

Vergaderjaar 2009–2010

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 326**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATER-STAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 december 2009

Hierbij ontvangt u de tweede voortgangsbrief over het Aanvalsplan OV-chipkaart. In deze brief wordt uw Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen bij het project OV-chipkaart sinds het uitbrengen van de eerste voortgangsbrief op 12 juni 2009 (Kamerstukken II, 2008/09, 23 645, nr. 296).

Ook de afgelopen maanden is door alle betrokken partijen in het OV-chipkaartproject hard gewerkt. Dankzij deze inspanningen zijn er belangrijke resultaten geboekt:

- De evaluatie van de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro is afgerond en op 16 oktober 2009 aan uw Kamer toegezonden. Daaruit blijkt dat het overgrote deel van de reizigers positief is over de OV-chipkaart.
- Op 27 augustus 2009 is het NVB (Nationaal Vervoerbewijs) in de Amsterdamse metro uitgezet. Dit is, net als in de Rotterdamse metro waar het op 29 januari 2009 is uitgezet, zonder noemenswaardige problemen verlopen.
- Vanaf 1 oktober 2009 is landelijk reizen op saldo met de anonieme OV-chipkaart bij NS mogelijk. Vanaf 1 december 2009 kunnen NS klanten hun Voordeelurenabonnement als OV-chipkaart gebruiken bij NS. Dit betekent dat op 1 december 2009 90% van de NS klanten met OV-chipkaart kunnen reizen bij NS.
- De uitvoeringsorganisatie onder leiding van de heer Verbeek heeft een landelijke uitrolplanning opgeleverd.
- Per 11 februari 2011 wordt in de Stadsregio Rotterdam het NVB ook voor bus, tram en RandstadRail uitgezet. De Stadsregio Rotterdam is hiermee de eerste stadsregio waar het NVB wordt uitgezet voor alle vervoermodaliteiten.

Deze ontwikkelingen geven vertrouwen in het vervolg. Ik hecht veel waarde aan goed overleg met alle partijen die betrokken zijn in het project: de overheden, de vervoerders, TLS en de consumentenorganisa-

ties. Ook de komende tijd zetten wij ons samen in om het uiteindelijke gemeenschappelijke doel van de OV-chipkaart dichterbij te brengen: meer reisgemak door met één kaart te kunnen reizen in tram, trein, bus en metro.

Maar voordat het zo ver is, moet er nog veel gebeuren. De OV-chipkaart is een veelomvattend en complex project met vele spelers. We zitten nu in de fase van de daadwerkelijke implementatie van de OV-chipkaart. In de huidige overgangsfase van strip naar chip zal de reiziger nog niet alle gemakken kunnen ervaren. Er zijn zaken die verder uitgezocht moeten worden, zoals:

- Het opstaptarief voor treinreizigers. Treinreizigers mogen niet tweemaal het opstaptarief betalen als ze aansluitend met verschillende vervoerders reizen (zie hierna onder 9).
- De afronding van de besluitvorming van de decentrale overheden over de abonnementen en de landelijke reisproducten in het Landelijke Tarievenkader (zie hierna onder 9).

De uitvoeringsorganisatie onder leiding van de heer Leen Verbeek pakt de verschillende onderwerpen voortvarend op waarover in de landelijke regiegroep wordt gerapporteerd. In de regiegroep bespreek ik met betrokken partijen hun verantwoordelijkheden om zaken die het belang van de reiziger raken, op te lossen.

Hieronder wordt nader ingegaan op de diverse onderwerpen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk hetzelfde stramien gehanteerd als in de eerste voortgangsbrief.

## **1. Uitvoeringsorganisatie**

De landelijke uitvoeringsorganisatie (bestaande uit de implementatiegroep en de stuurgroep) heeft onder leiding van de heer Verbeek veel in gang gezet. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen, zoals blijkt uit de landelijke planning saldoreizen die door de uitvoeringsorganisatie is vastgesteld (zie hierna onder 2). De inzet op het delen van kennis en ervaring vanuit de Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam hebben hierbij een belangrijke rol gespeeld.

Het OV-chipkaartproject is met deze uitrolplanning een flink eind op streek. Het is daarom nodig de tijdelijke organisatie om te zetten naar een permanente landelijke overlegstructuur, waarin onderwerpen als tarieven en distributie aan de orde komen. Ik heb de heer Verbeek gevraagd hiervoor in samenwerking met de decentrale overheden en vervoerders een voorstel voor te doen. De rol van de landelijke overheid als concessieverlener van NS wordt daarbij betrokken. In het voorjaar van 2010 zal hierover in de regiegroep worden gesproken.

## **2. Uitrolplanning**

In de eerste voortgangsbrief was de planning voor de eerste groep overheden opgenomen. Inmiddels kan in grote delen van Nederland al gereisd worden met de OV-chipkaart. Dit is het geval in de Stadsregio Rotterdam, de Stadsregio Amsterdam, Provincie Noord-Holland, Stadsregio Arnhem-Nijmegen, Provincie Zuid-Holland, Provincie Utrecht, Bestuur Regio Utrecht, Stadsgewest Haaglanden, Stadsregio Eindhoven, Provincie Friesland (West), Provincies Flevoland, Provincie Overijssel, Provincie Gelderland (deel), Overijssel en de Stadsregio Twente.

De uitvoeringsorganisatie heeft recent de uitrolplanning gecompleteerd:

#### Uitrol

---

Provincie Gelderland (rest)	1e kwartaal 2010
Stadsregio Twente (rest)	1e kwartaal 2010
Provincie Friesland (Oost)	1e kwartaal 2010
Provincie Noord-Brabant	1e kwartaal 2010
Provincie Zeeland	1e kwartaal 2010
Provincie Limburg	2e kwartaal 2010
Provincie Groningen	3e/4e kwartaal 2010
Provincie Drenthe	3e/4e kwartaal 2010

---

Met deze planning wordt voldaan aan de in het Aanvalsplan gemaakte afspraak dat tussen het moment van het uitzetten van het NVB in de eerste stadsregio voor alle vervoersmodaliteiten (dat is de Stadsregio Rotterdam per 11 februari 2010) en het operationeel hebben van het OV-chipkaartsysteem in de provincies maximaal één jaar zit.

#### *Reizen op saldo bij NS*

Sinds 1 oktober 2009 is het mogelijk om bij NS op saldo te reizen met de OV-chipkaart. NS heeft gekozen voor een stapsgewijze introductie. In eerste instantie is het reizen op saldo mogelijk gemaakt voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Sinds 1 december zijn daar de klanten met een Voordeeluren-abonnement (1,4 miljoen klanten) aan toegevoegd. Deze reizigers hoeven geen aparte OV-chipkaart te kopen, het huidige Voordeelurenabonnement kan als OV-chipkaart worden gebruikt. Ook reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart van een andere vervoerder kunnen sinds 1 december met deze kaart bij NS reizen op saldo. Voor het overgrote deel van de treinreizigers is het dan mogelijk te reizen met de OV-chipkaart. In 2010 volgen nog andere klantgroepen. Voor hen verandert nu nog niets. Zij kunnen met hun papieren vervoersbewijs blijven reizen. NS-reizigers houden sowieso voorlopig de keuze tussen de OV-chipkaart en het papieren kaartje. NS nodigt hun klanten actief uit om hun ervaringen met de OV-chipkaart via een forum te delen zodat NS kan leren en verbeteringen kan doorvoeren.

### **3. Uitzetten NVB**

#### *Evaluatie uitzetten Rotterdamse metro*

Er is een evaluatie uitgevoerd over de introductie van de OV-chipkaart in de Stadsregio Rotterdam. Het evaluatierapport heb ik u toegezonden met mijn brief van 16 oktober 2009 (Kamerstukken II, 2008/09, 23 645, nr. 323). Uit deze evaluatie blijkt dat de metroreizigers de kaart gemiddeld met een 6,6 waarderen. Van de metrogebruikers geeft 62% een rapportcijfer van 7 of hoger. 86 % van deze gebruikers is gewend aan de OV-chipkaart. De metrogebruikers gebruiken de OV-chipkaart ook in de tram (55%), stadsbus (34%) en streekbus (18%). De helft (51%) van de metrogebruikers vindt dat de kaart het reizen met het OV makkelijk maakt en 26% is hierover neutraal. 68% van de metrogebruikers is tevreden tot neutraal over het aantal oplaadpunten. Tweederde van alle reizigers is tevreden over de informatievoorziening door de RET.

#### *Uitzetten Amsterdamse metro*

Na het uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) in de metro in Rotterdam per 29 januari 2009, is sinds 27 augustus jl. ook in de Amsterdamse metro de OV-chipkaart het enige geldige vervoerbewijs. Dit is goed verlopen, mede dankzij het delen van de kennis en ervaringen in

Rotterdam, de goede organisatie en de inzet van extra personeel voor, op en na 27 augustus.

#### *Uitzetten bus en tram Stadsregio Rotterdam*

Per 11 februari 2011 wordt in de Stadsregio Rotterdam het NVB ook voor bus, tram en RandstadRail uitgezet. Hierover heb ik uw Kamer bij brief van 3 december 2009 geïnformeerd. De Stadsregio Rotterdam is hiermee de eerste stadsregio waar het NVB wordt uitgezet voor alle vervoermodaliteiten.

#### *Clustering regio's*

Voor het uitzetten van het NVB in de overige regio's wordt gestreefd naar een clustering van regio's. De decentrale overheden werken aan een planning met een voor de reiziger logische clustering van regio's.

#### **4. EGI-status**

In de eerste voortgangsbrief is gemeld dat De Nederlandsche Bank (DNB) heeft besloten dat Trans Link Systems (TLS) op grond van de nieuwe Europese richtlijn geen egi-vergunning nodig heeft voor toepassing van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer. Op 24 september 2009 heeft de minister van Financiën de Tweede Kamer schriftelijk nader geïnformeerd over de overwegingen van DNB bij dit besluit (Kamerstukken II, 2008/09, 23 645, nr. 317).

#### **5. Consumenten en eindbeeld**

##### *Het OV-loket*

Vanuit het oogpunt van het belang van de OV-reizigers is door het ministerie van Verkeer en Waterstaat het OV-loket in het leven geroepen. Reizigersvereniging ROVER ontvangt van het ministerie een subsidie voor de uitvoering van een onafhankelijk OV-Loket. Het OV-loket moet vragen en opmerkingen van reizigers registreren en deze doorgeven aan de OV-bedrijven, zodat zij de problemen kunnen oplossen, dat kan het OV-loket immers niet.

In de periode januari tot en met september heeft het OV Loket 3100 vragen en klachten gekregen over het openbaar vervoer. Van deze vragen en klachten hadden 800 betrekking op de OV-chipkaart. Wekelijks reizen meer dan 650 000 mensen met de OV-chipkaart. Dat betekent zeven tot acht miljoen transacties per week. 800 klachten komt neer op 0,01% van de wekelijkse transacties en op niet meer dan 0,08% van de wekelijkse reizigers. Bij het OV-loket is er opnieuw op aangedrongen de vervoerders sneller te informeren over binnengekomen vragen en klachten; een maandelijkse rapportage is daarvoor het beste middel. Het is in het belang van de reiziger dat vervoerders snel in kunnen spelen op de signalen van reizigers. Dit punt zal ook worden meegenomen in de evaluatie van het OV-loket komend jaar.

##### *Landelijk ConsumentenOverleg (LCO)*

Het belang van de reiziger staat voor mij centraal bij de invoering van de OV-chipkaart. De landelijke aspecten van de invoering van de OV-chipkaart worden in het LCO besproken. Het LCO is tevens een platform om informatie uit te wisselen. Behalve de verschillende consumentenorganisaties nemen aan het LCO, dat wordt voorgezeten door het ministerie van Verkeer en Waterstaat, ook IPO, SKVV, vervoerders en TLS deel.

## *Eindbeeld*

In de eerste voortgangsbrief is de Kamer geïnformeerd over de nadere studies die nodig zijn om met alle betrokken partijen tot een gezamenlijk gedragen (eind)beeld te komen. Het gaat om studies waar de consumentenorganisaties aan deelnemen, bijvoorbeeld naar de toegankelijkheid voor de reiziger met een visuele beperking en het overstappen op stations met meerdere vervoerders.

Deze studies verlopen conform planning. In het voorjaar van 2010 zal in de Regiegroep besluitvorming plaatsvinden over een aantal van deze studies en eind 2010 over de rest.

## **6. Beveiliging**

TLS heeft in het afgelopen halfjaar geen enkel geval van fraude geconstateerd. De dagelijkse controles worden nauwgezet uitgevoerd en vormen een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering.

Het landelijke migratieplan wordt momenteel getoetst door de Royal Holloway University of London (RHUL). De afronding van de toets wordt begin volgend jaar verwacht.

## **7. Privacy**

De vervoerders, TLS, het ministerie van Financiën hebben in verband met de fiscale aspecten principeafspraken gemaakt over onder meer de bewaartermijnen van de transactiegegevens van reizen met de OV-chipkaart. Deze afspraken worden nu ter instemming voorgelegd aan de vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers en consumenten.

## **8. Kosten**

In mei 2009 hebben de OV-bedrijven vertegenwoordigd in de Federatie Vervoersbedrijven Nederland (FMN) zich, conform de afspraak in het geactualiseerde Aanvalsplan van november 2008, tot hun opdrachtgevers gewend met het verzoek om in overleg te treden over de meerkosten. De decentrale overheden hebben hierop aangegeven dat zij van de vervoersbedrijven een cijfermatige en transparante onderbouwing wensen te ontvangen alvorens in overleg te willen treden. FMN heeft aangegeven dat nu een cijfermatige onderbouwing wordt voorbereid voor een eerstvolgend overleg met een individuele opdrachtgever.

## **9. Tarieven**

Inmiddels is het eerste deel van het Landelijke Tarievenkader (LTK-I) vastgesteld. Daarmee zijn landelijke afspraken gemaakt over de regionale tarieven bij het «reizen op saldo». Decentrale overheden voeren in overleg met de vervoerbedrijven overleg over de abonnementen en kortingsproducten. Hiervoor worden ook nieuwe landelijke producten ontwikkeld. De afspraken hierover worden in het tweede deel van het LTK vastgelegd.

Tijdens de behandeling van de begroting 2010 van het ministerie van Verkeer en Waterstaat op 25 en 26 november is met uw Kamer gesproken over het dubbel betalen van een vaste voet (opstaptarief) voor reizigers die tijdens eenzelfde reis zowel van NS als van vervoer over decentraal spoor gebruik maken.

Over dit punt heb ik afgelopen week nader overleg gehad met de decentrale overheden en NS. Uit dit overleg blijkt dat zij, met mij, van mening zijn dat voorkomen moet worden dat er een situatie ontstaat waarbij de klant een dubbel opstaptarief betaalt.

Overigens doet de situatie zich nu niet voor. De regionale treindiensten zijn nog niet «verchipt» en ook het huidige papieren NS-kaartje dat gewoon beschikbaar is, kent slechts een enkel opstaptarief.

## **10. Distributie**

De plannen voor de distributie worden op basis van regionaal beleid van de 19 decentrale overheden, in nauw overleg met de vervoerder, vastgesteld. De (regionale) consumentenorganisaties worden hierbij betrokken.

De invulling van de afspraken die decentrale overheden en vervoerders in de Actualisatie Aanvalsplan OV-chipkaart van november 2008 hebben gemaakt is in volle gang en verloopt conform planning. Deze afspraken hebben betrekking op het opleveren van een derdennetwerk voor reizigers met de OV-chipkaart en het besluit tot bestellen van apparatuur voor opladen van de OV-chipkaart.

In het implementatieproces wordt ernaar gestreefd dat vanaf het moment dat reizen met de OV-chipkaart in een gebied technisch mogelijk wordt, reizigers een OV-chipkaart (Anonieme en Persoonlijke kaarten) kunnen kopen, saldo en producten op de OV-chipkaart kunnen zetten en daarbij informatie en hulp kunnen krijgen. Deze mogelijkheden worden aangeboden via balies van de vervoerders, het derdennetwerk, automaten (verkoopautomaten, oplaad- en ophaalautomaten) en via internet ([www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)). De uitrol van de distributie zal rekening houdend met de toename van het gebruik plaatsvinden, zodat in de aanloopperiode nog niet het gehele distributienetwerk beschikbaar is.

NS dragen zorg voor de distributie via de eigen distributiekkanalen binnen de uitvoeringskaders van de opdracht door het ministerie van Verkeer en Waterstaat en na overleg met het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV). Vanaf 1 oktober jl. is het op alle NS-stations mogelijk om bij automaten en balies OV-chipkaarten aan te schaffen en saldo op te laden.

## **11. Communicatie**

In februari en augustus 2009 is vanuit de landelijke campagne het uitzetten van het NVB in respectievelijk de Rotterdamse en Amsterdamse metro ondersteund. In juli is een campagne gevoerd om de invoering in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen te ondersteunen.

### *Introductie NS*

In 2010 zal de invoering van de OV-chipkaart bij NS worden ondersteund met een campagne. Doel van de communicatieve ondersteuning is de reiziger duidelijk te maken dat de OV-chipkaart één kaart is voor tram, trein, bus en metro.

### *Monitor Klantacceptatie*

De OV-ambassadeur heeft op 7 juli 2009 de resultaten van de Monitor Klantacceptatie gepresenteerd. Deze heb ik op 10 juli jl. naar uw Kamer gezonden (Kamerstukken II, 2008/09, 23 645, nr. 304). Uit de Monitor blijkt dat reizigers die de OV-chipkaart inmiddels gebruiken de voordelen herkennen en erkennen. In de Monitor zijn aanbevelingen gedaan om de communicatie naar reizigers verder te verbeteren. Op veel plaatsen in het land worden deze aanbevelingen en geleerde lessen geïntegreerd in de communicatie inspanningen. Zo heeft TLS via google maps een applicatie ontwikkeld waarmee reizigers de verkoop- en oplaadpunten in de buurt

kunnen vinden. In de communicatie wordt gestuurd op het aanschaffen van een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen omdat deze het meeste gebruikersgemak biedt. De provincie Friesland heeft haar inwoners de mogelijkheid geboden deze kaart gratis aan te vragen, op voorwaarde dat men kiest voor automatisch opladen. Via online communicatie zal vanuit de landelijke introductiecampagne meer nadruk worden gelegd op instructieve boodschappen, zoals «vergeet niet uit te checken» en de Reisinformatiegroep werkt aan het aanbieden van de juiste tariefinformatie zodat reizigers via [www.9292OV.nl](http://www.9292OV.nl) tevoren kunnen zien wat een reis met de OV-chipkaart kost. Voor mensen die actief op zoek gaan naar de mogelijkheden van de OV-chipkaart is deze informatie toegankelijk via onder meer [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Ook de websites van vervoersbedrijven spelen steeds beter in op vragen over de OV-chipkaart. Een voorbeeld is de website van de NS waar een klantenplatform wordt ingezet om direct te kunnen leren van de ervaringen van reizigers. Voor het einde van het jaar verschijnt een geheel herziene publieksfolder die ook via Postbus 51 gratis verkrijgbaar is.

De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat,  
J. C. Huizinga-Heringa