoop- en Informatiepunten:

- 11 mobiele verkooppunten ('karretjes');
- 7 halcabines op metrostation in de ruimte van Metrobeheer;
- 4 noodcabines/noodkassa's bij elk verkooppunt met uitzondering van Beurs;
- Op Beurs verkoop vanuit de gevonden voorwerp ruimte;
- Infobus van de RET bij de Servicewinkel.

De 11 mobiele verkooppunten zijn als volgt ingezet:

- 7 waren gefixeerde mobiele verkooppunten op grotere stations zonder V&I punt. Hier konden reizigers met name vooraf opgeladen kaarten (anonieme en wegwerp kaarten) of toegangspassen zoals de tijdelijke studentenkaart kopen;
- Flexibele inzet op metrostations waar kaartautomaten zwaar belast waren om extra capaciteit te leveren;
- Flexibele inzet in geval van verstoring van kaartautomaten.

De mobiele verkooppunten waren geopend van 6.00 tot 19.00 uur. Op punten waar 'mobiele' verkoop van OV-chipkaarten plaatsvond konden reizigers betalen met cash en op een aantal punten met pin en creditcard. Tevens konden zij een machtiging afgeven voor automatische incasso op vertoon van een geldige legitimatie.

De reiziger kon bij wederverkopers, zoals postkantoren en Primera, terecht voor de aanschaf van vooropgeladen anonieme OV-chipkaarten. Rond 29 januari waren dit nog eens ruim 100 extra verkooppunten. Op termijn kan de reiziger ook voor het laden van saldo en het ophalen van producten terecht bij een aantal geselecteerde wederverkopers.

Er zijn momenteel nog informatiepunten in gebruik ter ondersteuning van de verkoop op Schiedam Centrum (halcabine), station Alexander ('karretje') en Kralingse Zoom (halcabine). De RET draait nog 15 extra diensten met personeel per week. Met name bij evenementen blijkt extra inzet nog nodig te zijn. Op termijn wil de RET dit terugbrengen naar een aantal vaste dagen: vrijdagavond, maandag en in het weekend.

De inzet van extra verkooppunten heeft ervoor gezorgd dat de RET maximaal heeft kunnen voldoen aan de servicebehoefte van de reiziger. Door flexibel verkooppunten in te kunnen zetten op plaatsen waar dit nodig was, kon de RET de reiziger zo goed mogelijk ondersteunen.

## **6.7 Sleutelkaarten & tijdelijke OV-chipkaarten**

De RET had te maken met geldige vervoerbewijzen die bij volledige invoering van de OV-chipkaart nog steeds recht op reizen met de metro gaven, maar die nog niet op een OV-chipkaart stonden. Om deze reizigers te kunnen laten reizen in de metro heeft de RET sleutelkaarten en tijdelijke OV-chipkaarten ontwikkeld die er voor zorgden dat de reiziger de poortjes kon openen. De sleutelkaarten en

tijdelijke OV-chipkaarten zijn geen vervoersbewijs maar gelden in combinatie met het papieren reisrecht als vervoersbewijs.

De RET heeft vooraf opgeladen OV-chipkaarten gemaakt met alle mogelijke verschillende producten en heeft deze verspreid over alle vaste en verschillende mobiele verkooppunten. Hiermee kon de reiziger op zoveel mogelijk punten maximaal ondersteund worden.

Voor iedere reiziger met reisrecht in de Rotterdamse metro heeft de RET een oplossing geboden. De reiziger kon deze sleutelkaarten & tijdelijke OV-chipkaarten op alle vaste en meerdere mobiele verkooppunten verkrijgen.

## **6.8 Poortjes openen met alleen OV-chipkaart**

De RET heeft stap voor stap het aantal poortjes dat met een strippenkaart te openen is, verminderd in aanloop naar 29 januari 2009.

Al in augustus 2008 is de RET gestart met het aanpassen van de verhouding 'chipkaartpoortjes' versus poortjes die nog met strippenkaart te openen waren: het zogenaamde 'knijpen'. De helft van de poortjes was alleen te openen met een OV-chipkaart: hier zijn de stempelautomaten voor de strippenkaart weggehaald. De RET is hierin vanaf half januari gaan opschalen door nog meer stempelautomaten weg te halen. Op 28 januari 2009 was overal nog maar één poortje te openen met een strippenkaart.

De RET heeft er ook voor gekozen om op ludieke wijze te knijpen. De promotiemedewerkers stonden de weken voor 29 januari met stopbordjes voor de poortjes die nog wel met een strippenkaart te openen waren. Tevens spraken zij mensen aan die met een strippenkaart reisden met als doel hen informeren en eventueel begeleiden naar een informatie- of verkoopbalie.

De RET vermoedt dat deze knijpacties hebben bijgedragen aan de stijging van het gebruik van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro in aanloop naar 29 januari. Daarnaast heeft het de reiziger vermoedelijk meer bewust gemaakt van het feit dat de metro na 29 januari alleen toegankelijk is met een OV-chipkaart.

De RET vermoedt dat het aanpassen van de verhouding 'chipkaartpoortjes' versus poortjes die nog met strippenkaart te openen waren op de metrostations in aanloop naar 29 januari heeft bijgedragen aan de stijging van het gebruik van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro.

## 6.9 Inzet commandoteam

De RET heeft een zogenaamd ‘commandoteam’ ingericht met alle *key players* op één locatie bij elkaar. Dit commandoteam heeft een werkplek ingericht op het metrostation Stadhuis en heeft de dagen voor, tijdens en vlak na 29 januari de afsluiting van het metro voor het NVB gecoördineerd. Voordelen waren:

- Het Commandoteam heeft mandaat gekregen om benodigde beslissingen te nemen;
- Mogelijk maken van snelle besluitvorming en uitvoer daarvan;
- Direct het inzetmodel van zowel Verkoop- en Informatie als van het servicepersoneel bespreken en eventueel bijsturen.

De inzet van het commandoteam maakte een snelle besluitvorming en bijsturing van inzet van personeel mogelijk.

## 6.10 Conclusies en leerervaringen

### Conclusies

De RET heeft diverse maatregelen getroffen om het uitzetten van het NVB in de metro zo soepel mogelijk te laten verlopen. De combinatie van al deze maatregelen heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de succesvolle afsluiting van de metro voor het NVB. Uitgangspunt bij al deze maatregelen was “Klantvriendelijk van strip naar chip”. Dat zien we terug in waardering van de reiziger over de informatievoorziening over de OV-chipkaart en beschikbare hulp van RET medewerkers op de metrostations.

### Leerervaringen

De RET heeft alle maatregelen in dit hoofdstuk vooraf bedacht en waar nodig voorbereid en uitgevoerd. De RET wil de opgedane ervaringen ook inzetten bij de afsluiting van bus en tram. De belangrijkste zijn:

- Zorg voor een goede en gedegen voorbereiding en voldoende getraind personeel;
- Zet veel extra personeel in om de overgang voor de reiziger naar het reizen met de OV-chipkaart zo geruisloos mogelijk te maken. Een flexibele inzet maakt het mogelijk direct in te spelen op de servicebehoefte van de reiziger;
- De inzet van extra en flexibele verkooppunten zorgt ervoor dat maximaal kan worden voldaan aan de servicebehoefte van de reiziger. Het helpt de *late majority* met de overgang en biedt de mogelijkheid te voldoen aan de extra vraag naar anonieme OV-chipkaarten;
- Om eventuele overgangsproblemen het hoofd te bieden en iedere reiziger met reisrecht een oplossing te geven is het verstrekken van Servicekaarten, sleutelkaarten en tijdelijke OV-chipkaarten een goed ‘smeermiddel’. De reiziger is direct geholpen met een kaartje waar hij mee kan reizen.

## **7 Algemene conclusies en leerervaringen**

In dit hoofdstuk beschrijven wij de algemene conclusies en aanbevelingen. We sluiten hierbij aan bij de onderwerpen die in de moties van de Tweede Kamer zijn genoemd: 4-euro transacties, fraude, sociale veiligheid en zwartrijden. Daarnaast geven we de conclusies over de vier thema's:

1. Ervaringen met het OV-chipkaart systeem;
2. Reizigersperspectief;
3. Omgeving;
4. Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro.

### **7.1 Algemene conclusies**

#### **4-euro transacties**

Het percentage incomplete transacties in de metro ten gevolge van het afsluiten van de poortjes is in de laatste week van februari 2009 meer dan gehalveerd ten opzichte van de periode januari - november 2008. In de tram en bus is, na een lichte stijging begin februari, het percentage incomplete transacties gedaald tot onder het niveau van voor 29 januari 2009.

De afname in het percentage incomplete transacties in de metro is het gevolg van het sluiten van de poorten. De incomplete transacties in de metro ontstaan vermoedelijk bij de open stations, waar geen poortjes maar paaltjes staan. De stabilisatie in de bus en de tram is te verklaren door gewenning van reizigers aan het in- én uitchecken en voorbeeldgedrag van andere reizigers. De aanvankelijke stijging is waarschijnlijk veroorzaakt door een relatief grote groep nieuwe gebruikers.

#### **Fraude**

Er is tot dusver, met uitzondering van de actie van RTV Rijnmond vlak voor 29 januari 2009, geen fraude geconstateerd met de OV-chipkaart. De regionale omroep RTV Rijnmond reisde twee dagen rond met een chipkaart die door de Radboud Universiteit in Nijmegen was gekraakt en waarvan het saldo met een laptop werd opgewaardeerd met één eurocent. De betreffende OV-chipkaart is geblokkeerd. Sinds het uitzetten van het NVB zijn er geen fraudegevallen geconstateerd.

#### **Sociale veiligheid en zwartrijden**

De verwachting dat de sociale veiligheid verbetert en het zwartrijden vermindert door het afsluiten van de metro voor het NVB blijkt op basis van deze evaluatie uitgekomen. De reiziger ervaart een verbetering met betrekking tot de sociale veiligheid na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro.

Daarnaast tonen niet representatieve steekproeven van de RET aan dat het percentage zwartrijders minimaal is gehalveerd.

### **Ervaringen met het OV-chipkaart systeem**

De ontwikkeling van het bezit en gebruik van de OV-chipkaart laat voor vrijwel alle doelgroepen en producten een explosieve stijging zien in de periode november 2008 - februari 2009:

- Het aantal betaalde ritten in de metro per dag is ongeveer gelijk gebleven na het uitzetten van het NVB;
- Het absolute aantal ritten met reissaldo is in februari ten opzichte van november bijna verdrievoudigd. Ongeveer 50% van de reizigers reist met een anonieme OV-chipkaart en 50% met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Het absolute aantal ritten in de metro met de persoonlijke OV-chipkaart is in februari 2009 ten opzichte van november 2008 tweeënhalf keer hoger. Voor anonieme OV-chipkaarten is dit aantal ritten in de metro meer dan vervijfvoudigd.

Het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro heeft aangetoond dat het OV-chipkaart systeem de stijging in gebruik van de OV-chipkaart in metro, tram, bus en verkoop aan kan. Buiten twee type storingen in het verkoopsysteem, als gevolg van het aantal contante geldbetalingen in de verkoopautomaten en het aantal verkochte wegwerpkarten, zijn er geen grote storingen geweest. Ook Connexxion heeft een grote stijging van het gebruik van de OV-chipkaart gezien, ook hierbij zijn geen systeemproblemen opgetreden.

### **Reizigersperspectief**

Het grootste deel van de reizigers is op het laatste moment overgestapt naar de OV-chipkaart: in februari hebben drie keer zoveel reizigers in de metro met de OV-chipkaart gereisd ten opzichte van november 2008. Deze overgang is zonder noemenswaardige problemen verlopen

Vanuit reizigersperspectief kunnen we dan ook stellen dat het uitzetten van het NVB goed is verlopen. De 'late overstappers' naar de OV-chipkaart leiden tot een enorme ontwikkeling in het bezit en gebruik van de OV-chipkaart in een relatief kort tijdsbestek. De reiziger is snel gewend aan het gebruik van de OV-chipkaart en oordeelt in het algemeen positief over de aanschaf en het reizen met de kaart.

Wat opvalt is dat het aantal aanvragen voor automatisch opladen in de maanden januari en februari sterk stijgt ten opzichte van de laatste maanden van 2008.

Driekwart van de studenten die gebruik maakt van de Rotterdamse metro was voor 29 januari in bezit van een studenten OV-chipkaart. De RET heeft de overige studenten voorzien van tijdelijke studentenkaarten. Ook aan de blinden en slechtzienden heeft de RET een tijdelijk oplossing geboden, waarover Viziris tevreden is.



### **Omgeving**

De RET heeft de omliggende OV-bedrijven ondersteund in de informatievoorziening. De OV-bedrijven voorzagen de reizigers, zoals blijkt uit de audit in de eerste week van februari, van de juiste informatie over het uitschakelen van het NVB op 29 januari 2009 en de compensatieregeling. De RET heeft nog onvoldoende compensatieverzoeken ontvangen om gefundeerde uitspraken te kunnen doen over het aantal gehonoreerde aanvragen.

### **Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro**

De combinatie van alle activiteiten die de RET heeft uitgevoerd om het uitzetten van het NVB zo soepel mogelijk te laten verlopen, heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de succesvolle afsluiting van de metro voor het NVB. Uitgangspunt bij al deze maatregelen was “Klantvriendelijk van strip naar chip”.

## **7.2 Leerervaringen**

Op basis van de evaluatie in dit rapport van het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro zien wij een aantal nuttige leerervaringen. Deze zijn in elk hoofdstuk weergegeven. De belangrijkste leerervaringen zijn onderstaand weergegeven.

<b>Ervaringen met het OV-chipkaart systeem</b>
De reiziger blijkt een grotere behoefte te hebben dan verwacht aan het betalen met muntgeld. Het is daarom belangrijk om te zorgen voor het tijdig legen van de geldcassettes en het plannen van voldoende onderhoud.
De reizigers maken meer dan verwacht gebruik van wegwerp OV-chipkaarten. De toename in het aantal verkochte wegwerpkaartjes leidde tot storingen in de verkoopautomaten die niet eerder voorkwamen. Besteed daarom aandacht aan deze functionaliteit en eventuele storingsgevoeligheid in de verkoopautomaten en houd rekening met de inzet van extra onderhouds- en servicepersoneel bij deze automaten.
Zorg voor een systeemstabilisatie door geen nieuwe releases van de EOD uit te brengen. Eventuele mutaties op het OV-chipkaart systeem die toch nodig zijn kunnen vooraf getest worden.
Voer een ‘loadtest’ uit om te onderzoeken of de BackOffice van het OV-chipkaart systeem een groot aantal transacties (bijvoorbeeld één miljoen transacties) aan kan. Neem daarin verschillende soorten transacties mee zoals opladen, reizen, controles, etc.
Zorg voor een goede voorlichting aan de reiziger over de werking van het OV-chipkaart systeem en het gewenste gedrag van de reiziger met betrekking tot het in- en uitchecken bij iedere reis. Dit helpt het aantal incomplete transacties en als gevolg daarvan de correctieve maatregelen door het OV-bedrijf te minimaliseren.

<b>Reizigersperspectief</b>
Houd er in de communicatie en organisatie rekening mee dat een groot deel van de reizigers pas overstapt op het gebruik van de OV-chipkaart op het moment dat deze daadwerkelijk verplicht wordt.
Een deel van de reizigers is zich in januari 2009 gereed gaan maken voor het reizen met de OV-chipkaart en heeft daarom automatisch opladen aangevraagd. Het is aan te raden deze mogelijkheid al ruim van te voren te promoten om het verkoopsysteem van het OV-bedrijf te ontlasten.
Maak vooraf duidelijke afspraken met speciale doelgroepen, zoals de blinden en slechtzienden en gehandicapten. Houd bijvoorbeeld de bevindingen uit de pilot met het post-payment systeem voor blinden en slechtzienden in de gaten.
Zorg voor een goede inrichting van de Klantenservice om de toename in het aantal vragen en klachten afdoende af te handelen.
Denk goed na over het media- en stakeholdersbeleid. Betrek de media hierbij en maak goede afspraken met hen. Dit maakt het mogelijk de belangrijkste boodschap goed over te brengen en de momenten waarop communicatie plaatsvindt vast te leggen.
<b>Omgeving</b>
Het goed aansluiten van de omliggende OV-bedrijven is belangrijk. Zorg daarom voor goede contacten met en communicatie richting deze OV-bedrijven. Het afstemmen van de boodschap door gezamenlijk Q&A op te stellen en het delen van foldermateriaal helpen hierbij.
<b>Activiteiten RET rondom uitzetten NVB in de Rotterdamse metro</b>
Het is belangrijk om te zorgen voor een goede en gedegen voorbereiding. De RET heeft alle maatregelen die zijn genoemd in hoofdstuk 6 vooraf bedacht en waar nodig voorbereid en uitgevoerd. De belangrijkste zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zorg voor een goede en gedegen voorbereiding en voldoende getraind personeel;</li> <li>▪ Zet veel extra personeel in om de overgang voor de reiziger naar het reizen met de OV-chipkaart zo geruisloos mogelijk te maken. Een flexibele inzet maakt het mogelijk direct in te spelen op de servicebehoefte van de reiziger;</li> <li>▪ De inzet van extra en flexibele verkooppunten zorgt ervoor dat maximaal kan worden voldaan aan de servicebehoefte van de reiziger. Het helpt de <i>late majority</i> met de overgang en biedt de mogelijkheid te voldoen aan de extra vraag naar anonieme OV-chipkaarten;</li> <li>▪ Om eventuele overgangsproblemen het hoofd te bieden en iedere reiziger met reisrecht een oplossing te geven is het verstrekken van Servicekaarten, sleutelkaarten en tijdelijke OV-chipkaarten een goed 'smeermiddel'. De reiziger is direct geholpen met een kaartje waar hij mee kan reizen.</li> </ul>

## Bijlage I Bronnen

### Respondenten

- RET:
  - Johan Taal, Hoofd Programmabureau, 3 maart 2009 en telefonisch in de periode van 3 tot en met 18 maart 2009;
  - Arjan Boer, Programmamanager, 3 maart 2009;
  - Chris Botermans, Manager Frontoffice, 4 maart 2009;
  - Nico Zantman, Manager Backoffice, 6 maart 2009;
  - Michael Sadloe, Manager Klantreacties, 2 maart 2009;
  - Stefan Herwig, Coördinator Marketing en Communicatie OV-chipkaart project, 10 maart 2009;
  - Rob de Ruijter, 10 maart 2009;
  - Rob Sebes, Directiewoordvoerder en stakeholdersmanager OV-chipkaart, 23 maart 2009;
- Connexxion:
  - Patrick Siliacus, 13 maart 2009;
- Viziris:
  - Jan Poot, 13 maart 2009;
- TLS:
  - Roel Testroote, 12 maart 2009.

### Documenten

- Onderdelen van intern handboek RET: Handboek van strip naar chip in de Rotterdamse metro;
- Vragenlijst steekproef OV-chipkaart, Meijers Research, februari 2009;
- Resultaten onderzoek OV-chipkaart, Meijers Research, 19 en 20 september 2007;
- Resultaten onderzoek OV-chipkaart, Meijers Research, 3 februari 2009;
- Resultaten onderzoek OV-chipkaart, Meijers Research, 10 februari 2009;
- Resultaten onderzoek Het oordeel van de OV-chipkaartreiziger, Lubbe & Larsen, 30 oktober 2007;
- Resultaten onderzoek Het oordeel van de Rotterdamse reiziger, De Boer en Larsen & AVV, 19 mei 2006;
- Brief SRR 14 januari 2009: “Reactie op het verzoek van Verkeer en Waterstaat voor aanvullende informatie”;
- Brief SRR 30 maart 2009: “Evaluatie verloop incomplete transacties t/m februari 2009”;
- Persbericht AD 2 februari 2009: “Zwartrijders teruggefloten: meer sociale controle bij de metropoortjes door ov-chip”;
- Persbericht AD 28 januari 2009: “Reiziger ziet wel degelijk voordelen in OV-chipkaart”;
- Persbericht De Telegraaf 29 januari 2009: “OV-chipkaart: geen weg terug in Rotterdam”;
- Persbericht AD Rotterdams Dagblad 29 januari 2009 “OV-chipkaart metro opnieuw gekraakt”;

- Persbericht AD Rotterdams Dagblad, Rotterdam Dichtbij 29 januari 2009: “Geen keuze meer: het is nu de ov-chip!”;
- Persbericht Metro, editie Rotterdam 30 januari 2009: “Met de chip is het veiliger op de stations”;
- Persbericht AD Rotterdams Dagblad, Rotterdam Dichtbij 30 januari 2009: “Nieuwe fraude: gratis reizen met tijdelijke studentepas”.

**Data**

- Transacties RET met de OV-chipkaart in de maanden november, december, januari en februari;
- Data van RET Klantreacties en Klantenservice.