

blauw

research



Evaluatie pilot OV-chipkaart in Rotterdam

Wat zijn de belangrijkste leereffecten voor een landelijke invoering?

In opdracht van de stadsregio Rotterdam

B10523-8

4 september 2009



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3		
Doelstelling en opzet evaluatie	15		
1 Leiderschap	19		
1.1 Inleiding	20		
1.2 Verantwoordelijkheden SRR	21		
1.3 Besluitvorming SRR	22		
1.4 Criteria Ministerie van V&W	23		
1.5 Algemene route naar afsluiten NVB	24		
1.6 Kader uitrol in Rotterdam	25		
2 Strategie en Beleid	26		
2.1 Inleiding	27		
2.2 Communicatieplan	29		
2.3 Besluitvorming tarieven	33		
2.4 Besluitvorming apparatuur	34		
2.5 Distributie	35		
3 Management van partners	37		
3.1 Inleiding	38		
3.2 De partners en hun rol	39		
4 Management van middelen	43		
4.1 Inleiding	44		
4.2 Financiering	45		
4.3 Fysieke middelen	46		
4.4 Compensatieregeling	47		
5 Management van organisatie	48		
5.1 Inleiding	49		
5.2 Samenwerking	50		
5.3 Kennisdeling	52		
		6 Waardering door DO's en vervoerders	54
		6.1 Inleiding	55
		6.2 Waardering organisatie pilot	56
		6.3 Waardering afstemming en kennisdeling	57
		6.4 Waardering communicatie reizigers	59
		6.5 Verwachtingen verdere uitrol	61
		7 Waardering door consumentenorganisaties	62
		7.1 Inleiding	63
		7.2 Waardering organisatie en afstemming	64
		7.3 Waardering communicatie reizigers	67
		7.4 Verwachting verdere uitrol	68
		7.5 Halen doelstellingen OV-chipkaart	69
		8 Waardering door reizigers en niet-reizigers	70
		8.1 Inleiding	71
		8.2 Gebruik OV-chipkaart	73
		8.3 Aanschaf en opladen	77
		8.4 4-eurotransacties	80
		8.5 Compensatieregeling	83
		8.6 Sociale veiligheid	84
		8.7 Gemak OV-chipkaart	87
		8.8 Oordeel OV-chipkaart	92
		8.9 Informatievoorziening	100
		8.10 Vragen en klachten	104
		8.11 Verbeterpunten	107
		9 Eindresultaten en leerervaringen	108
		9.1 Inleiding	109
		9.2 Het halen van de doelstellingen	110
		9.3 Eindresultaten Organisatie	111
		9.4 Leerpunten Organisatie	112
		9.5 Eindresultaten Reizigersevaluatie	114
		9.6 Leerpunten Reizigersevaluatie	116
		Bijlage Verantwoording	117
		Bijlage Bronverwijzing	121
		Bijlage geïnterviewden	122

Managementsamenvatting

Managementsamenvatting

Inleiding

In oktober 2008 heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat de Stadsregio Rotterdam (SRR) toestemming gegeven om het NVB uit te zetten in de Rotterdamse metro. Blauw Research is door de stadsregio Rotterdam gevraagd om de pilot OV-chipkaart in Rotterdam te evalueren waarbij er inzicht wordt verkregen in de klantervaringen, organisatorische en procesmatige ervaringen van de betrokken partijen over de periode oktober 2008 tot en met maart 2009 en een evaluatie onder reizigers na het uitzetten van het NVB over de periode tot en met juli 2009.

Evaluatie van de organisatie

Decentrale overheden en vervoerders

De afstemming en kennisdeling wordt door decentrale overheden en vervoerders in zijn algemeenheid gewaardeerd.



Men heeft waardering voor:

- De aanpak van de SRR/RET, die men typeert als pragmatisch en daadkrachtig
- De mate van afstemming met vervoerders; men is voldoende geïnformeerd, zeker op de belangrijke momenten in de pilot
- De kennisdeling, waarbij de grote bereidheid van SRR en RET om kennis te delen genoemd wordt.

Met name de pragmatische aanpak wordt gewaardeerd. Voorbeelden daarvan zijn het inzetten van tijdelijke maatregelen om het reizen met de OV-chipkaart voor specifieke groepen mogelijk te maken en het verchippen van bestaande zone-abonnementen. De indruk dat de pilot goed verloopt, wordt ondersteund doordat weinig onvolkomenheden door reizigers gemeld zijn bij de overige partners na het uitzetten van het NVB.



Ondanks het getoonde respect van DO's en vervoerders voor de pragmatische aanpak in de pilot en het lef van SRR/RET om als eerste in Nederland tot het uitzetten van het NVB over te gaan, heeft de Rotterdamse ambitie op een enkel moment een zekere wrevel gegeven. Zo merkt men op dat de snelheid van de invoer fricties gaf voor de interne planning en bedrijfsmogelijkheden.

Managementsamenvatting

Waardering van decentrale overheden en vervoerders voor de wijze van betrokkenheid (bijvoorbeeld via het Zuidvleugeloverleg)



Via diverse overleggen op bestuurlijk en ambtelijk niveau zijn het ministerie, de stadsgemeenten, de overige DO's en vervoerders betrokken bij de pilot in Rotterdam. Zo vindt in het Zuidvleugeloverleg maandelijks ambtelijke afstemming en kennisdeling plaats. Indien nodig vindt men elkaar tussentijds, onder andere via reguliere werkoverleggen. In zijn algemeenheid zijn DO's en vervoerders positief gestemd over deze wijze van organisatie. Men heeft waardering voor:

- Het gebruik maken van een bestaande overlegstructuur
- Dat het juiste niveau om tafel zit
- Dat de verantwoordelijkheid voor het uitzetten van de kennis in de eigen organisatie wordt overgelaten aan de deelnemende vertegenwoordiger.

Door in de Rotterdamse pilot te kiezen voor ovenstaande eenvoudige overlegstructuur, is het mogelijk gemaakt om het besluitvormingsproces soepel te laten verlopen. Bestuurlijk overleg vindt plaats indien dat noodzakelijk geacht wordt.

Succesvol uitzetten NVB in metro mede door goede communicatie naar reizigers



RET heeft zorg gedragen voor de communicatie richting reizigers, waarbij de betrokken vervoerders Connexxion, Arriva, Q-buzz en NS de compensatieregeling mede bij hun reizigers onder de aandacht gebracht hebben. Ook hier heerst bij DO'en vervoerders respect voor de wijze waarop in de pilot de communicatiecampagne richting reizigers is vormgegeven. Menigeen noemt dat de reiziger 'serieus genomen is'. Ook is men te spreken over de aanwezigheid van grote aantallen RET-medewerkers in de beginperiode op de stations en de coulance naar reizigers in het geval men niet over een OV-chipkaart beschikte of een foute transactie gemaakt had. Deze wijze van communiceren is volgens DO's en vervoerders mede bepalend voor de succesvolle uitrol in Rotterdam.



Bij twee aspecten van de gekozen communicatiestrategie worden vraagtekens geplaatst:

- De uitgebreidheid van de communicatie: in hoeverre was met minder communicatie eenzelfde succes bereikt?
- Was dit de goede strategie om reizigers te prikkelen om reeds in de duale fase te laten over te laten stappen op de OV-chipkaart?

Managementsamenvatting

Decentrale overheden en vervoerders verwachten dat er bij de verdere uitrol nog diverse discussiepunten zijn:



- Producten: het loslaten van abonnementen of juist niet, wijze van invulling van km-abonnementen, vrijheid van vervoerders voor het ondernemen van acties (mate van flexibiliteit van tarievenstelsel)
- Tarieven: het effect van het werken met verschillende km-tarieven
- Er zal bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart een discussie kunnen plaatsvinden over hoe deze dient te worden uitgevoerd. Er zijn nog steeds twee zienswijzen: de eerste betreft het implementeren van een zo simpel mogelijke variant van het OV-chipsysteem. De tweede zienswijze is gericht op productvrijheid en tarievenflexibiliteit, waarbij DO's en vervoerders meer vrijheid hebben om keuzes te maken. In principe is de keuze landelijk al gemaakt (snelle invoer, daarna differentiatie) maar dit wordt niet zo beleefd.

Consumentenorganisaties

Waardering bij consumentenorganisaties voor overlegstructuur

In de pilot zijn RET, maar ook andere betrokken vervoerders bij het merendeel van de vergaderingen van het PROV (het PROV-overleg) aanwezig geweest. De consumentenorganisaties waarden deze organisatievorm positief, zowel wat betreft de aanwezige participanten als de mogelijkheid om invloed uit te oefenen in het besluitvormingsproces. Het gaf hen ruimte om vragen te stellen aan de direct betrokkenen en zich te informeren over de voortgang van de pilot. Op basis van deze informatie konden zij hun achterban ruim voldoende informeren.



In de pilot bleek de organisatiestructuur op bepaalde momenten niet afdoende. In het PROV hebben regionale vertegenwoordigers zitting, die door hun nauwe betrokkenheid bij de pilot begrip en acceptatie hebben voor bepaalde besluitvorming. Op landelijk niveau echter spelen andere belangen of zaken die buiten de scope vallen van de regionale vertegenwoordiger. Via een andere routing oefenen deze landelijke vertegenwoordigers druk uit op het besluitvormingstraject.

Managementsamenvatting

Brede communicatie heeft ook specifieke doelgroepen voldoende informatie verschaft

De consumentenorganisaties onderschrijven de positieve beoordeling door DO's en vervoerders van de gekozen communicatiestrategie door de RET. Er is breed en voor iedereen toegankelijk gecommuniceerd over de komst van de OV-chipkaart en de wijze van gebruik en wijze van aanvraag van de OV-chipkaart. In de eerste campagnes in 2007 en 2008 lag de nadruk in de communicatie met name op het gemak van de kaart; in de laatste campagne (vanaf vierde kwartaal 2008) zijn vier fasen te onderscheiden met de nadruk op 'niet vergeten aan te schaffen' en 'wij tellen af' tot aan 'wij staan voor u klaar'. Ook bij de consumentenorganisaties springen 'de inzet van het grote aantal RET-medewerkers bij de poortjes van de metro in de eerste periode van het uitzetten van het NVB' in het oog. Ook 'de grote coulance voor reizigers die nog geen OV-chipkaart hadden of een foutieve transactie gemaakt hadden' vallen op. Deze maatregelen worden zeer gewaardeerd, het bood mensen de hulp en begeleiding die men nodig had om zich bekend te maken met het reizen met een OV-chipkaart. Echter, er zijn ook enkele opmerkingen:

- De compensatieregeling had in Rotterdam meer onder de aandacht moeten worden gebracht.
- De consumentenorganisaties zijn van mening dat niet alle RET-medewerkers voldoende inhoudelijke kennis hadden van de OV-chipkaart.

Consumentenorganisaties verwachten dat er bij de verdere uitrol OV-chipkaart nog discussie kan ontstaan over de volgende issues:

- Het voeren van verschillende km-tarieven in de verschillende concessiegebieden
- In de perceptie van reizigers is reizen met de OV-chipkaart duurder dan het huidige reissysteem
- Het reizen met één kaart impliceert voor reizigers dat Openbaar Vervoer meer één geheel is. Dit kan er toe leiden dat de reiziger vragen gaat stellen aan een vervoerder die eigenlijk betrekking hebben op een andere vervoerder.
- Klachtenafhandeling zal ingewikkelder worden. Reizen met één kaart kan het minder inzichtelijk maken bij wie een reiziger zijn klacht moet indienen.

Managementsamenvatting

Decentrale overheden, vervoerders en consumentenorganisaties

De doelstellingen voor het invoeren van de OV-chipkaart zijn:

- Het reisgemak dient verhoogd te worden
- Het zwart rijden dient teruggebracht te worden
- (Het gevoel van) sociale veiligheid dient verhoogd te worden.

Reizigers, decentrale overheden, vervoerders en consumentenorganisaties hebben dezelfde mening over het halen van deze doelstellingen met betrekking tot de situatie na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro:



- De verwachting dat de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer makkelijker maakt klopt. Het klanttevredenheidsonderzoek van DOC Advies in maart 2009, het online reizigers onderzoek door Blauw research in juli 2009 en de rapportage van de OV ambassadeur in juli 2009 bevestigen dit.
- Tevens is men het er over eens dat het zwartrijden is teruggebracht. Dit wordt vooral toegekend aan het letterlijk afsluiten van de metro met toegangspoortjes. De reiziger moet door de poortjes heen om toegang te krijgen tot de metro. Daar is een OV-chipkaart voor nodig om de poortjes te openen. De enige andere (onrechtmatige) manier is door de poortjes te forceren of door vlak achter een betalende klant door de poortjes te gaan wat duidelijk merkbaar is voor de andere reizigers. Het is derhalve moeilijk om onopgemerkt zwart te rijden. Echter, de vraag is hoe dit straks zal zijn als het NVB ook is uitgezet in de bus, tram en trein. Met name in de bus en tram worden reizigers niet met een fysieke belemmering geconfronteerd om uit te stappen zoals in de metro.



- Er is een discussie over de vraag of de sociale veiligheid is toegenomen. Het afnemen van het zwartrijden betekent niet automatisch dat de sociale veiligheid toeneemt. In de oude situatie kon je in principe niet zien wie er zwart reed en wie niet. Het is moeilijker geworden om ongemerkt zwart te rijden in de metro. Hoewel kleiner in aantal zijn de zwartrijders zichtbaarder geworden omdat zij poortjes forceren of dicht achter een betalende klant door de poortjes gaan. Dit werkt intimiderend en kan impact hebben op het gevoel van sociale veiligheid.

Managementsamenvatting

Leerervaringen organisatie en evaluatie van de organisatie

Houd rekening met duale belangen bij de belangenorganisaties waar het gaat om regionale belangen enerzijds en de landelijke belangen anderzijds. De landelijke belangenorganisaties hebben soms andere doelen en gesprekspartners dan de deelnemers aan de regionale overleggen. Dit kan te maken hebben met de discussie die loopt met betrekking tot het Eindbeeld van de consumentenorganisaties.

Er zal bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart een discussie kunnen plaatsvinden over hoe deze dient te worden uitgevoerd. Er zijn nog steeds twee zienswijzen: de eerste zienswijze betreft het implementeren van een zo simpel mogelijke variant van het OV-chipsysteem. De tweede zienswijze is gericht op productvrijheid en tarievenflexibiliteit, waarbij DO's en vervoerders meer vrijheid hebben om keuzes te maken. In principe is de keuze landelijk al gemaakt (snelle invoer, daarna differentiatie) maar dit wordt niet zo beleefd. Helderheid in deze is gewenst.

In de Rotterdamse pilot is gekozen voor een eenvoudige overlegstructuur, wat het mogelijk heeft gemaakt om het besluitvormingsproces soepel te laten verlopen. Het Zuidvleugeloverleg kan hierbij een voorbeeldfunctie vervullen voor de landelijke uitrol. Maak duidelijk wat de functie van de verschillende overleggen is en op welk niveau deze worden belegd (ambtelijk, bestuurlijk, operationeel). Waak ervoor dat er overlap is. Aangegeven is dat de landelijke implementatie van de OV-chipkaart gepaard gaat met een steeds groeiend aantal overleggen, waarbij nieuwe overlegstructuren in het leven geroepen worden, terwijl de overlegstructuren die hiermee overbodig worden, niet ontbonden worden. Voordeel van het vele overleggen, is dat de spelers in het veld als het gaat om de implementatie van de OV-chipkaart elkaar kennen en weten te vinden. Het wordt echter onmogelijk om bij elk overleg aanwezig te zijn.

Een regionale vervoerder kan een concessie verliezen aan een andere vervoerder. Indien de nieuwe concessiedrager zijn voertuigen nog niet geheel heeft ingericht met kaartleesapparatuur terwijl de vorige vervoerder dat wel had, dan kan er een probleem ontstaan. Het moet voorkomen worden dat een verchipt gebied na een wisseling van vervoerder niet meer verchipt is. Verwarring bij reizigers moet voorkomen worden.

Het openbaar vervoer in Nederland raakt steeds meer verchipt. Naarmate het meer mogelijk is om met de OV-chipkaart te reizen hoe meer de vraag naar OV-chipkaarten zal toenemen. Op deze toename zal TLS goed voorbereid moeten zijn, met name ten aanzien van de productiecapaciteit ervan.

Managementsamenvatting

Reizigersevaluatie

Merendeel gebruikt OV-chipkaart voor uitzetten NVB

Het merendeel van de verplichte OV-chipkaart gebruikers hebben voor het uitzetten van het NVB op 29 januari 2009 voor het eerst gereisd met de OV-chipkaart (63%). Eenderde heeft voor het eerst gereisd met het betaalmiddel nadat het verplicht werd. De belangrijkste redenen om te reizen met de kaart zijn dat het verplicht werd (77%) en het gemak (37%). De meest genoemde reden om (nog) geen gebruik te maken van de OV-chipkaart is het niet (meer) of niet vaak reizen met het openbaar vervoer (66%). Voor de enkeling die voor 29 januari wel met de OV-chipkaart reisde in de metro en dit nu niet meer doet is dit ook de belangrijkste reden. Van de niet-gebruikers verwacht 38% de kaart in de toekomst (zeer) waarschijnlijk te gaan gebruiken.

OV-chipkaart gebruikers positief over aanschaf en opladen kaart

Verplichte en vrijwillige OV-chipkaart gebruikers schaffen het vaakst een persoonlijke kaart met reistegoed aan (respectievelijk 40% en 44%). Een kwart van de verplichte gebruikers heeft een anonieme OV-chipkaart. De kaart wordt het vaakst via pin betaald (46% verplichte gebruikers). Bij het merendeel van de gebruikers is de aanschaf van de kaart goed verlopen (64% heeft geen problemen ervaren), 7% ervaart vaak of regelmatig problemen. Het opladen van de kaart gebeurt in de meest gevallen bij de oplaadautomaat door gebruik te maken van de voorkeursknoppen voor 10 of 20 euro (49% verplichte gebruikers) of door gepast te betalen (13% verplichte gebruikers).

Over de aanschaf en opladen van de OV-chipkaart zijn zes op de tien gebruikers over het algemeen tevreden. Alleen over het aantal oplaadpunten zijn de meningen verdeeld; 33% van de verplichte gebruikers is hier ontevreden over, onder vrijwillige gebruikers is dit 38%. De tevredenheid over het opladen is vergelijkbaar met de meting die op 10 februari is uitgevoerd.

b

- Het onderzoek is gehouden onder reizigers van Rotterdam Rijnmond : Rotterdam, Capelle a/d IJssel, Spijkenisse, Hoogvliet, Nootdorp, Schiedam, Pernis, Pijnacker, Albrandswaard en Lansingerland.

- Verplichte gebruikers: reizigers die na 29 januari 2009 met de metro hebben gereisd

- Vrijwillige gebruikers: reizigers die de OV-chipkaart hebben gebruikt op andere vervoermiddelen dan de metro



Managementsamenvatting

4-euro transacties

Het aantal incomplete transacties (zogenoemde 4-euro transacties) blijkt over de periode februari tot en met juli 2009 gemiddeld met een derde te zijn afgenomen in de metro. In de tram en bus is er geen afname waarneembaar. In totaal geeft 38% van de verplichte OV-chipkaart gebruikers aan wel eens te zijn vergeten uit te checken. Tweederde hiervan vergat dit na het uitzetten van het NVB. Na 29 januari 2009 is van de verplichte gebruikers 18% wel eens vergeten uit te checken in metrostation waarbij er sprake was van een storing en 16% bij een metrostation met alleen paaltjes. Geld wordt in veel gevallen niet teruggevraagd nadat men is vergeten uit te checken (36% teruggevraagd). Dit is wellicht verklaarbaar doordat vergeten uit te checken niet direct hoeft te leiden tot een financieel nadeel (bijvoorbeeld bij abonnementen).

Compensatieregeling



De compensatieregeling die betrekking heeft op het overstappen van een vervoerder waarbij de OV-chipkaart niet gebruikt kan worden op de metro in Rotterdam is niet goed bekend onder de doelgroep (39%^{*}). In totaal heeft 11%^{*} van de verplichte OV-chipkaart gebruikers die afgelopen jaar met een streekbus heeft gereisd, gebruik gemaakt van deze regeling. Bekendheid met de regeling is van belang voor het welslagen ervan.

Afname aantal zwartrijders, mening over toename sociale veiligheid verdeeld

Hoewel gebruikers van mening zijn dat het aantal zwartrijders op de metro is afgenomen sinds de uitzetting van het NVB (49%) is de perceptie van de sociale veiligheid verdeeld. Ongeveer een kwart van de verplichte en vrijwillige gebruikers zijn van mening dat door de invoering van de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer veiliger wordt, een derde van de verplichte gebruikers en een kwart van de vrijwillige gebruikers zijn dit niet van mening. Uit de Monitor Zwartrijden van het ministerie van V&W in mei 2009 blijkt dat het zwartrijden is teruggebracht van 10,2% in 2008 tot 3,9% in 2009.

** Bij deze percentages moet opgemerkt worden dat de compensatieregeling voor de vervoerders Connexxion en Qbuzz sinds juli 2009 afgeschaft is. Bij deze vervoerders kan vanaf mei 2009 en juli 2009 met de OV-chipkaart gereisd worden waardoor reizigers niet meer gebruik hoeven te maken van de compensatieregeling.*

Managementsamenvatting

Tweederde van de verplichte gebruikers (reizigers die na 29 januari 2009 met de metro hebben gereisd) is na 29 januari wel eens getuige geweest van een incident met een zwartrijder. Met name deze reizigers zijn in mindere mate van mening dat de sociale veiligheid door de invoering van de OV-chipkaart in de metro is toegenomen. Dit is verklaarbaar doordat het zwartrijden nu veel zichtbaarder is in de metro.

De OV-chipkaart maakt het reizen makkelijker

De helft van de OV-chipkaart gebruikers is van mening dat de kaart het reizen met het OV makkelijk maakt. Deze perceptie is afgenomen in vergelijking met februari, toen vond 71% dit. Voor eerderde van de verplichte OV-chipkaart gebruikers was gemak ook de reden om met de kaart te gaan reizen. Met name dat je 1 kaart nodig hebt zorgt voor gemak. Voor het reizen in groepsverband en voor blinden en slechtzienden wordt het gemak echter minder groot ervaren.

Waardering stijgt naar mate men beter gewend is aan de OV-chipkaart



Verplichte OV-chipkaart gebruikers waarderen de kaart gemiddeld met een 6,6 en 62% geeft een rapportcijfer 7 of hoger. Dit is vergelijkbaar met de waarding in februari. Vrijwillige gebruikers geven een iets lagere waardering voor de kaart (6,2). Een derde van de verplichte gebruikers is positiever gaan denken over de kaart in vergelijking met de periode vlak na de uitzetting van het NVB. Dit blijkt ook uit het feit dat degenen die gewend zijn aan het reizen met de OV-chipkaart een hogere waardering geven dan degenen die nog niet gewend zijn aan het reizen met de OV-chipkaart (6,9 versus 3,9). Inmiddels is 86% van de verplichte gebruikers gewend aan de OV-chipkaart.



Verplichte OV-chipkaart gebruikers hebben meer vertrouwen in de OV-chipkaart dan degenen die de kaart niet gebruiken (53% versus 28%). Dit heeft vooral te maken met het gemak van het reizen met de kaart en de verwachting dat het aantal zwartrijders zal afnemen. Redenen om geen vertrouwen te hebben in het betaalmiddel zijn de prijs en vermeende fraudegevoeligheid in de beleving van de geënquêteerde.

De aanbevelingsintentie van verplichte gebruikers is (nog) niet erg hoog. 15% denkt de OV-chipkaart zeer tot buitengewoon waarschijnlijk aan te bevelen aan vrienden, familie en bekenden. De helft is dit waarschijnlijk niet van plan.

Managementsamenvatting

Gebruikers zijn positief over de informatievoorziening



62% van alle geënquêteerde reizigers is tevreden over de informatievoorziening door de RET, 19% is ontevreden. 52% van de reizigers is tevreden en 23% is ontevreden over het antwoord kunnen geven op vragen door RET medewerkers. Gebruikers van de OV-chipkaart zijn in grote mate via posters en brochures geïnformeerd in bus, tram of metro en op de betreffende stations over de proef.

Door niet-gebruikers worden deze plekken veel minder vaak genoemd. Niet-gebruikers haalden hun informatie voornamelijk uit landelijke media, regionale kranten en van familie, vrienden en kennissen. Gevraagd naar wat voor de reizigers de beste wijze is om geïnformeerd te worden, worden als belangrijkste bronnen genoemd:

- Posters in metro/tram of bus;
- Website van RET/OV-chipkaart
- Informatie/brieven thuis;
- Informatie/brochures op straat/station

Tweederde van de gebruikers heeft geen vragen over klachten ingediend



Tweederde van de verplichte gebruikers heeft sinds de start van de proef geen enkele vraag gesteld of klacht ingediend. Een kwart heeft één of meerdere vragen gesteld en 14% één of meerdere klachten ingediend. De vragen of klachten zijn vooral ingediend bij het informatiepunt van RET, servicemedewerkers of de RET website. 44% is tevreden over het afhandelen van de klacht en 53% is tevreden over het beantwoorden van de vraag.



Gebruikers hebben klachten ingediend over het (onterecht) afschrijven van geld, dichtblijvende poortjes, de ritprijs, het opladen en restitutie. Vragen hadden voornamelijk betrekking op het opladen, onterecht geld afschrijven, de ritprijs, dichtblijvende poortjes, overstappen van verschillende vervoermiddelen, uitleg van diverse kaarten en voordeelacties, informatie over procedures bij verlies/diefstal en hoe te reizen in bus, tram en metro. Vragen en klachten worden geuit bij de servicemedewerkers (op de stations) en komen binnen via de RET klantenservice en website.

Bij SRR zijn weinig vragen en klachten binnengekomen.

Managementsamenvatting

Leerervaringen reizigersevaluatie

- Veel reizigers stappen pas over op de OV-chipkaart als het verplicht wordt. Naarmate OV-chipkaart gebruikers beter gewend zijn aan het reizen met het betaalmiddel neemt hun waardering toe. Zo gebruiken de verplichte gebruikers de OV-chipkaart ook in de tram (55%), stadsbus (34%) en streekbus (18%). Zorg daarom voor een niet te lange duale periode met het huidige betaalmiddel en de OV-chipkaart zodat reizigers snel gewend raken aan het reizen met de OV-chipkaart. Dit leidt in het algemeen bovendien tot minder verwarring bij de reizigers.
- Besef dat voor reizigers het beeld van de afname van zwartrijders niet gelijk is aan de perceptie van sociale veiligheid. Het verbeteren van sociale veiligheid is meer dan alleen het zwartrijden aanpakken. Door meer beveiliging op stations te plaatsen die zichtbaar zwartrijders en vandalen aanpakken wordt het gevoel van veiligheid wellicht vergroot.
- Zorg ervoor dat de medewerkers goed zijn voorbereid op de komst van de OV-chipkaart zodat zij vragen voldoende kunnen beantwoorden en klachten goed kunnen afhandelen. Daarnaast is het belangrijk dat er voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn, dit zal het gemak van het reizen met de OV-chipkaart vergroten. Leg in de communicatie naar reizigers meer de nadruk op de aanwezigheid van oplaadpunten bij wederverkopers. Er is behoefte uitgesproken aan meer verkooppunten terwijl deze reeds aanwezig zijn op bereikbare plekken.
- Neem in de communicatie naar reizigers informatie over de tariefstructuur op. Reizigers hebben de perceptie dat reizen met de OV-chipkaart duurder is, voldoende informatie kan dit gevoel verminderen. Leg meer nadruk op het bestaan en de werking van de compensatieregeling (indien van toepassing) en zorg voor een goede communicatie over de regeling.
- Koppel in de communicatie naar reizigers over de invoering van de OV-chipkaart de voordelen van het reizen met de kaart aan het naderende uitzetten van het NVB. De reizigers mogen gerust een lichte druk voelen van de omschakeling maar koppel hier dan een positieve invalshoek aan: 'Binnenkort kunt u met één kaart reizen in trein, tram, bus en metro'.

Doelstelling en opzet evaluatie

Doelstelling en opzet evaluatie

Doelstelling evaluatie pilot

Het doel van deze evaluatie is het verkrijgen van inzichten in klantervaringen, organisatorische en procesmatige ervaringen van de betrokken partijen in relatie tot de pilot met de OV-chipkaart in Rotterdam over de periode oktober 2008 tot en met maart 2009 en een evaluatie onder reizigers na het uitzetten van het NVB over de periode tot en met juli 2009.

Opzet onderzoek

Voor de evaluatie is deskresearch, kwalitatief en kwantitatief onderzoek uitgevoerd:

- **Deskresearch:** documenten analyse voor het samenbrengen en analyseren van relevante informatie over de structuur en organisatie van de pilot, het reizigersgedrag en de waardering.
- **Kwalitatief onderzoek onder reizigers:** In juni 2009 zijn 2 groepsdiscussies uitgevoerd met OV-chipkaartgebruikers die in Rotterdam van alle vormen van openbaar vervoer gebruik hebben gemaakt. Eind juli zijn nog eens 2 groepsdiscussies uitgevoerd. Een groep met tevreden OV-chipkaart gebruikers en een groep met een negatief beeld van de OV-chipkaart.
- **Kwalitatief onderzoek onder DO's, vervoerders en consumentenorganisaties over de periode oktober 2008 – maart 2009.** Deze periode is gestart met het positieve besluit van de staatssecretaris van V&W. In totaal zijn 28 personen geïnterviewd in een een-op-een-gesprek. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden in juni en juli 2009.
- **Kwantitatief: online onderzoek onder reizigers en niet-reizigers** met de metro in Rotterdam sinds 29 januari 2009 t/m juli 2009 ten behoeve van het zien van trends (over een langere periode). In totaal zijn n=1032 inwoners van Rotterdam Rijnmond (Rotterdam, Capelle a/d IJssel Spijkenisse, Hoogvliet, Nootdorp, Schiedam, Pernis, Pijnacker, Albrandswaard en Berkel en Rodenrijs) ondervraagd in de periode van 7 tot en met 16 juli 2009.

Doelstelling en opzet evaluatie

Opzet rapportage

In deze rapportage wordt het INK-managementmodel gebruikt om alle verkregen informatie op een gestructureerde wijze weer te geven. Met het INK-model krijgen organisaties een hulpmiddel in handen om hun inspanningen te bepalen, hun gewenste prestaties vast te stellen, deze te evalueren en waar nodig continu te verbeteren. In dit kader biedt het INK-management model handvaten om de pilot op verschillende niveaus te evalueren. Enerzijds de uitvoering van de pilot “Wat is er gedaan?” en anderzijds de evaluatie van de pilot “Wat vindt men ervan?”. Op de volgende pagina wordt het INK-management model met betrekking tot de pilot met de OV-chipkaart in Rotterdam weergegeven

Deze rapportage bestaat uit 2 delen die afzonderlijk van elkaar te lezen zijn:

I Organisatie.

II Evaluatie

I Organisatie: in de hoofdstukken 1 t/m 5 wordt de organisatie van de pilot in Rotterdam besproken. Aspecten met betrekking tot leiderschap, beleid en strategie en het management van partners en medewerkers, middelen en processen komen in de verschillende hoofdstukken aan de orde.

II Evaluatie: in de hoofdstukken 6 t/m 8 met betrekking tot de evaluatie komt de waardering door reizigers en niet-reizigers en DO's en vervoerders en consumentenorganisaties aan de orde.

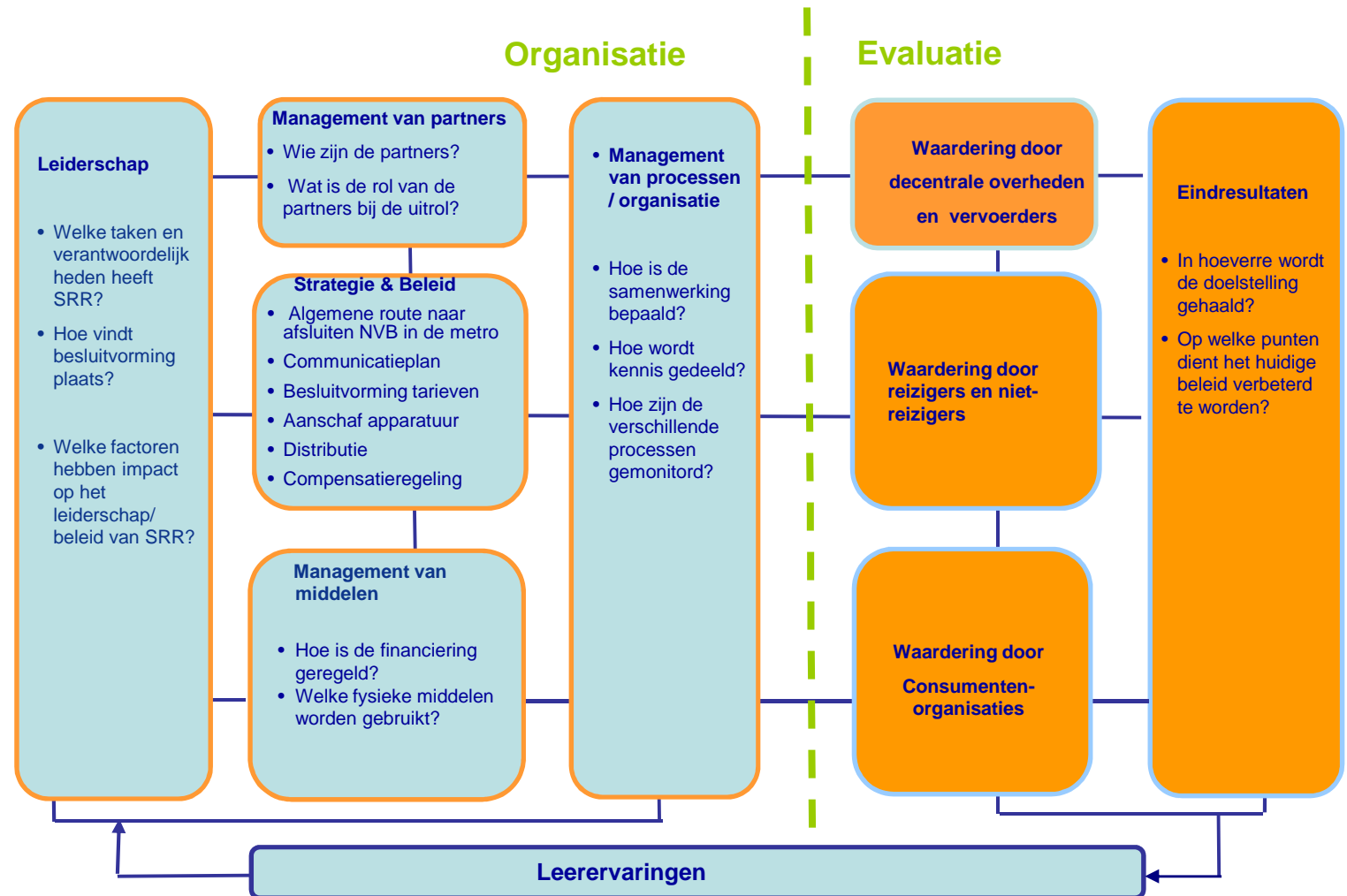
In het laatste hoofdstuk 9 worden de leerervaringen en verbeterpunten beschreven die betrekking hebben op het organisatie- en evaluatiedeel.

INK-management model

Het INK-managementmodel is opgebouwd uit een aantal aandachtsgebieden. In het model wordt tevens een onderscheid gemaakt tussen twee soorten gebieden;

- Organisatie
- Evaluatie

In het model zijn de aandachtsgebieden met elkaar verbonden. Belangrijk is dat alle inspanningen van de organisatie in samenhang worden bepaald om de gewenste resultaten te behalen.

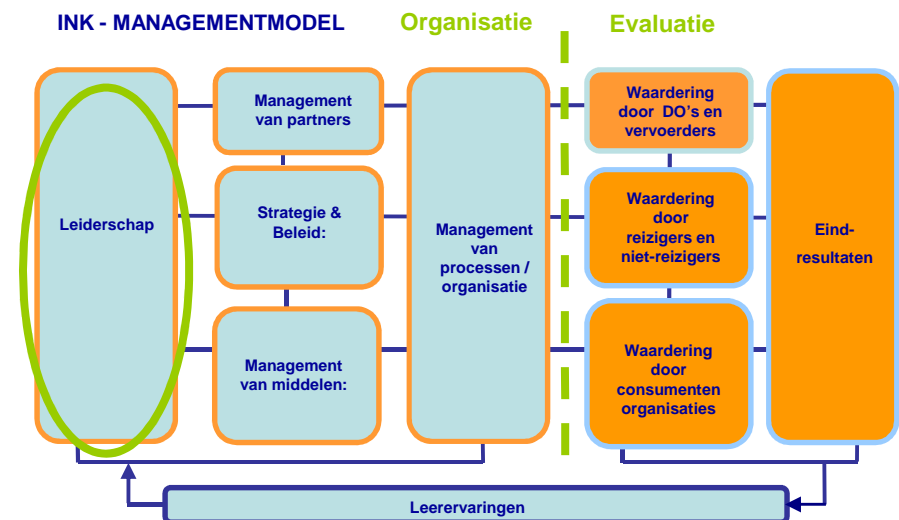


I. Organisatie

Hoofdstuk 1: Leiderschap

Hoe stippelt SRR het beleid uit?

De hoofdstukken 1 tot en met 5 met betrekking tot deel I Organisatie zijn tot stand gekomen door documentenanalyse.



1.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

De stadsregio Rotterdam (SRR) geeft leiding aan de uitrol van de OV-chipkaart in de stadsregio Rotterdam. In dit onderzoek staat de afsluiting van het NVB in de metro centraal. In dit hoofdstuk wordt de leidinggevende rol van SRR beschreven. Er zal antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke taken en verantwoordelijkheden heeft SRR?
- Hoe vindt besluitvorming plaats?
- Welke factoren hebben impact op het leiderschap/beleid van SRR?

1.2 Verantwoordelijkheden SRR

Kenmerkend voor het gehele traject van de uitrol van de OV-chipkaart in Rotterdam (van het uitvoeren van de pilot tot en met het afschaffen van het NVB in de Rotterdamse metro) is de intensieve samenwerking tussen de twee belangrijkste partijen, de stadsregio Rotterdam (SRR) en de RET.

De lijnen in de overlegstructuur waren kort waardoor:

- Communicatie direct en daardoor efficiënt verloopt;
- Besluitvorming duidelijk is;
- Er een duidelijke rolverdeling is.

Hoewel de SRR en de RET gedurende het gehele traject opereren als een team is er wel een rolverdeling: de SRR is de partij die bestuurlijk het beleid uitzet en de RET de partij die verantwoordelijk is voor de tactisch/operationele uitvoering. Wat de uitrol van de OV-chipkaart betreft heeft SRR de bestuurlijke verantwoordelijkheid over:

- Procesbewaking, agenda en planningszaken
- Het nemen van beleidsbeslissingen
- Contact en afstemming met Ministerie van V&W. Het ministerie monitort het gehele proces. Het ministerie stelt eisen aan beslissingen die de SRR wil nemen.
- Communicatie en contact met overheden (decentrale overheid, gemeenten en landelijke overheid)
- Eigen aandeel in de financiële bijdrage

1.3 Besluitvorming SRR

De verantwoordelijkheid bij het afschaffen van het NVB in de Rotterdamse metro is als volgt verdeeld:

- Politieke verantwoordelijkheid wordt gedragen door de portefeuillehouder
- RET draagt de tactische en operationele verantwoordelijkheid en volgt besluitvorming van SRR
- Ministerie V&W heeft criteria opgesteld waaraan SRR en RET moeten voldoen.

Andere partijen/overleggen die een rol spelen bij de besluitvorming zijn het Zuidvleugeloverleg en het PROV.

Zuidvleugeloverleg

In 2004 is gestart met de launch van de OV-chipkaart, waar SRR, RET, NS en Connexxion aan deelnamen. Hiertoe is het regionaal overleg in het leven geroepen. Later is dit overleg uitgebreid met onderstaande betrokkenen, waarbij de naamgeving is gewijzigd in het Zuidvleugeloverleg.

Aan het Zuidvleugeloverleg nemen deel:

- Direct betrokkenen bij de pilot: ministerie V&W, SRR, RET
- DO's: Stadsgewest Haaglanden, Provincie Zuid-Holland, Zeeland, Utrecht en Noord-Brabant
- Vervoerders HTM, Connexxion, Qbuzz, NS en Arriva

In het Zuidvleugeloverleg worden planningszaken, wijzigingen en problemen met betrekking tot de pilot aan de orde gesteld. Er worden beslissingen op ambtelijk niveau genomen, die door de verschillende vertegenwoordigers vervolgens aan hun bestuur worden voorgelegd voor instemming. Het betreft DO of vervoerder overstijgende zaken.

In opdracht van SRR doet RET voorstellen om bepaalde acties te nemen.

Platform Reizigersbelangen Openbaar Vervoer (PROV)

In 2001 is op initiatief van de stadsregio Rotterdam het Platform Reizigersbelangen Openbaar Vervoer (PROV) opgericht. De reden was dat in dit jaar de stadsregio Rotterdam begonnen is met de invoering van concessies in het stads-/streekvervoer.

Aan het PROV-overleg nemen deel:

- Consumentenorganisaties: COSBO, Fietsersbond, ROVER, Zorgbelang, SBO, VGR. Agendalid zijn: ANWB, Consumentenbond, Kamer van Koophandel
- SRR
- de vervoerders RET, Connexxion, Q-buzz en NS

Het PROV adviseert de stadsregio Rotterdam o.a. over de concessieverlening en over de invoering van de OV-chipkaart. Zowel de stadsregio als de vervoerbedrijven zijn verplicht om, indien zij een advies niet opvolgen, met argumenten aan te geven waarom zij dit niet doen. Met betrekking tot het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro is SRR verplicht om het PROV om advies te vragen (als een van de criteria opgesteld door het ministerie van V&W).

1.4 Criteria Ministerie van V&W

Het ministerie heeft voorwaarden gesteld aan het opheffen van de verplichting acceptatie van het NVB. Dit zijn de volgende voorwaarden:

1. Het OV-chipkaartsysteem is operationeel en stabiel
2. Distributie in de regio is op peil en conform de distributie strategie
3. Aantoonbaar soepele overgang van NVB naar OV-chipkaart voor reizigers
4. Studenten kunnen beschikken over een OV-chipkaart
5. (Jaar)abbonementhouders zijn over op een vervangende propositie of hun bestaande abonnement wordt op de OV-chipkaart geplaatst
6. Overleg/advies met vervoerders, omliggende DO's en consumentenorganisaties in verband met het uitzetten van het NVB
7. Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten, de opsporingsambtenaren en alle andere speciale vervoersbedrijven zijn er oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen
8. Beveiliging moet op orde zijn
9. Opbrengstneutraliteit

De staatssecretaris heeft bij de toetsing aan de criteria de belangen van de reizigers centraal gesteld en daarom groot belang gehecht aan de inbreng van consumentenorganisaties. SRR diende om die reden advies te vragen aan het PROV voor het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro.

1.5 Algemene route uitzetten NVB in de Rotterdamse metro

De route om het NVB in de Rotterdamse metro uit te zetten is als volgt:

Fase 0: DO stelt het regionale tarievenkader en de tarieven voor de OV-chipkaart vast.



Fase 1: De vervoerder zet het OV-chipkaart-systeem in de voertuigen aan. Dit is het begin van de duale fase.



Fase 2: DO neemt in overleg met de vervoerder een besluit om de procedure te gaan starten om het NVB in de concessie uit te zetten.

- DO/vervoerder bespreken dit met het regionale consumentenoverleg.



Fase 3: DO start een overleg met het ministerie en de betrokken partijen uit de omgeving om het uitzetten van het NVB af te stemmen.

- DO spreekt met de WROOV-uitvoeringsorganisatie af dat de opbrengsten van de NVB-abonnementen (en dagkaarten) met WROOV verdeeld blijven worden.
- DO gaat in overleg met het ministerie om aan te tonen dat aan de criteria voor het uitzetten van het NVB wordt voldaan.
- DO vraagt advies aan het regionale consumentenoverleg en maakt een reactie op dit advies.



Fase 4: DO neemt definitief besluit om het NVB uit te zetten en stuurt het verzoek met alle bijlagen aan het ministerie.



Fase 5: na ontvangst van het verzoek met alle bijlagen beoordeelt het ministerie dit en toetst het aan de uitzetcriteria.



Fase 6: Stappen van het ministerie na het indienen van het verzoek door DO.

1.6 Kader uitrol in Rotterdam

Rotterdam is de pilot-stad wat betreft het uitrollen van de OV-chipkaart in Nederland. Dit gegeven heeft impact op het beleid en het leiderschap van SRR ten aanzien van de uitrol. Enerzijds kan het ruimte geven omdat een 'pilot' impliceert dat de situatie nog niet volmaakt is. Anderzijds wordt het gehele proces op de voet gevolgd door de pers, belangenorganisaties, de politiek en via deze stakeholders door de burger. Dit zorgt voor meer druk. Dat betekent dat er rekening gehouden moet worden met:



- Een kritische houding van de verschillende stakeholders
- Partijen/tegenstanders die hun punt willen maken en die er veel aan gelegen is om de uitrol van de OV-chipkaart op zijn minst te vertragen. Onderwerpen die hierin een rol spelen:
 - Fraudegevoeligheid van het systeem
 - 'Kraakbaarheid' van de chipkaart
 - Kostentransparantie (hoogte van de kosten per rit)
 - Bescherming van privacy
- Buitenproportionele aandacht voor negatief nieuws in de pers
- Een niet aansluitende agenda van 'partners' buiten de stadsregio (zij zijn nog niet zo ver als SRR en RET)
- Een afwachtende houding bij een groot deel van OV-reizigers
- Rotterdam moet communiceren voor het hele land
- Tijdelijke regelingen moeten worden bedacht omdat landelijke regelingen nog niet uitgekristalliseerd zijn.



Geen fraude gevallen gemeld

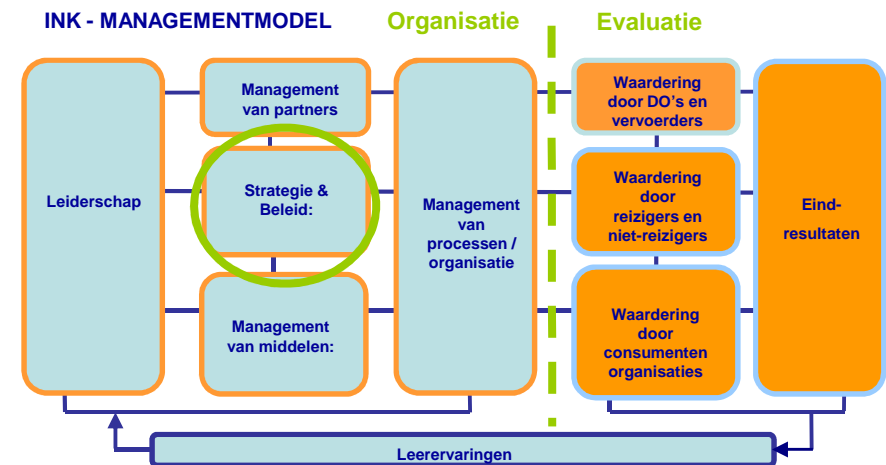
Als een mogelijk issue bij de uitrol van de OV-chipkaart wordt de fraudegevoeligheid van het systeem genoemd.

Bij de RET zijn vanaf het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro tot juni 2009 geen fraudegevallen gemeld.

I. Organisatie

Hoofdstuk 2: Strategie en beleid

Hoe is de uitvoering geregeld?



2.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

Voordat het NVB werd afgesloten in de metro zijn veel beslissingen genomen. Het doel van dit hoofdstuk is om inzicht te geven in de uitvoering van de belangrijkste beleidsplannen. De volgende zaken komen aan de orde:

- Communicatieplan
- Besluitvorming omtrent tarieven
- Aanschaf apparatuur
- Distributie

Schematische weergave organisatie pilot OV-chipkaart in Rotterdam

Toelichting schema organisatie pilot

SRR en RET werken nauw met elkaar samen, waarbij SRR de opdrachtgever is en RET de tactische/operationele uitvoering verzorgt.

Het uitzetten van het NVB heeft consequenties voor de omliggende partijen. Het gaat hierbij om:

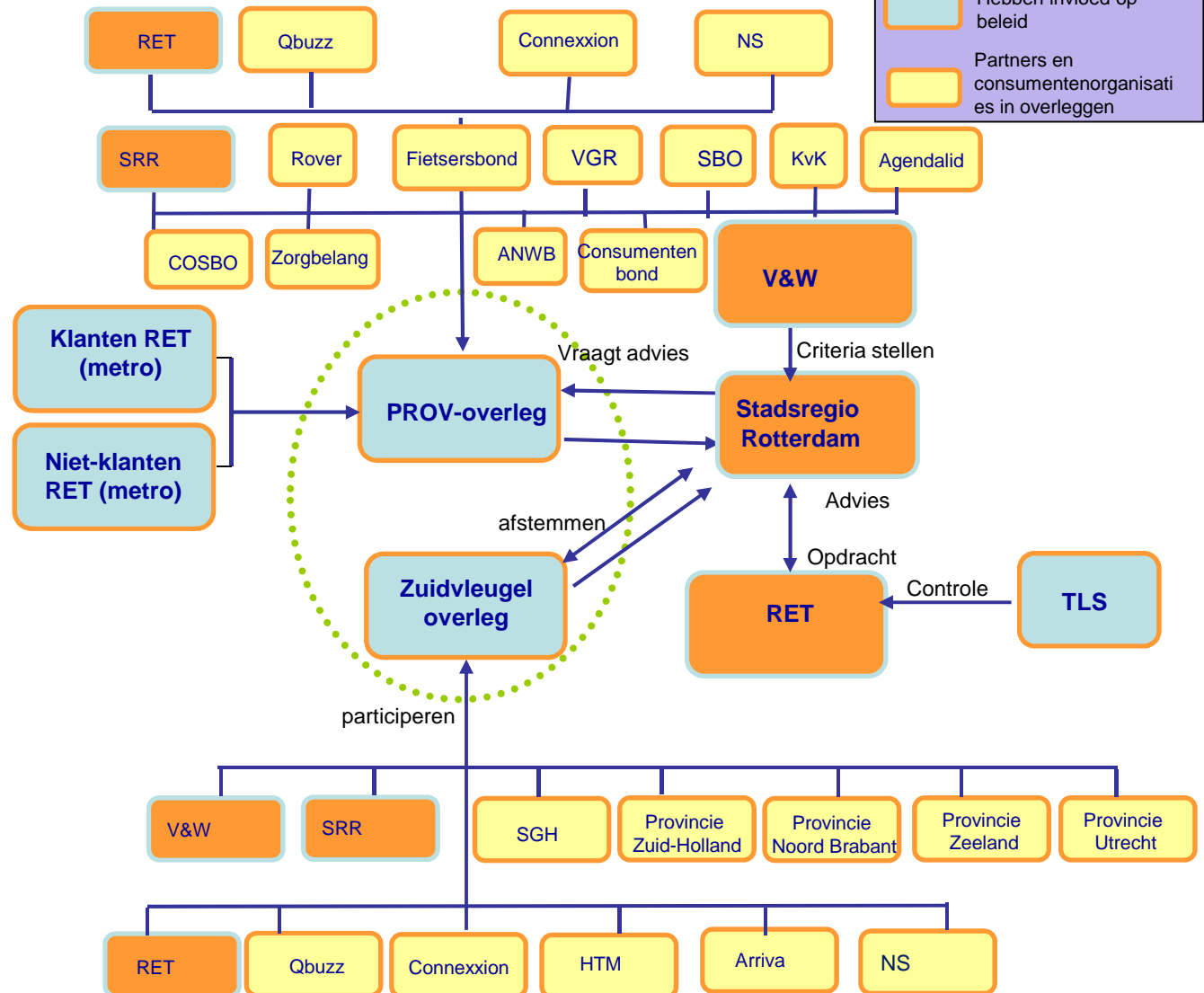
- DO's
- Vervoerders
- Consumentenorganisaties.

De afstemming en kennisdeling met DO's en vervoerders vindt plaats in het Zuidvleugeloverleg.

SRR dient advies te vragen aan de consumentenorganisaties. Deze afstemming en kennisdeling met consumentenorganisaties vindt plaats in het PROV-overleg.

Legenda

- Direct betrokkenen uitrol OV-chipkaart in Rotterdamse metro
- Hebben invloed op beleid
- Partners en consumentenorganisaties in overleggen



2.2 Communicatieplan

Communicatie is bij een project als het uitrollen van de OV-chipkaart in de metro van groot belang. De taakverdeling is hierbij als volgt: SRR verzorgt de communicatie richting bestuurders, ministerie van V&W, consumentenorganisaties en burens. RET en de andere vervoerders verzorgen de communicatie richting reizigers en media. Op de volgende sheets worden de volgende communicatierichtingen beschreven:

- Communicatie naar de reiziger
- Communicatie naar decentrale overheden en vervoerders
- Communicatie naar consumentenorganisaties
- Communicatie naar de media

2.2 Communicatieplan

Communicatie naar de reizigers

De focus in het communicatieplan ligt op de communicatie naar de reiziger toe. Hier is in een vroeg stadium mee begonnen. Deze communicatie is een verantwoordelijkheid van de RET. Reeds in 2006 is gestart met meerdere communicatiecampagnes om de chipkaart onder de aandacht te brengen en het gemak ervan te benadrukken. De gemakscampagne en de voordeelcampagne hebben ertoe geleid dat 35% van de reizigers in deze voorfase al over zijn gegaan op aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart.

Voor de tweede helft van 2008 en rondom het uitzetten van het NVB in de metro is een communicatiecampagne ontwikkeld die is onderverdeeld in 4 fasen:

- Fase 1: Aanloop. Deze fase was er op gericht om reizigers te verleiden om al voor 29 januari 2009 over te stappen op de OV-chipkaart. Hiervoor heeft RET prikkelacties ingezet als RET Sparen en Winnen. Daarnaast was er directe informatie aan het loket. De belangrijkste doelgroep in deze fase waren de maand- en weekabbonementhouders.
- Fase 2: Massamedia, internet, stations en voertuigen. Deze fase startte vanaf 15 december 2008 en was er op gericht om reizigers te informeren over de volledige invoering van de OV-chipkaart per 29 januari 2009. In deze fase startte de introductiekorting voor saldoreizigers en liep de actie 'RET sparen en winnen' door. De invoering van de OV-chipkaart was prominent aanwezig op www.ret.nl. De campagne die is gestart op 15 december 2008 had als slogan 'Niet vergeten'.
- Fase 3: de Aftelperiode. Deze fase startte op 15 januari 2009 en was er op gericht de urgentie van het overstappen op de OV-chipkaart te benadrukken. Dit gebeurde door middel van abri's, de website, informatiebalies op stations en bij de balies. Hierbij werd afgeteld naar het moment van uitzetten van het NVB in de metro op 29 januari 2009.
- Fase 4: Inzet service kanalen. Servicekanalen zijn ingezet om reizigers persoonlijk te informeren en te ondersteunen (niet vele verschillende boodschappen voor diverse reizigersgroepen, maar maatwerk). Reizigers kregen (op laagdrempelige wijze) advies op maat, zodat zij zich optimaal konden voorbereiden op volledige invoering van de OV-chipkaart in de metro. Om dit te bereiken vond vanaf 15 december 2008 opschaling plaats van extra bijgeschoold servicepersoneel en werden zij voorzien van informatiemateriaal. Ook werden extra verkoop- en informatiepunten geplaatst op de metrostations. De compensatieregeling werd zichtbaar op de website en de stations. Daarnaast werd de operationele helpdesk permanent bezet en was er sprake van een grote personeelsinzet bij de toegangspoortjes rondom 29 januari 2009. Extra informatie, advies en service was te vinden via de website (www.ret.nl). Thema in deze fase: 'Wij staan voor u klaar'.

2.2 Communicatieplan

Communicatie naar de reizigers (vervolg)

De compensatieregeling is een uitzonderlijke tijdelijke regeling waar RET en vervoerders binnen en buiten de stadsregio Rotterdam die aansluiten op het metronetwerk mee te maken hebben. De compensatieregeling heeft betrekking op hun reizigers reizend met de strippenkaart die willen overstappen van en naar de metro. De vervoerders hebben om die reden net als RET de taak om de compensatieregeling aan de reizigers te communiceren.

Communicatie naar DO's en vervoerders

De DO's en vervoerders worden door SRR en RET onder andere geïnformeerd in het Zuidvleugeloverleg. Hierin hebben de volgende partijen zitting: SRR, stadsgewest Haaglanden, provincies Zuid-Holland, Utrecht, Noord-Brabant en Zeeland, de vervoerders RET, Connexion, Qbuzz, Arriva en NS en het ministerie van V&W. In het Zuidvleugeloverleg worden plannings besproken, updates gegeven en wordt de andere partijen om ondersteuning gevraagd indien dat nodig is. SRR en RET delen kennis met de andere partijen (zie paragraaf 5.3). Het Zuidvleugeloverleg is overleg op ambtelijk niveau. Op bestuurlijk niveau wordt de communicatie richting DO's en het ministerie van V&W verzorgd door SRR.

Communicatie naar consumentenorganisaties

Overleg met consumentenorganisaties vindt plaats in het PROV-overleg en is een verantwoordelijkheid van SRR. Hierin worden de Rotterdamse consumentenorganisaties geïnformeerd door SRR en RET over de stand van zaken, ontwikkelingen en problemen. Bovendien wordt in het PROV door SRR en RET de consumentenorganisaties om advies gevraagd wanneer een maatregel genomen dient te worden. Een positief advies helpt bij het soepel uitvoeren van de maatregel, wat bij het ministerie als een belangrijk criterium wordt gezien. Van een negatief advies mag alleen afgeweken worden als dit met zeer goede argumenten onderbouwd is. Het PROV-overleg vindt 8 keer per jaar plaats.

2.2 Communicatieplan

Communicatie naar de media

RET is in Rotterdam het gezicht wat betreft het reizen met de OV-chipkaart. Het is een onderdeel van hun dienstverlening. Om die reden is RET verantwoordelijk voor het informeren van en communicatie naar de media en voor het beantwoorden van vragen. Dit is een taak van de persvoorlichters van RET.

Bij onderstaande mijlpalen zijn (pers-)bijeenkomsten belegd met de portefeuillehouder van SRR en de directeur van RET. Hieruit blijkt ook het commitment met de pilot en het belang dat gehecht wordt aan de pilot op bestuurlijk en directieniveau:

- 15 december 2008: start campagne met ondersteuning van een persconferentie;
- 1 januari 2009: stop strippenkaartverkoop uit automaten op stations
- 3 januari 2009: saldoreizigers reizen met 35% korting op het km-tarief;
- 15 januari 2009: start aftelcampagne, start sluiting/uitzetten groot deel strippenkaartontwaarders (van buiten naar binnen);
- 29 januari 2009: 100% chipkaart in de metro, 100% sluiting, ingebruikname compensatiekaart

Klachtenafhandeling

De operationele klachtenafhandeling ligt bij de RET. Klachtenafhandeling op bestuurlijk niveau (gericht aan de portefeuillehouder) ligt bij SRR. Het ministerie van V&W handelt de klachten af die zijn gericht aan de staatssecretaris of de minister.

2.3 Besluitvorming tarieven

De tariefberekening bij de OV-chipkaart bestaat uit: een basistarief en een kilometertarief. In 2004 zijn voor het eerst een basis- en km-tarief bepaald. Het uitgangspunt is dat de tarieven matchen met de gemiddelde kosten van een rit die gemaakt wordt met een 15 strippenkaart. Hierbij is de lengte van verschillende ritten afgezet tegen het aantal zones op de strippenkaart. Via een berekening is het basistarief eind 2004 bepaald op 65 cent en het km-tarief op 10,7 cent voor het jaar 2005.

Vervolgens is de hoogte van het basistarief en het km-tarief proportioneel mee gestegen met prijsverhogingen en indexering van de 15-strippenkaart. Dit bepaalt het km-tarief in 2008 op 11 cent en het basistarief op 70 cent. Het huidige (2009) km-tarief in de Stadsregio Rotterdam is 11,5 eurocent. Het basistarief bedraagt momenteel 75 eurocent.

Besluiten over km-tariefswijzigingen worden genomen in het dagelijks bestuur van de stadsregio. De hoogte van het basistarief is een landelijk besluit. De discussie is gevoerd door de tarievensdeskundigen van de verschillende decentrale overheden.

2.4 Besluitvorming apparatuur

In 2001 is de aanbestedingsprocedure gestart voor de aanschaf van apparatuur die noodzakelijk is voor het kunnen reizen op saldo. Het betreft hier verkoopautomaten, in- en uitcheckpaaltjes en de poortjes. Hierbij dient wel onderscheid gemaakt te worden tussen apparatuur in metro en tram/bus.

Om te kunnen profiteren van schaalvoordeel en om uniformiteit van de apparaten te bewerkstelligen is pas in 2007 'Districhip' in het leven geroepen. RET was voor de metro echter al begonnen met de distributie en Districhip kon niet garanderen dat de automaten op tijd werden geleverd. RET heeft vervolgens onafhankelijk van andere vervoerders een keuze gemaakt voor verkoopapparatuur.

Er zijn een aantal criteria opgesteld waaraan de verkoopautomaten moesten voldoen:

- Bedieningsgemak
- Mogelijkheid om saldo af te lezen
- Mogelijkheid om saldo op te laden
- Mogelijkheid om producten en abonnementen op de OV-chipkaart te laden
- Betaling via pin, chip of muntgeld

Momenteel is de procedure dat de verkoopapparaten gecertificeerd dienen te zijn door TLS. Doel van de certificering is dat de apparatuur voldoet aan uniforme criteria zodat zekerheid bestaat over de werking ervan. RET heeft in overleg met SRR de verantwoordelijkheid genomen voor de keuze en aanschaf van verkoopautomaten voor de gehele stadsregio Rotterdam. Deze apparatuur is gecertificeerd.

De overige vervoerders zijn verantwoordelijk voor het installeren van kaartleesapparatuur in alle voertuigen. Ook hiervoor geeft TLS leveranciers een certificering.



In april 2009 is de oplaadapparatuur bij wederverkopers aangezet. In juni 2009 is 20.000 keer opgeladen bij een wederverkooppunt en 500.000 keer bij een metrostation.

2.5 Distributie

De huidige nationale vervoerbewijzen (strippenkaarten en sterabonnements) kunnen in de stadsregio op meer dan 360 locaties aangeschaft worden, namelijk bij de Verkoop & Informatiepunten van de vervoerbedrijven, de postkantoren en andere verkooppunten zoals AH, Primera en zelfstandige ondernemers. Op dit moment zorgt VBN (die de stippenkaarten uitgeeft) in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat voor voldoende locaties voor geheel Nederland. Die verantwoordelijkheid heeft VBN niet meer bij het nieuwe betaalsysteem, de OV-chipkaart.

De operationele verantwoordelijkheid voor de opbouw en het beheer van het distributienetwerk is gedelegeerd aan de vervoerders, de financiële verantwoordelijkheid ligt meestal bij de DO's. De DO kan die verantwoordelijkheid overigens ook bij de vervoerder neerleggen.



RET heeft van SRR de opdracht gekregen de distributie in metrostations en winkels uit te voeren. De distributievisie is door het dagelijks bestuur van SRR op 31 oktober 2007 vastgesteld en door het PROV goedgekeurd. De metro distributie zit in het metrocontract (114 distributiepunten). Op dit moment zijn op alle metrostations verkoopautomaten aanwezig. Daarnaast zijn er 110 oplaadpunten bij wederverkopers.

De stadsregio stelt voorwaarden aan het distributienetwerk. In de distributievisie van SRR zijn de volgende uitgangspunten opgesteld:

- Er moeten voldoende apparaten zijn op de (metro-)stations waar men OV-chipkaarten kan aanschaffen en opladen
- Er moet een evenwichtige spreiding zijn van punten over de regio
- Binnen stedelijk gebied: distributie verloopt via metrostations en via winkels
- Landelijk gebied: voldoende oplaadapparaten op/in de bussen aanwezig, in casu Voorne-Putten-Rozenburg
- Aanschaf en automatisch opwaarderen is ook via internet mogelijk.

2.5 Distributie

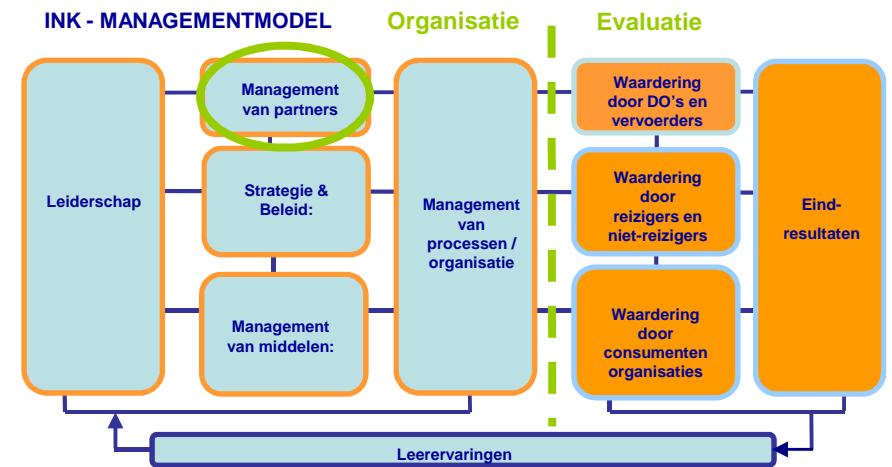
De keuze voor de locatie wordt bepaald door:

- Logische ligging ten opzichte van het OV;
- Witte vlek, dus buiten invloedsgebied van de metrohalten, NS-stations;
- Invloedsgebied van het verkooppunt (aantal inwoners binnen invloedsgebied)
- Bevolkingsopbouw (leeftijd, internetgebruik, samenstelling)
- Omzet huidige distributiepunten van VBN
- In of bij publiekstrekkers

I. Organisatie

Hoofdstuk 3: Management partners

Hoe ziet de rolverdeling eruit?



3.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

In het gehele project betreffende het afsluiten van het NVB in de metro hebben we volgens het INK-model SRR als de leider benoemd.

De belangrijkste partner in dit traject is de RET voor wat betreft de tactische en operationele uitvoering. Ook de vervoerders Connexion, Qbuzz en NS hebben een uitvoerende taak. Met de decentrale overheden stadsgewest Haaglanden en de provincies Zuid-Holland, Zeeland, Noord-Brabant en Utrecht is overleg nodig om beleid op elkaar af te stemmen. Tenslotte is er het PROV met daarin de consumentenorganisaties.

Wat het managen van de partners betreft worden de volgende onderzoeksvragen in dit hoofdstuk behandeld:

- Wie zijn de partners van SRR die betrokken zijn bij de uitrol van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro?
- Wat is de rol van de partners bij de uitrol?

3.2 De partners en hun rol

Ministerie van V&W

Het ministerie van V&W heeft criteria opgesteld waaraan SRR en RET moeten voldoen om het NVB te kunnen uitzetten. Het ministerie geeft toestemming om het NVB in de Rotterdamse metro uit te zetten als aan alle criteria is voldaan. Daarnaast heeft het ministerie de stadsregio verzocht om de pilot te evalueren, zodat de leerervaringen gebruikt kunnen worden bij de verdere landelijke uitrol van de OV-chipkaart.

Decentrale Overheden

De decentrale overheden stadsgewest Haaglanden en de provincies Zuid-Holland, Zeeland, Noord-Brabant en Utrecht hebben geen operationele taken bij de uitrol van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro. Echter, met name Haaglanden en Zuid-Holland zijn vanaf de zijlijn betrokken bij de uitrol. Zij stippelen het beleid uit voor de uitrol van de OV-chipkaart in de eigen regio dat vervolgens wordt uitgevoerd door de vervoerders waaraan de concessie is verleend. De rol van Haaglanden en Zuid-Holland kan als volgt omschreven worden:

- Informeren van ministerie, vervoerders en Stadsregio Rotterdam van ontwikkelingen in de eigen regio
- Afstemmen van beleid waar zij raakvlakken hebben met de stadsregio Rotterdam.

Alle DO's hebben beleidsverantwoordelijkheid. Beleid dient op elkaar afgestemd te worden. Speciale aandacht hierbij hebben de grensgebieden van de DO's stadsregio Rotterdam, stadsgewest Haaglanden en de provincie Zuid-Holland. De vervoerders Connexion, Arriva en Qbuzz doorkruisen deze DO's en kunnen hierdoor te maken krijgen met verschillende richtlijnen.

3.2 De partners en hun rol

RET

De belangrijkste partner van de SRR is de RET, omdat het bedrijf verantwoordelijk is voor de uitrol van de OV-chipkaart binnen het concessiegebied stad Rotterdam en omgeving. Hierdoor is de relatie met RET anders dan met de overige vervoerders en de betrokkenheid naar elkaar is groot. RET is verantwoordelijk voor de infrastructuur, de techniek, klantenafhandeling en –communicatie en distributie. Het vervoersbedrijf heeft hierbij de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Verzorgen (technische) infrastructuur in de concessie stad Rotterdam en omgeving. Dat houdt in:
 - Keuze apparatuur (betaalautomaten, in- en uitcheckpoortjes en –paaltjes)
 - Onderhoud apparatuur
- Distributie:
 - Verkoop van vervoersbewijzen/producten
 - Verzorgen distributiekanaal: oplaadpunten, verkoopautomaten op verschillende niveaus (bij RET-verkooppunten, metrostations en haltes) en distributie bij wederverkopers
 - Installatie van apparatuur in vervoermiddelen en in metrostations en haltes
- Communicatie naar klanten:
 - Het informeren van reizigers (reden van invoering OV-chipkaart, uitleg over de OV-chipkaart, de mogelijkheden van de OV-chipkaart, ontwikkelingen in het proces, data waarop acties gepland staan zoals het afsluiten van de metro, beantwoorden van vragen van reizigers)
- Klantenzaken:
 - Klantenservice: afhandelen van vragen van de reiziger
 - Klachtenafhandeling
- Persvoorlichting: de RET is het eerste contact voor de pers. Zowel wat betreft het uitgeven van persberichten als het te woord staan van de pers bij vragen.

3.2 De partners en hun rol

De overige vervoerders: Connexxion, Arriva, Qbuzz, HTM en NS

Alle vervoerders hebben hun specifieke kenmerken, zo is Connexxion landelijk koploper bij de invoering van de OV-chipkaart op de bus, is Qbuzz een nieuwkomer op de markt en had NS de OV-chipkaart al op de Hoekse Lijn maar stopte daarmee.

De rol van de overige vervoerders is beperkter dan die van de RET; ook kan hun focus soms anders liggen omdat de meeste vervoerders (HTM uitgezonderd) landelijk opereren. Hun rol heeft met name betrekking op het gebruiksklaar maken van de vervoersmiddelen voor de OV-chipkaart. De vervoerders dienen hun vervoersmiddelen in te richten met werkende kaartlezers. Dit is ook een eis die de stadsregio Haaglanden en de provincie Zuid-Holland aan hun vervoerders stellen. De overige vervoerders dragen verantwoordelijkheid voor:

- Installatie apparatuur in vervoersmiddelen:
 - Keuze apparatuur (in- en uitcheck-paaltjes/kaartlezers)
 - Installatie van apparatuur in vervoermiddelen
 - Onderhoud apparatuur
- Distributie:
 - Verkoop van vervoersbewijzen
- Communicatie naar klanten:
 - Het informeren van reizigers (reden van invoering OV-chipkaart, uitleg over de OV-chipkaart, de mogelijkheden van de OV-chipkaart, ontwikkelingen in het proces, data waarop acties gepland staan, beantwoorden van vragen van reizigers).



Leerervaring

Een regionale vervoerder kan een concessie verliezen aan een andere vervoerder. Indien de nieuwe concessiedrager zijn voertuigen nog niet geheel heeft ingericht met kaartleesapparatuur terwijl de vorige vervoerder dat wel had, dan kan er een probleem ontstaan. Het moet voorkomen worden dat een verchipt gebied na een wisseling van vervoerder niet meer verchipt is.

3.3 De partners en hun rol

Het PROV

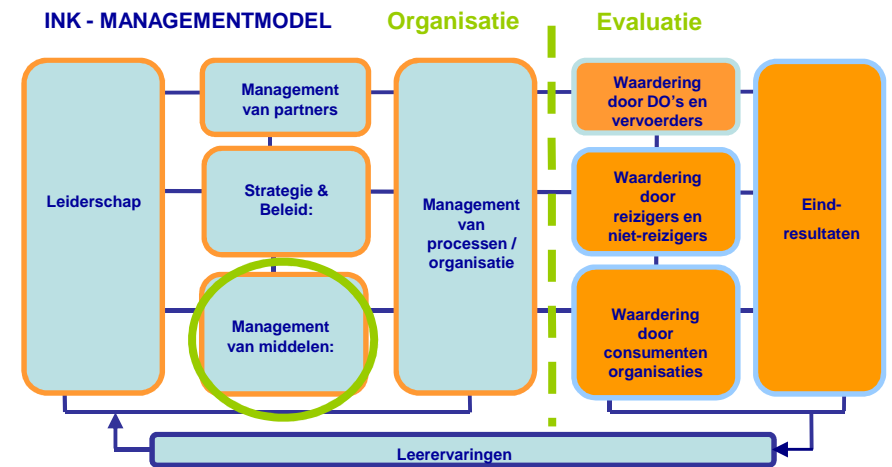
In het PROV hebben consumentenorganisaties zitting die zijn gefocust op de stadsregio Rotterdam. Dit zijn: COSBO, Fietsersbond, ROVER, Zorgbelang, SBO, VGR en agendaleden ANWB, Consumentenbond en de Kamer van Koophandel.

Het PROV houdt bij de beoordeling van beleid en activiteiten in het kader van de pilot, de belangen van de reizigers in de Rotterdamse stadsregio in het oog. SRR dient advies aan hen te vragen om een maatregel te kunnen nemen.

I. Organisatie

Hoofdstuk 4: Management van middelen

Welke middelen worden gebruikt om de uitrol te verwezenlijken?



4.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk worden de middelen beschreven die SRR en RET in staat moeten stellen om de OV-chipkaart uit te rollen in de metro. Hierbij wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe is de financiering geregeld?
- Welke fysieke middelen worden gebruikt?
- Wat houdt de compensatieregeling in?

4.2 Financiering

De Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam hebben in 2003 respectievelijk 2004 toestemming gekregen om € 40 mln respectievelijk € 28,6 mln aan niet uitgegeven subsidiegelden ter beschikking te houden en daarmee de afsluiting van de metrostations in het kader van de chipkaart te bekostigen. RET is de uitvoerend verantwoordelijke voor het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Het vervoersbedrijf draagt hierbij zelf financieringsverantwoordelijkheid.



Twee financiële evaluaties van de commissie Kist hebben intussen plaatsgevonden. Bij de rapportage van commissie Kist I lag het accent op de vervoerbedrijven, commissie Kist II heeft gesprekken gevoerd met alle bij de OV-chipkaart betrokken 19 decentrale overheden, de NS en het ministerie van V&W. Het tweede rapport "aanwending migratiekosten in beeld" verschaft inzicht in de mate waarin de migratiegelden zijn aangewend. Beide rapportages zijn openbaar.

Deze evaluatie volstaat daarom met inzicht te verschaffen in investeringen die gedaan zijn om de reizigers specifiek te bedienen:

- Inzetten van extra personeel (met name bij het uitzetten van het NVB)
- Scholing van personeel
- Communicatiecampagnes
- Marketingacties, zoals een introductiekorting van 35% op het basiskilometertarief in januari 2009

De marketingacties in de overgangsfase (laatste kwartaal 2008-begin 2009) heeft de RET aan inkomstenderving ruim € 300.000 euro gekost. De bijdrage van de SRR voor de out of pocket kosten van deze marketingacties was € 350.000,-, inclusief het testen van het maandkortingsproduct (een toekomstig landelijk product). Deze test en de resultaten hiervan zijn landelijk gedeeld.

De introductiekorting in januari 2009 heeft in totaal € 320.000 euro gekost waarvan de stadsregio 50% voor haar rekening heeft genomen. SRR heeft subsidies verstrekt op basis van de MIRT-bijdrage.

4.3 Fysieke middelen

Het software systeem



De fysieke middelen betreffen het software systeem, de verkoopautomaten, de kaartlezers, poortjes en de chipkaarten. TLS verzorgt de landelijke computer (level 4) ten behoeve van het interoperabel reizen en afrekenen met reissaldo, is verantwoordelijk voor de kaartuitgifte en certificeren van leveranciers en systemen die aangesloten zijn op de landelijke computer en behoren tot het OV-chipkaartsysteem. De systemen inclusief de software en bijbehorende parameterbestanden kunnen op punten verschillen bij de vervoerders. Het verschil kan zitten in aangeboden functionaliteit (poortjes versus kaartlezer, of aanbieden van loketfunctionaliteit) of aansturing van de parameterbestanden die noodzakelijk zijn om het softwaresysteem te kunnen laten werken. Met name de invoering van regionalisatie-functionaliteit in de software is een belangrijke wijziging geweest om de beheersbaarheid van de parameterbestanden (die onder andere de bus-tramlijnen en gevoerde producten bevat) per regio te kunnen realiseren en waarborgen.

De apparatuur: verkoopautomaten, in- en uit-check-paaltjes en -poortjes

TLS test en certificeert alle apparatuur die aan het systeem gekoppeld worden. Wanneer deze gecertificeerd zijn kan de vervoerder de apparatuur aanschaffen. RET heeft automaten van East/West gekocht. RET is zelf verantwoordelijk voor de werking en onderhoud ervan. RET heeft met East-West een service- en onderhoudscontract.

OV-chipkaarten

TLS geeft de OV-chipkaarten uit en beheert de gegevens van reizigers met een persoonlijke kaart.

Leerervaring

Het openbaar vervoer in Nederland raakt steeds meer verchipt. Naarmate het meer mogelijk is om met de OV-chipkaart te reizen hoe meer de vraag naar OV-chipkaarten zal toenemen. Op deze toename zal TLS goed voorbereid moeten zijn, met name ten aanzien van de productiecapaciteit ervan.

4.4 Compensatieregeling

Compensatieregeling

De compensatieregeling is in het leven geroepen omdat enkele regionale vervoerders ten tijde van het uitzetten van het NVB in de metro nog niet in de duale fase zaten. In de bus van buiten de stadsregio Rotterdam kon alleen op de reguliere manier worden betaald (strippenkaart, sterabonnement) en in de metro alleen met de OV-chipkaart. Daardoor ontstaat de situatie dat er bij de overstap twee keer het basistarief/basisstrip betaald diende te worden. SRR heeft RET de opdracht gegeven hiervoor een oplossing te verzorgen.

In eerste instantie was de intentie om dit probleem op te lossen met een 1 euro kaartje. Het idee hiervan was dat bij de overstap van bus naar metro een kaartje gekocht diende te worden. In de basis was deze regeling goed maar alleen voor een beperkt aantal reizigers. Omdat de bureaus later waren met de uitrol van de OV-chipkaart werd de kans groot geacht dat veel meer reizigers gebruik zouden gaan maken van de regeling dan in eerste instantie gedacht. Dat leverde een aantal bezwaren op. De verkoop zou een taak zijn van de buschauffeur. Bij grote aantallen gebruikers betekende dat bij cashbetaling de buschauffeur veel cashgeld in bezit zou hebben wat invloed heeft op de veiligheid. Daarnaast kan het de dienstregeling ontregelen omdat de buschauffeur een extra taak heeft. De RET had de verkoop van het kaartje zelf kunnen doen maar daarvoor zou veel personeel ingezet moeten worden. Vanwege deze operationele beheersbaarheidsproblemen heeft men gezocht naar andere alternatieven.

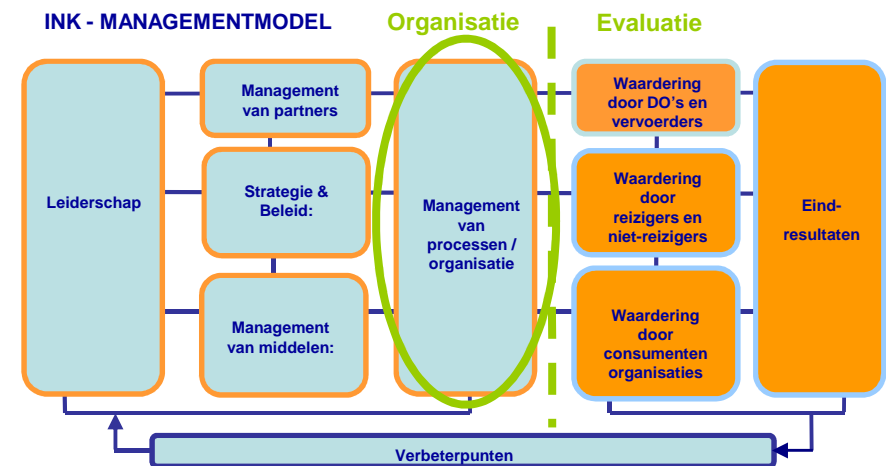
RET besloot toen om de compensatie aan reizigers zelf te regelen en heeft de compensatieregeling voorgesteld. De compensatieregeling zorgt ervoor dat de reiziger geen dubbel instaptarief hoeft te betalen wanneer deze overstapt van een vervoerder zonder OV-chipkaart op de RET metro. De compensatieregeling werkt als volgt: de reiziger stempelt de reguliere strippenkaart 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, waarna uitbetaling volgt.

SRR diende het PROV advies te vragen over deze oplossing. Het PROV gaf een positief advies af met de voorwaarde dat ook de NS mee zou doen zodat voor alle vervoerders in de stadsregio Rotterdam de compensatieregeling geldig zou zijn. Door SRR en RET is aan deze voorwaarde voldaan.

I. Organisatie

Hoofdstuk 5: Management van organisatie

Hoe worden de processen gemonitord?



5.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk wordt monitoring van het beleid en genomen maatregelen beschreven. De onderzoeksvragen hierbij zijn:

- Hoe vond samenwerking plaats?
- Hoe is kennis gedeeld?

5.2 Samenwerking

Er is sprake van verschillende soorten samenwerkingsverbanden. Vanaf oktober 2008 tot februari 2009 is er veelvuldig overleg geweest tussen SRR, RET en het ministerie van V&W op verschillende niveaus. In deze paragraaf worden de belangrijkste overleggen genoemd die concreet te maken hebben met de uitrol van de OV-chipkaart in de metro:

- Tweewekelijks overleg tussen SRR, RET en ministerie van V&W op ambtelijk niveau. Hierin worden plannings opgesteld en operationele afspraken gemaakt.
- Tweewekelijks overleg tussen SRR, de portefeuillehouder en RET op bestuurlijk niveau. Hierbij zijn de portefeuillehouder en de manager OV van SRR aanwezig en de directeur en programmamanager van RET. Dit is het zogenoemde stafoverleg OV-chipkaart waarin afspraken worden vastgelegd.
- Iedere twee maanden overleg tussen SRR (portefeuillehouder) en de staatssecretaris van het ministerie van V&W. Dit overleg heeft sinds oktober 2008 drie keer plaatsgevonden. Hoofddoel van dit overleg is om de staatssecretaris op de hoogte te houden van de voortgang. Deze overleggen worden ambtelijk voorbereid.

5.2 Samenwerking

Er is tevens samenwerking met partijen die indirect met het beleid te maken hebben of hier invloed op (kunnen) uitoefenen.

- Zuidvleugeloverleg. Hierin zitten partijen die direct en indirect te maken hebben met de uitrol van de OV-chipkaart in de stadsregio Rotterdam. Behalve SRR en RET zijn dat de decentrale overheden stadsgewest Haaglanden, de provincies Zuid-Holland, Zeeland, Noord-Brabant en Utrecht, de vervoerders Connexion, Qbuzz, HTM, Arriva en NS en het ministerie van V&W. In dit overleg geven SRR en RET updates van de stand van zaken, worden plannings besproken, problemen voorgelegd en werkafspraken gemaakt. Indien er een issue is dat andere vervoerders dan RET en andere DO's dan SRR aangaat dan dienen zij met de oplossing in te stemmen om de maatregel te kunnen nemen.
- PROV-overleg. Hierin zitten de consumentenorganisaties met SRR en RET aan tafel samen met de overige vervoerders Connexion, Qbuzz en NS (NS schuift hier twee keer per jaar aan). Het overleg is ten eerste bedoeld om kennis te delen en de consumentenorganisaties een update te geven van de ontwikkelingen. Tevens wordt de consumentenorganisaties om advies gevraagd wanneer SRR een beslissing wil doorvoeren. Advies is noodzakelijk om de beslissing te kunnen doorvoeren (voorbeeld: de distributievisie en de compensatieregeling).

5.3 Kennisdeling

Regionaal niveau

In principe zijn SRR en RET de kennisgevers. In elk overleg waaraan beide partijen deelnemen is het kennis delen één van de functies.

In de eerste plaats vindt er kennisdeling plaats op regionaal niveau in de diverse regionale overleggen:

- Het Zuidvleugeloverleg: SRR, stadsgewest Haaglanden, de provincies Zuid-Holland, Zeeland, Noord-Brabant en Utrecht en de vervoerders RET, Connexion, Qbuzz, HTM, Arriva en NS
- Overleg Regionaal Platform Reizigersbelangen OV (PROV-overleg). Hieraan nemen deel: COSBO, Fietsersbond, ROVER, Zorgbelang, SBO, VGR en agendaleden ANWB, Consumentenbond, Kamer van Koophandel (zitten er nooit bij), de vervoerders RET, Connexion, Q-buzz en NS (NS schuift 2x per jaar aan)
- Regionale commissie V&V van de stadsregio Rotterdam
- Toelichting in de commissies van de stadsregionale gemeenten
- Via de website is er doelgroepspecifieke informatie

5.3 Kennisdeling

Landelijk niveau

Uit de ervaringen van de pilot in Rotterdam kunnen andere DO's en vervoerders lering trekken bij het verder uitrollen van de OV-chipkaart. Staatssecretaris Huizinga heeft het belang aangegeven van de kennisdeling die moet plaatsvinden vanuit de stadsregio Rotterdam naar de overige decentrale overheden om de landelijke uitrol een succes te laten zijn. Het landelijk implementatieteam (LIT) is in het leven geroepen om op landelijk niveau betrokken partijen te informeren over de stand van zaken en regie te voeren op de landelijke uitrol. De landelijke bijeenkomsten waarbij SRR haar kennis deelt met de overige DO's worden georganiseerd samen met het LIT. De rolverdeling is dat het LIT de procesbegeleiding verzorgt en SRR de inhoudelijke input levert voor zover het de Rotterdamse pilot betreft.

Er zijn diverse landelijke gremia waarin kennis gedeeld wordt:

- Regiegroep (IPO, SkVV, ministerie van V&W, directeurenoverleg vervoerders (DOC) en TLS)
- Stuurgroep (IPO, SkVV en op verzoek de vervoerders)
- Bestuurlijke implementatiegroep (portefeuillehouders/bestuurders decentrale overheden, directeuren vervoerders)
- Managementoverleg implementatiegroep: managers decentrale overheden en managers vervoerders. Zij verzorgen de ambtelijke voorbereiding op de bestuurlijke implementatiegroep
- Projectleiders overleg decentrale overheden
- Diverse themagroepen: techniek, distributie en tarieven met zowel afgezanten van de decentrale overheden als vervoerders

Bovenstaande zijn reguliere overleggen waarin kennis gedeeld wordt ten behoeve van de landelijke implementatie. Tevens is er nog een Directeurenoverleg OV-chipkaart van de kant van de vervoerders (DOC) en bestaan er werkgroepen die werken aan het zogenaamde Eindbeeld vanuit de consument gezien.

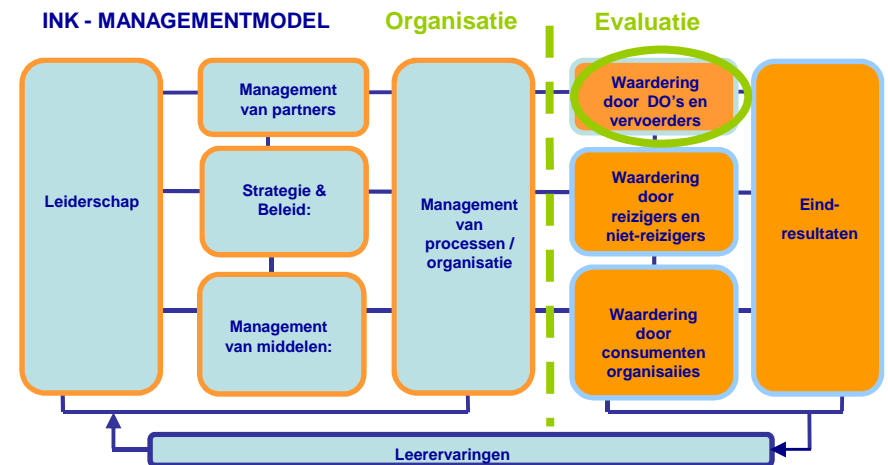
Verder zijn er landelijke kennisdelingsbijeenkomsten op ambtelijk en bestuurlijk niveau: deze kennisdelingsbijeenkomsten pakken meestal één of twee bepaalde onderwerpen aan. Vanaf december 2008 hebben 5 ambtelijke (waarvan 2 in Rotterdam) en 1 bestuurlijke kennisdelingsbijeenkomst (in Rotterdam) plaatsgevonden.

II. Evaluatie

Hoofdstuk 6: Waardering door DO's en vervoerders

Hoe waarderen partners de pilot met de OV-chipkaart in Rotterdam?

Hoofdstuk 6 is geschreven op basis van de kwalitatieve interviews met partners.



6.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk wordt de waardering door de andere DO's dan SRR en de andere vervoerders dan RET die betrokken waren bij het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro in het kader van de pilot OV-chipkaart beschreven. Het gaat om de vervoerders Connexxion, Q-buzz, Arriva en NS alsmede de decentrale overheden Stadsgewest Haaglanden en Provincie Zuid-Holland.

Er zal antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

Organisatie en proces

- Hoe waarderen DO's en vervoerders de organisatie van de afstemming en kennisdeling door SRR/RET met betrekking tot de pilot?
- Hoe waarderen DO's en vervoerders de afstemming en kennisdeling door SRR/RET met betrekking tot de pilot? Meer specifiek: Hoe is de waardering voor de afstemming over het onderwerp compensatieregeling?
- Hoe kijkt men aan tegen de verdere uitrol?

Communicatie

- Hoe verliep de samenwerking in de campagne richting reizigers?
- Hoe is de waardering voor de gevoerde campagne? Hoe is de waardering voor de inzet van de diverse middelen?
- In hoeverre vinden partners dat de marketingacties om reizigers te verleiden een kaart te kopen/te gebruiken, gewerkt hebben?

6.2 Waardering organisatie pilot



In het Zuidvleugeloverleg vindt de ambtelijke afstemming en kennisdeling plaats. Indien nodig vindt men elkaar tussentijds, onder andere via reguliere werkoverleggen. In zijn algemeenheid zijn de DO's en de vervoerders positief gestemd over deze wijze van organisatie.

Men heeft waardering voor:

- het gebruik maken van een bestaande overlegstructuur
- dat het juiste niveau om tafel zit
- dat de verantwoordelijkheid voor het uitzetten van de kennis in ieders organisatie wordt overgelaten aan de deelnemende vertegenwoordiger.



Aangegeven is dat de implementatie van de OV-chipkaart gepaard gaat met een steeds groeiend aantal overleggen, waarbij nieuwe overlegstructuren in het leven geroepen worden, terwijl de overlegstructuren die hiermee overbodig worden, niet ontbonden worden. Voordeel van het vele overleggen, is dat de spelers in het veld als het gaat om de implementatie van de OV-chipkaart elkaar kennen en weten te vinden. Het wordt echter onmogelijk om bij elk overleg aanwezig te zijn. Door in de Rotterdamse pilot te kiezen voor een eenvoudige overlegstructuur, is mogelijk gemaakt om het besluitvormingsproces soepel te laten verlopen.



Deelname aan het Zuidvleugeloverleg is niet door elke partij consequent gedaan. De tendens is dat op het moment dat een betrokken partij zelf actief bezig gaat met de implementatie van de OV-chipkaart, de behoefte aan kennis over de pilot groeit en deelname aan het overleg toeneemt.



Zuidvleugeloverleg

In 2004 is gestart met de launch van de OV-chipkaart, waar SRR, RET, NS en Connexion aan deelnamen. Hiertoe is het regionaal overleg in het leven geroepen. Later is dit overleg uitgebreid met onderstaande betrokkenen, waarbij de naamgeving is gewijzigd in het Zuidvleugeloverleg.

Aan het Zuidvleugeloverleg nemen deel:

Direct betrokkenen bij de pilot: ministerie V&W, SRR, RET

DO's: Stadsgewest Haaglanden, Provincie Zuid-Holland, Zeeland, Utrecht en Noord-Brabant

Vervoerders HTM, Connexion, Q-buzz en NS, Arriva

In het Zuidvleugeloverleg worden planningszaken, wijzigingen en problemen met betrekking tot de pilot aan de orde gesteld. Er worden beslissingen op ambtelijk niveau genomen, die door de verschillende vertegenwoordigers vervolgens aan hun bestuur worden voorgelegd voor instemming. Het betreft DO of vervoerderoverstijgende zaken.

In opdracht van SRR doet RET voorstellen om bepaalde acties te nemen.

6.3 Waardering afstemming en kennisdeling

De afstemming en kennisdeling wordt in zijn algemeenheid eveneens positief beoordeeld. Men heeft waardering voor:

- de aanpak van de SRR/RET, die men typeert als pragmatisch en daadkrachtig.
- de mate van afstemming met vervoerders; men is voldoende geïnformeerd, zeker op de belangrijke momenten in de pilot.
- de kennisdeling, waarbij de grote bereidheid van SRR en RET om kennis te delen genoemd wordt.



De indruk dat de pilot goed verloopt, wordt ondersteund doordat weinig onvolkomenheden door reizigers gemeld zijn bij de overige partners na het uitzetten van het NVB.

De aanpak van SRR/RET wordt als typisch Rotterdams omschreven, een uiterst pragmatische werkwijze waarbij gekozen is voor een snelle invoer, waarbij diverse discussiepunten omzeild zijn. Illustraties hiervan zijn:

- het meefinancieren van de opzet van het OV-chipkaart systeem. SRR heeft gekozen om budgettair verantwoordelijk te zijn voor het dardennetwerk, waarbij RET gevraagd is voor de operationele uitvoer hiervan. Hiermee is onafhankelijkheid gecreëerd tussen vervoerder en wederverkopers. Tevens komt een deel van de budgetten die zijn ingezet voor het afsluiten van de metro en het plaatsen van de verkoopapparaten op metrostations uit subsidies van SRR. Het is de perceptie van vervoerders dat SRR hiermee een behoorlijke financiële investering bij de vervoerder weghaalt, terwijl andere DO's de gehele financiële verantwoordelijkheid voor het opzetten van het OV-chipkaart-systeem bij de vervoerders kunnen leggen.
- technische keuzes wat betreft het softwaresysteem en de verkoopapparatuur: (1) Landelijke vervoerders hebben in tegenstelling tot RET te maken met een landelijke netwerk, waardoor in hun ogen een meer complex softwaretechnisch systeem ontwikkeld diende te worden. Het uitontwikkelen en uittesten van dit technische systeem nam tijd in beslag. (2) In eerste instantie wilden vervoersbedrijven de inkoop van verkoopapparaten landelijk regelen (middels Districhip) om schaalvoordelen te behalen en om uniformiteit te creëren. Dit traject nam veel tijd in beslag. In de pilot is gekozen om niet af te wachten, maar is zelf een keuze gemaakt voor de leverancier van verkoopapparaten. Het niet beschikbaar hebben van een OV-chipkaartsysteem bij andere vervoerders maakt dat een compensatieregeling noodzakelijk werd.

6.3 Waardering afstemming en kennisdeling

vervolg

- De beslissing om de uitvoering van de compensatieregeling uiteindelijk geheel in handen van RET te leggen.
- Het inzetten van tijdelijke maatregelen om het reizen met de OV-chipkaart voor alle specifieke groepen toegankelijk te maken. Voorbeelden hiervan zijn de studentenkaart, de kaart voor blinden en slechtzienden en de scholenkaart.
- het verchippen van de bestaande zone-abonnementen. Op korte termijn kon geen invulling gegeven worden aan landelijke km-abonnementen. In de pilot is gekozen om alleen reizigers die op saldo reizen met het nieuwe tariefstelsel te laten reizen. Naast de bestaande zone-abonnementen biedt RET een km-abonnement aan.



Ondanks het getoonde respect van de DO's en de vervoerders voor de pragmatische aanpak in de pilot en het lef van SRR/RET om als eerste in Nederland tot het uitzetten van het NVB over te gaan, heeft de Rotterdamse ambitie op een enkel moment een zekere wrevel gegeven. Zo merkt men op dat de snelheid van de invoer fricties gaf voor de interne planning en bedrijfsmogelijkheden: technisch was het nog niet mogelijk om reizigers te laten chippen in het aangrenzende busvervoer, waardoor men gedwongen was om te werken met een minder aantrekkelijke compensatieregeling, wat zorgde voor een extra inspanning. Ook geven sommigen de voorkeur aan het uitzetten van het NVB in een later stadium, waarbij al meer discussiepunten uitgewerkt zijn. Wrevel kan soms ook voortkomen uit competitiegevoelens, immers RET was één van de vele vervoerders die bezig waren met het implementeren van de OV-chipkaart.



Er wordt aangegeven dat in de Rotterdamse pilot de 'meest simpele variant' van de implementatie van de OV-chipkaart is toegepast. Dat het uitzetten van het NVB geen grote incidenten heeft voortgebracht en dat reizigers die gebruik maken van de OV-chipkaart het gebruikersgemak van deze kaart onderschrijven, heeft DO's en vervoerders een positieve impuls gegeven om de verdere uitrol van de OV-chipkaart vorm te geven.

b

In eerste instantie is gekozen voor een compensatieregeling in de vorm van een één-euro regeling. Het was de wens van overige vervoerders om deze regeling aan te passen, maar het kiezen van een geschikt alternatief was niet eenvoudig. Daar een gezamenlijke compensatieregeling niet leek te lukken, heeft RET gekozen om zelf de regeling ter hand te nemen (zie ook blz .

De huidige regeling, een stempelkaart die naast de strippenkaart gebruikt dient te worden, waarbij restitutie aan de reiziger achteraf plaats vindt, wordt door alle partijen als omslachtig ervaren. Er waren geen andere realiseerbare varianten in beeld.

b

Met 'meest simpele variant' doelt men op het feit dat er in de pilot met name op saldo gereisd is in een met poortjes afgesloten traject, wat reizigers fysiek attendeert op het in- en uitchecken en waarbij discussiepunten omzeild zijn, zoals het omzetten van de huidige zone-abonnementen naar een km-abonnement.

Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de RET als eerste in Nederland alle functionaliteiten operationeel heeft (poortjes, kaartlezer, TVM/AVM, AVM-light, NAL, sterabonnement en de maatkortingabonnementen (als uitvoering van een toekomstig landelijk km-product). De pilot is daarmee qua moeilijkheidsgraad representatief voor de landelijke uitrol.

6.4 Waardering communicatie reizigers



RET heeft zorg gedragen voor de communicatie richting reizigers, waarbij de betrokken vervoerders Connexxion, Arriva, Q-buzz en NS de compensatieregeling mede bij hun reizigers onder de aandacht gebracht hebben. Ook hier heerst bij DO's en vervoerders respect voor de wijze waarop in de pilot de communicatie richting reizigers is vormgegeven. Men spreekt over 'kosten noch moeite zijn gespaard' en 'communicatie op het irritante af' vooral in de laatste fase vlak voor het uitzetten van het NVB. Menigeen noemt dat de reiziger 'serieus genomen is' in de pilot in Rotterdam. Het meest in het oogspringend zijn de aanwezigheid van grote aantallen RET-medewerkers in de beginperiode op de stations en de coulance naar reizigers in het geval men niet over een OV-chipkaart beschikte of een foute transactie gemaakt had. De communicatiecampagne en genoemde acties zijn volgens partners mede bepalend voor de succesvolle uitrol in Rotterdam. De DO's en vervoerders geven aan hier een bevestiging in te zien dat de communicatiestrategie de juiste is geweest. Er zijn geen grote problemen geweest bij het uitzetten van het NVB en de OV-chipkaart is relatief snel geaccepteerd.



De DO's en vervoerders zien de pilot als een proefperiode voor de rest van Nederland, waarin men uitvindt hoe reizigers geïnformeerd dienen te worden, welke maatregelen aanslaan en de intensiteit waar bepaalde maatregelen mee ingezet dienen te worden. Deze ervaringen geven richting aan de communicatiestrategie voor de implementatie van de OV-chipkaart op landelijk niveau. Tevens is na alle negatieve berichtgeving in de landelijke media door de pilot een positieve impuls gegeven aan de bekendheid van de OV-chipkaart, wat voor alle betrokken partijen prettig is.



Fase van trial en error

Het aanleren van een nieuwe wijze van betalen in openbaar vervoer is een proces dat enige tijd kost. Communicatie kan reizigers helpen te herinneren niet te vergeten uit te checken. In eerste instantie is bij elke halte in de bus aangekondigd dat men niet diende te vergeten uit te checken. Deze herhaling overschreed de irritatiegrens van reizigers, waarna er een aanpassing volgde. Men wordt nu om de zoveel haltes herinnerd aan het feit dat men dient uit te checken.

6.4 Waardering communicatie reizigers



Bij twee aspecten van de gekozen communicatiestrategie plaatsen de DO's en vervoerders vraagtekens:

- De uitgebreidheid van de communicatie: in hoeverre was met minder communicatie eenzelfde succes bereikt?
- Is er een strategie die reizigers prikkelt om eerder, dus in de duale fase, al over te stappen, zodat de belasting van loketten in de eerste dagen bij het uitzetten van het NVB kleiner zal zijn? In de pilot is de groep reizigers die pas op het laatste moment overstapt behoorlijk. Een suggestie is om juist het positieve van het reizen met de OV-chipkaart te blijven benadrukken, terwijl er in de pilot in de laatste fase vooral grote aandacht is besteed aan de technische kant van het reizen met een OV-chipkaart en het attenderen op de dag van afsluiting.



Tot slot wordt een tweetal aandachtspunten meegegeven:

- Men merkt op dat het niet mogelijk is om één op één alle toegepaste maatregelen over te nemen bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart. Immers het plaatsen van grote aantallen medewerkers bij alle haltes om reizigers te informeren en helpen is voor een streekvervoerder onmogelijk.
- Er wordt gewaarschuwd voor een al te comfortabele houding, waarbij men er vanuit gaat dat het succes in Rotterdam een voorbode is voor een gemakkelijke acceptatie door reizigers in Nederland. Elke uitrol dient zijn reizigers serieus te nemen.

Men vermoedt dat hoe meer vervoerders de OV-chipkaart als betaalmiddel aan reizigers aanbieden hoe gemakkelijker het zal zijn voor overige vervoerders om over te stappen. Immers steeds meer mensen zullen reeds bekend zijn met het chippen in openbaar vervoer. Bovendien zullen dan minder specifieke maatregelen door een vervoerder genomen hoeven te worden, omdat meer aangrenzende vervoerders het voor reizigers reeds mogelijk gemaakt hebben om met een OV-chipkaart te reizen.

6.5 Verwachtingen verdere uitrol

De DO's en vervoerders verwachten dat er bij de verdere uitrol nog diverse discussiepunten zijn:

- Producten: het loslaten van abonnementen of juist niet, wijze van invulling van km-abonnementen, vrijheid van vervoerders voor het ondernemen van acties (mate van flexibiliteit van tarievenstelsel)
- Tarieven: het effect van het werken met verschillende km-tarieven
- Discussie over voorkeur om het duale traject zo snel mogelijk afronden of de keuze voor een zeer geleidelijke uitfasering, waarbij de strippenkaart nog lange tijd betaalmiddel blijft. In principe is landelijk voor een snelle invoer gekozen.

Twee verschillende visies



Twee uiteenlopende opvattingen leven nog steeds in het veld. De eerste visie (zorg eerst voor de basis) volgt het principe van uniciteit, waarna eventueel op lange termijn pas afgeweken kan worden van de norm. Hiermee doelt men op het implementeren van een zo simpel mogelijke variant van het OV-chipsysteem, waarbij gewerkt wordt met eenzelfde procedure, eenzelfde apparatuur, eenzelfde tariefstelsel om zo het reizigersgemak zo groot mogelijk te maken en dus de bereidheid tot adaptatie van het systeem door reizigers zo hoog mogelijk te maken. Pas in het geval reizigers gewend zijn, kan men gaan variëren en nieuwe producten op de markt brengen, waarbij telkens de vraag gesteld moet worden welke toegevoegde waarde afwijken van de norm heeft.

De tweede visie (decentrale vrijheid maar met zorgvuldige landelijke samenwerking) is gericht op productvrijheid en tariefenflexibiliteit, waarbij DO's en vervoerders meer vrijheid hebben om keuzes te maken. Hierbij gaat men uit van een hogere adaptatiegeneigdheid van reizigers en een positief effect van marktwerking.

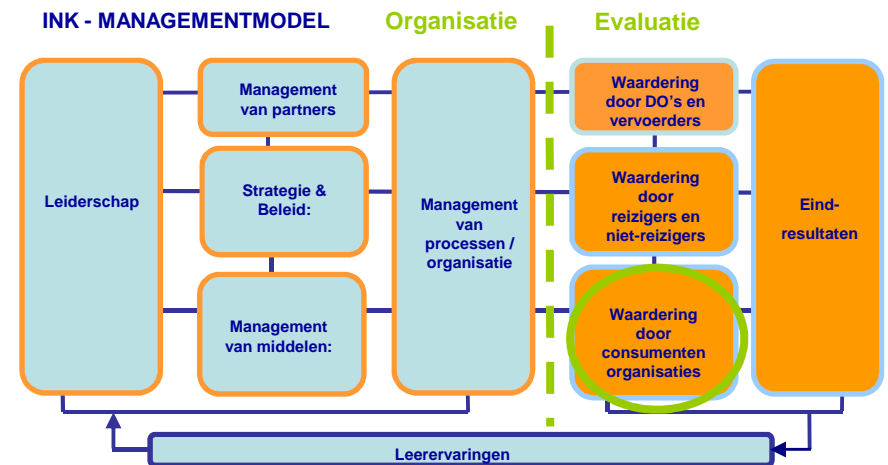
In principe is de keuze landelijk al gemaakt (snelle invoer, daarna differentiatie), maar dat wordt zo niet beleefd.

II. Evaluatie

Hoofdstuk 7: Waardering door consumentenorganisaties

Hoe waarderen consumentenorganisaties de pilot met de OV-chipkaart in Rotterdam?

Hoofdstuk 7 is geschreven op basis van de kwalitatieve interviews met consumentenorganisaties.



7.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk wordt de waardering van consumentenorganisaties van de pilot OV-chipkaart beschreven. Consumentenorganisaties, verenigd in het PROV, in de Rotterdamse pilot zijn de consumentenorganisaties COSBO, Fietsersbond, ROVER, Zorgbelang, SBO, VGR en de agendaleden ANWB, Consumentenbond en Kamer van Koophandel.

Er zal antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen:


- Hoe is de waardering voor de organisatie van de communicatie naar de verschillende consumentenorganisaties?
- Hoe is de waardering voor de communicatie over de pilot?
- Hoe is de waardering voor de gevoerde campagne? Hoe is de waardering voor de inzet van de diverse middelen?
- In hoeverre vinden consumentenorganisaties dat de marketingacties om reizigers te verleiden een kaart te kopen/te gebruiken, gewerkt hebben?

Doelstellingen van de pilot : vergroten van gemak OV, het tegen gaan van zwartrijden, het verhogen sociale veiligheid


- In hoeverre vinden DO's, vervoerders en consumentenorganisaties dat de doelstellingen van de pilot behaald zijn?

7.2 Waardering organisatie en afstemming

In de pilot heeft het ministerie van V&W als criterium gesteld dat SRR aan de regionale belangenorganisaties in het besluitvormingstraject advies moet vragen. De regionale consumentenorganisaties zijn verenigd in het PROV. Het gaat hierbij om COSBO, Fietsersbond, ROVER, Zorgbelang, SBO en VGR. Agendaleden zijn ANWB, Consumentenbond en Kamer van Koophandel.

 In het kader van de pilot is het PROV-overleg ingesteld, een regionaal overlegorgaan dat door SRR wordt voorgezeten. Aan dit overleg nemen deel de leden van het PROV samen met Stadsregio Rotterdam, RET, Qbuzz, Connexion en NS. In de pilot zijn RET, maar ook andere betrokken vervoerders bij het merendeel van de PROV-overleggen aanwezig geweest. De consumentenorganisaties waarderen deze organisatievorm positief, zowel wat betreft de aanwezige participanten als de mogelijkheid om invloed uit te oefenen in het besluitvormingsproces. Het gaf hen ruimte om vragen te stellen aan de direct betrokkenen en zich te informeren over de voortgang van de pilot. Op basis van deze informatie kunnen zij hun achterban ruim voldoende informeren.

In de pilot bleek de organisatiestructuur op bepaalde momenten niet afdoende. In het PROV hebben regionale vertegenwoordigers zitting, die door hun nauwe betrokkenheid bij de pilot begrip en acceptatie hebben voor bepaalde besluitvorming. Zo verdient de compensatieregeling geen schoonheidsprijs, maar is de gekozen vorm een werkbare tussenoplossing.

 Op landelijk niveau echter spelen andere belangen of zaken die buiten de scope vallen van de regionale vertegenwoordiger. Via een andere routing oefenen deze landelijke vertegenwoordigers druk uit op het besluitvormingstraject. De meest prominente illustratie hiervan is de maatregel die op het laatste moment genomen is voor visueel gehandicapten: ondanks een positief advies in het PROV diende er een aangepaste oplossing bedacht te worden. Die is er gekomen na een aantal gespreksrondes tussen Viziris en RET. Hoofdpunten van dit akkoord zijn een overgangsregeling (voor €5,00 per maand mogen visueel gehandicapten vrijblijvend reizen in de metro tot er een alternatieve oplossing gevonden is), een proef met de mogelijkheid voor reizigers met een visuele handicap tot betaling achteraf, extra voorlichtingsinspanningen en het uitbreiden van de spraakmodule op de website www.ov-chipkaart.nl.

7.2 Waardering organisatie en afstemming

De consumentenorganisaties hebben in de pilot diverse onderwerpen aangekaart:

- Een nieuw systeem brengt nieuwe kansen. Belangenvertegenwoordigers hebben dit deels aangegrepen om bepaalde onderwerpen opnieuw uit te onderhandelen. Enerzijds is het juist dat visueel gehandicapten meer tijd nodig hebben om te wennen aan het nieuwe betaalsysteem, anderzijds kan het niet zo zijn dat vervoer dat voorheen betaald was, met het chipsysteem gratis wordt. Het vinden van een juiste middenweg, heeft enige tijd in beslag genomen. Voor diverse onderwerpen is er gekozen voor een tussentijdse oplossing, zoals het gratis meenemen van de fiets in de metro en het €5,00 kaartje voor visueel gehandicapten.
- ✓ Deze tussentijdse oplossingen worden vooralsnog gehandhaafd.
- Op een strippenkaart kan binnen een bepaalde periode heen en terug gereisd worden, waarbij slechts eenmaal voor de reis betaald wordt. De OV-chipkaart biedt deze mogelijkheid niet. Voor de reiziger wordt met gebruik van de OV-chipkaart de reis echter niet tweemaal zo duur als men binnen 35 minuten opnieuw opstapt. Dan hoeft men het basistarief van € 0,75 niet nogmaals te betalen.
- ✓ Het heen en terug reizen binnen een bepaalde periode was een neveneffect na het invoeren van de strippenkaart. De 35 minuten (OV chipkaart) waarbinnen men niet opnieuw het opstarttarief hoeft te betalen, zijn in feite bedoeld om reizigers de gelegenheid te geven om over te stappen. De insteek bij de OV-chipkaart is 'betaling voor de gereisde km'. Indien men heen en terug reist, dient men dus voor beide reizen te betalen. Vanwege de 35 minuten, heeft de reiziger geluk dat men het opstarttarief niet tweemaal hoeft te betalen.
- De wijze van bepaling van de ritprijs is een punt van aandacht, met name voor bus en tram. Het tarief dat men betaalt wordt gebaseerd op de gereisde afstand. Indien men met verschillende routes naar eenzelfde eindpunt reist, terwijl men onderweg niet uitstapt, zou dit eenzelfde ritprijs op moeten leveren. Daar verschillende routes afgelegd kunnen worden, kan deze ritprijs echter afwijken.
- ✓ Opnieuw geldt hier de insteek dat reizigers betalen voor de gemaakte rit. In die zin is het zo dat er voor een rit, waarbij meer km afgelegd worden, meer betaald wordt. Anderzijds is het zo dat met de strippenkaart reizigers die eenzelfde afstand reisden, vanwege zone-indeling, verschillende tarieven betaalden.

7.2 Waardering organisatie en afstemming

- Het bedrag van €7,50 dat gerekend wordt voor de aanschaf van een OV-chipkaart wordt hoog gevonden. Ook het betalen van €2,50 voor het overzetten van het resterende bedrag bij het vervangen van een kaart vindt men hoog.
- ✓ Het is aan de vervoerder welke tarieven gerekend worden. Het maken van een OV-chipkaart brengt kosten met zich mee, die met het tarief van €7,50 deels door de reiziger betaald worden. Wel dient er rekening gehouden te worden dat er gedurende de pilot veel acties geweest zijn, waarbij reizigers gratis, dan wel met een sterke korting de kaart konden aanpassen.
- Het vergeten uit te checken kost een reiziger €4,00. Niet alle reizigers vragen dit bedrag terug (verantwoordelijkheid van de reiziger). In de metro wordt men fysiek herinnerd (het poortje) aan de noodzaak uit te checken. In de tram en bus is dit veel minder het geval (ook al zijn er stickers en wordt het regelmatig omgeroepen). Het is ook aan de vervoerder om te zorgen dat het aantal incomplete transacties binnen de perken blijft. Consumentenorganisaties variëren in visie hoeveel incomplete transacties acceptabel zijn.
- Incomplete transacties blijven een aandachtspunt. RET en ook andere vervoerders besteden veel aandacht aan het attenderen van reizigers om bij het verlaten van de bus, tram of metro het uitchecken niet te vergeten. Hieraan is een extra impuls gegeven nadat bleek dat het aantal incomplete transacties hoog bleef (nog voor de start van de pilot). Uit het reizigersonderzoek blijkt dat het aantal incomplete transacties weliswaar daalt, maar dat deze gedragsverandering toch lastig te bewerkstelligen is.

7.3 Waardering communicatie reizigers



De consumentenorganisaties onderschrijven de positieve beoordeling door de DO's en vervoerders van de gekozen communicatiestrategie door de RET. Er is breed en voor iedereen toegankelijk gecommuniceerd over de komst van de OV-chipkaart en de wijze van gebruik en wijze van aanvraag van de OV-chipkaart. Ook bij de consumentenorganisaties springen 'de inzet van het grote aantal RET-medewerkers bij de poortjes van de metro in de eerste periode van het uitzetten van het NVB' en 'de grote coulance voor reizigers die nog geen OV-chipkaart hadden of een foutieve transactie gemaakt hadden' in het oog. Deze maatregelen worden zeer gewaardeerd, het bood mensen de hulp en begeleiding die men nodig had om zich bekend te maken met het reizen met een chippas.

Een positieve waardering neemt niet weg dat er ook opmerkingen zijn:



- De compensatieregeling: men is van mening dat de compensatieregeling meer onder de aandacht gebracht had mogen worden. Het gaat hierbij om de regeling als zodanig, maar ook om de locatie van de automaten op de stations, die niet altijd even zichtbaar is. Men vermoedt dat een behoorlijke groep reizigers geen gebruik maakt van deze regeling. Enerzijds omdat men niet bekend is met de regeling en/of niet met het precieze bedrag dat men te veel betaalt, anderzijds omdat de regeling te gecompliceerd is, waardoor mensen afhaken en het te veel betaalde bedrag voor lief nemen. Reizigers die dagelijks van openbaar vervoer gebruik maken, zullen eerder gebruik maken van de compensatieregeling, dan reizigers die slechts incidenteel een deel van de reis kunnen compenseren. In de ogen van belangenvertegenwoordigers dient deze laatste groep gecompenseerd te worden.
- De inhoudelijke bekendheid van RET-medewerkers met de OV-chipkaart. Op algemene vragen kon men voldoende antwoord geven, echter van specifieke informatie was men onvoldoende op de hoogte en werd er alsnog doorverwezen naar een loket. De medewerkers zijn echter wel op training geweest .
- Communicatie aan specifieke groepen: er is bij de consumentenorganisaties de indruk dat er niet gekozen is voor alternatieve communicatiemiddelen voor specifieke doelgroepen, zoals bijvoorbeeld (allochtone) ouderen. Volgens enkele consumentenorganisaties was hier bij de achterban in eerste instantie wel behoefte aan. Gezien de brede communicatievoorziening, vond men dit achteraf gezien toch niet nodig. RET heeft echter bezoeken afgelegd aan bejaardentehuizen om voorlichting te geven.



Alle RET medewerkers hebben een cursus gevolgd om op de hoogte te zijn van de OV-chipkaart.

De RET heeft gekozen voor een tweedeling in de informatievoorziening.

De basisvragen dienen beantwoord te kunnen worden door de frontlinie (de medewerkers bij de poortjes).

Met specifieke vragen kan men terecht bij het loket onder andere in verband met de beschikbaarheid van het loketsysteem om een kaart te kunnen analyseren.

7.4 Verwachting verdere uitrol



Voor de verdere uitrol verwachten consumentenorganisaties het volgende:

- Het voeren van verschillende tarieven geeft onduidelijkheid. De precieze impact hiervan is nog onbekend. Het is de mening van consumentenorganisaties dat de discussie rondom tarieven bijdraagt aan de perceptie dat het reizen met de OV-chipkaart duur is, duurder dan het reizen met de strippenkaart.
- Los van de tarievenkwestie, blijft de perceptie dat men met de OV-chipkaart duurder uit is, hardnekkig. Hetzelfde geldt voor de perceptie dat reizen met Openbaar Vervoer onveilig is. Ook in hun achterban merken belangenvertegenwoordigers dat reizigers (mensen die daadwerkelijk gebruik maken van de OV-chipkaart c.q. van openbaar vervoer) positiever staan ten opzichte van beide onderwerpen dan niet-reizigers die hun perceptie baseren op verhalen van anderen. Reizigers die wel tevreden zijn of voor wie de rit goedkoper wordt, hoor je niet.
- Een snelle overgang naar de OV-chipkaart is gewenst, wat inhoudt dat men op korte termijn in alle vervoersmiddelen (naast de strippenkaart) met de OV-chipkaart kan betalen. Deze snelle overgang is gewenst omdat veel klachten of opmerkingen van de achterban betrekking hebben op het gecombineerd reizen, dus met strip en chip. Dit sluit aan bij de landelijke beslissing om zo snel mogelijk over te gaan op de OV-chipkaart.
- consumentenorganisaties verschillen van mening of een korte duale fase (waarbij men met strip en chip kan reizen) of juist een lange duale fase gewenst is.
- Het reizen met één kaart impliceert voor reizigers dat Openbaar Vervoer meer één geheel is. Het zal vaker voorkomen dat vragen gesteld worden, die betrekking hebben op vervoer dat geleverd wordt door andere vervoerders. Op dit moment kan een vervoerder een dergelijk brede informatievraag niet aan.
- Klachtenafhandeling zal ingewikkelder worden. Reizen met één kaart kan het minder inzichtelijk maken bij wie een reiziger zijn klacht moet indienen. Geborgd dient te worden dat reizigers niet van de ene vervoerder naar de andere vervoerder gestuurd gaat worden.

7.5 Halen doelstellingen OV-chipkaart

De doelstellingen voor het invoeren van de OV-chipkaart zijn als volgt:

- Het reisgemak dient verhoogt te worden
- Het zwart rijden dient teruggebracht te worden
- (Het gevoel van) sociale veiligheid dient verhoogd te worden.

Reizigers, DO's, vervoerders en consumentenorganisaties hebben dezelfde mening over het halen van deze doelstellingen met betrekking tot de situatie na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro:



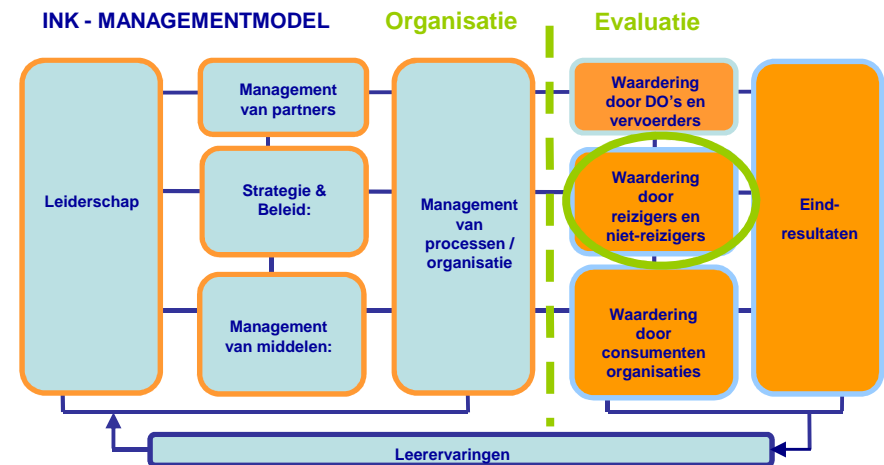
- De verwachting dat de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer makkelijker maakt klopt. Het klanttevredenheidsonderzoek van DOC Advies in maart 2009, het online reizigers onderzoek van Blauw research in juli 2009 en de rapportage van de OV ambassadeur in juli 2009 bevestigen dit.
- Tevens is men het er over eens dat het zwartrijden is teruggebracht. Dit wordt vooral toegekend aan het letterlijk afsluiten van de metro met toegangspoortjes. De reiziger moet door de poortjes heen om toegang te krijgen tot de metro. Daar is een OV-chipkaart voor nodig om de poortjes te openen. De enige andere (onrechtmatige) manier is door de poortjes te forceren of door vlak achter een betalende klant door de poortjes te gaan wat duidelijk merkbaar is voor de andere reizigers. Het is derhalve moeilijk om onopgemerkt zwart te rijden. Echter, de vraag is hoe dit straks zal zijn als het NVB ook is uitgezet in de bus, tram en trein. Met name in de bus en tram worden reizigers niet met een fysieke belemmering geconfronteerd om uit te stappen zoals in de metro.



- Er is een discussie over de vraag of de sociale veiligheid is toegenomen. Het afnemen van het zwartrijden betekent niet automatisch dat de sociale veiligheid toeneemt. In de oude situatie kon je in principe niet zien wie er zwart reed en wie niet. Het is moeilijker geworden om ongemerkt zwart te rijden in de metro. Hoewel kleiner in aantal zijn de zwartrijders zichtbaarder geworden omdat zij poortjes forceren of dicht achter een betalende klant door de poortjes gaan. Dit werkt intimiderend en kan impact hebben op het gevoel van sociale veiligheid.

II. Evaluatie

Hoofdstuk 8: Waardering door reizigers en niet-reizigers *Hoe wordt de OV-chipkaart gewaardeerd?*



8.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen reizigersonderzoek

In dit hoofdstuk worden de reizigerservaringen van het reizen met de OV-chipkaart van inwoners van Rotterdam Rijnmond beschreven die sinds september 2008 wel in eens in een van de plaatsen zijn geweest waar een halte van de RET metro is. Rotterdam Rijnmond = Rotterdam, Capelle a/d IJssel, Spijkenisse, Hoogvliet, Nootdorp, Schiedam, Pernis, Pijnacker, Albrandswaard en Berkel en Rodenrijs. Het onderzoek is gehouden in de periode van 7 tot en met 16 juli 2009. Waar mogelijk wordt in dit hoofdstuk een vergelijking gemaakt met de resultaten van de evaluatie die in maart is uitgevoerd door DOC Advies in opdracht van SRR. Tevens zijn de resultaten van de Monitor Klantacceptatie OV-chipkaart van de OV-ambassadeur (juli 2009) bestudeerd en indien relevant beschreven in dit hoofdstuk. Dit laatste onderzoek richt zich echter op de acceptatie van de OV-chipkaart waardoor de resultaten slechts beperkt vergelijkbaar zijn.

Er zal antwoord worden gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Wie zijn de gebruikers van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro?
- Hoeveel reizigers zijn door het uitzetten van het NVB niet meer met de metro gaan reizen?
- Wat zijn redenen om de OV-chipkaart wel of niet te gebruiken?
- Hoe ervaren reizigers de aanschaf en opladen van de OV-chipkaart?
- Wat zijn er ervaringen met de 4-eurotransacties en het aantal restituties?
- Wat is de bekendheid van en waardering voor de compensatieregeling? In hoeverre wordt deze gebruikt?
- Wat is de perceptie ten aanzien van de sociale veiligheid?
- Wat is de perceptie ten aanzien van het reizigersgemak?
- Wat is de waardering voor de OV-chipkaart in het algemeen?
- In hoeverre zijn reizigers tevreden over de informatievoorziening vanuit RET? Wat is de top 5 klachten en vragen?

8.1 Inleiding

Doelgroep reizigersonderzoek

De doelgroep van het reizigersonderzoek wordt als volgt gedefinieerd: Inwoners van Rotterdam Rijnmond die sinds september 2008 minimaal één keer in een plaats zijn geweest waar een halte is van de metro van RET (Rotterdam, Capelle a/d IJssel Spijkenisse, Hoogvliet, Nootdorp, Schiedam, Pernis, Pijnacker, Albrandswaard en Berkel en Rodenrijs, zie kaartje onderaan.) Hierbij wordt er onderscheid gemaakt naar reizigers die met de metro gereisd hebben sinds 29 januari 2009 en hierdoor verplicht zijn om de OV-chipkaart te gebruiken en degenen die niet met de metro hebben gereisd na 29 januari. De steekproef is als volgt opgebouwd:

Doelgroep	Benaming doelgroep in rapportage	aantal	%
Gereisd met metro na 29 januari	"verplichte gebruikers OV-chipkaart "	527	51%
Niet gereisd met metro na 29 januari		505	49%
- <i>gebruik OV chipkaart overig vervoermiddel</i>	"vrijwillige gebruikers OV-chipkaart"	89	9%
- <i>geen gebruik OV chipkaart</i>	"niet-gebruikers OV-chipkaart"	416	40%
Totaal		1032	100%

In de groep "niet gereisd met de metro sinds 29 januari 2009" wordt een onderscheid gemaakt tussen degenen die OV-chipkaart wel gebruiken maar niet in de metro (waardoor gebruik nog niet verplicht is) en degenen die de OV-chipkaart niet gebruiken. In deze rapportage worden de resultaten beschreven aan de hand van de volgende drie groepen: 1) verplichte gebruikers OV-chipkaart, 2) vrijwillige gebruikers OV-chipkaart en 3) niet-gebruikers OV-chipkaart.

Indien mogelijk en relevant worden verschillen beschreven binnen de groep verplichte reizigers met de OV-chipkaart met betrekking tot reismotief, reisfrequentie en leeftijd.

b

De tekst in dit hoofdstuk wordt ondersteund met tabellen en grafieken. In iedere tabel en grafiek wordt aangegeven hoeveel (n) respondenten antwoord hebben gegeven op de betreffende vraag. Dit aantal kan per vraag verschillen omdat niet alle vragen aan iedereen zijn voorgelegd.

Het onderzoek is gehouden tussen 7 en 16 juli 2009.



8.2 Gebruik OV-chipkaart

Bekendheid pilot OV-chipkaart Rotterdamse metro

Nagenoeg alle metroreizigers die vanaf 29 januari 2009 met de metro hebben gereisd (de verplichte gebruikers) zijn er bekend mee dat de OV-chipkaart het enige betaalmiddel is in de metro. Ook onder vrijwillige OV-chipkaart gebruikers in andere modaliteiten en onder degenen die de OV-chipkaart niet gebruiken is de bekendheid hoog (respectievelijk 98% en 93%).

Gebruik modaliteit OV-chipkaart

Naast de metro gebruiken verplichte gebruikers de OV-chipkaart ook in de tram (55%), stadsbus (34%), streekbus (18%) en trein (6%) ** in Rotterdam en regio. Buiten de regio Rotterdam gebruikt 6% van de metroreizigers met OV-chipkaart dit betaalmiddel.

Van de vrijwillige OV-chipkaart gebruikers heeft 45% voor 29 januari 2009 wel eens met de OV-chipkaart in de metro gereisd voor 29 januari 2009. Daarnaast gebruikt de helft de OV-chipkaart in de tram, reist 15% met de stadsbus, 7% met de streekbus en 10% met de trein **. Buiten de regio Rotterdam reist 12% met de OV-chipkaart.

Gebruik OV-chipkaart	Verplichte gebruikers	Vrijwillige gebruikers
metro Rotterdam	100%	45%
tram Rotterdam	55%	51%
stadsbus Rotterdam	34%	15%
streekbus (regio Rotterdam)	18%	7%
vervoermiddel niet regio Rotterdam	6%	12%
trein (regio Rotterdam)	6%	10%

Basis: verplichte en vrijwillige gebruikers OV-chipkaart

n=436



* Metro gebruikt voor 29 januari 2009.

** In de trein kan momenteel nog niet gereisd worden met de OV-chipkaart.

8.2 Gebruik OV-chipkaart

Reisgedrag en reismotief verplichte gebruiker OV-chipkaart

Bijna de helft van de verplichte gebruikers reist wekelijks met de metro. Twee op de tien reizen minder dan 1 keer per maand.

Verplichte gebruikers reizen vooral met de metro voor woonwerk- of zakelijke doeleinden (42%) of om te gaan winkelen (23%).

Niet gereisd met metro na 29 januari

Nevenstaande tabel geeft inzicht in de inwoners van Rotterdam Rijnmond die sinds het uitzetten van het NVB niet (meer) met de metro hebben gereisd.



Het blijkt dat er weinig OV-chipkaart gebruikers zijn die voor 29 januari 2009 wel met de kaart in de metro reisden en die dit na 29 januari 2009 niet meer doen. In totaal heeft 3% niet meer gereisd met de metro terwijl zij voor 29 januari 2009 wel met de OV-chipkaart in de metro reisden. Van 5% is het onbekend of zijn na 29 januari 2009 nog met de metro hebben gereisd. Zijn konden niet precies aangeven met welke frequentie ze hebben gereisd sinds 29 januari. Om deze reden vallen zij ook in de groep niet reizigers en worden zij aangeduid als "niet bekend als metroreiziger na 29 januari". De groep die na 29 januari 2009 niet met de metro heeft gereisd wordt voornamelijk gevormd door reizigers die het afgelopen jaar wel met de metro hebben gereisd maar zonder de OV-chipkaart. Dit is in totaal 40% van de mensen uit Rotterdam Rijnmond die niet met de metro hebben gereisd na 29 januari. De helft heeft überhaupt niet met de metro gereisd afgelopen jaar.

reisfrequentie metro	%
4 dagen per week of meer	26%
1 t/m 3 dagen per week	22%
1 t/m 3 dagen per maand	33%
minder dan 1 dag per maand	20%
totaal	100%

Basis: verplichte gebruikers OV-chipkaart n=527, juli 2009

Reismotief metro	%
werk	35%
zaken-/dienstreis	7%
studie/school	9%
bezoek familie/kennissen	12%
winkelen	23%
vakantie/uitstapje	6%
sport/hobby	2%
anders	7%
totaal	100%

Basis: verplichte gebruikers OV-chipkaart n=527, juli 2009

Doelgroep	aantal	%
niet gereisd met metro na 29 januari	505	100%
niet meer gereisd met OVCK in metro na 29 jan.	16	3%
niet bekend als metroreiziger na 29 januari	24	5%
afgelopen jaar met metro gereisd zonder OV-chipkaart	203	40%
afgelopen jaar niet gereisd met metro	262	52%

Basis: niet gereisd met metro na 29 januari n=505, juli 2009

8.2 Gebruik OV-chipkaart

Eerste reis met de OV-chipkaart

48% van de verplichte gebruikers heeft voor 15 december 2008 voor het eerst gereisd met de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro. Tussen 15 december en 29 januari is 15% voor het eerst met de kaart gaan reizen. 31% is pas gaan reizen nadat de OV-chipkaart het enige betaalmiddel werd en 6% weet niet meer wanneer men voor het eerst de kaart heeft gebruikt in de Rotterdamse metro.

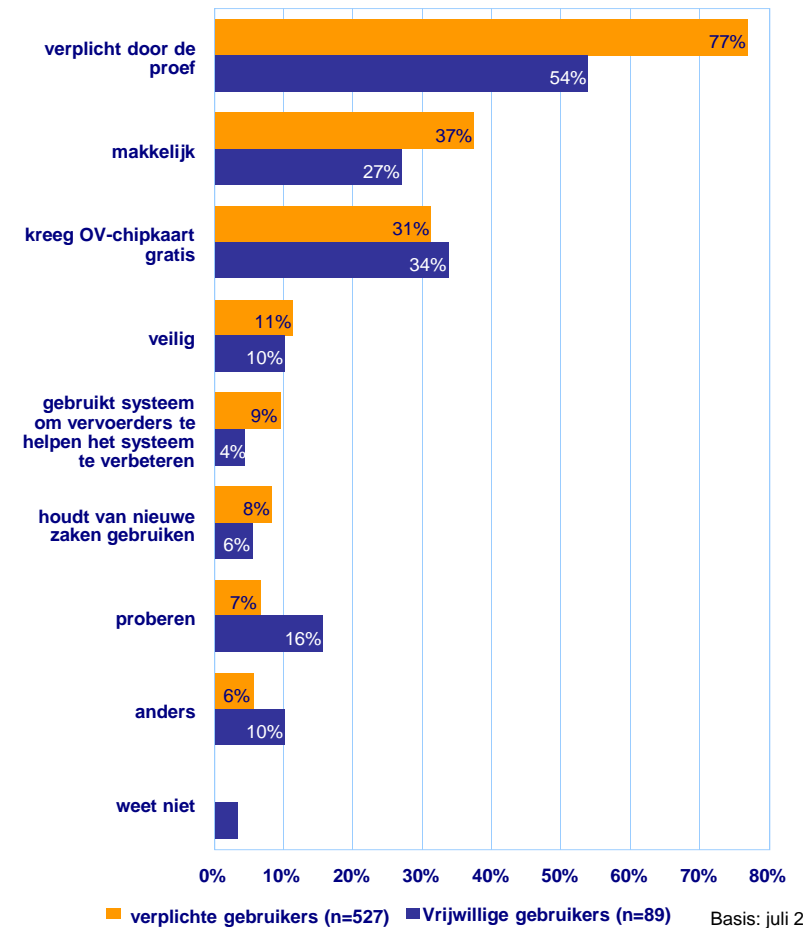
Reden gebruik OV-chipkaart

Voor verplichte gebruikers is de meest genoemde reden om de OV-chipkaart te gebruiken dat het verplicht werd in de metro van Rotterdam (77%). Ook noemt men regelmatig gemak (37%) en het gratis verkrijgen van de kaart (31%) als reden voor het gebruik van het betaalmiddel.

Opvallend is dat de vrijwillige gebruikers van de OV-chipkaart de kaart ook gebruiken omdat het in de metro verplicht werd gesteld na 29 januari 2009 (54%). Daarnaast noemt men ook het gratis ontvangen van de kaart (34%) en het gemak (27%) als redenen om de OV-chipkaart te gebruiken.

Degenen die de kaart gratis hebben ontvangen hebben vaak een persoonlijke kaart met abonnement of reistegoed of een studentenkaart.

Redenen gebruik OV-chipkaart



8.2 Gebruik OV-chipkaart

Reden geen gebruik OV-chipkaart



De meest genoemde redenen om (nog) geen gebruik te maken van de OV-chipkaart is omdat men niet vaak (meer) reist met het openbaar vervoer (64%). Voor een derde biedt de OV-chipkaart nog geen voordeel of is het duurder om met de kaart te reizen. Daarnaast wacht 29% tot het echt niet anders meer kan. Het nog niet of maar deels kunnen reizen met de kaart op het traject is voor 18% een reden om de kaart niet te gebruiken. Voor 17% is te weinig kennis van de OV-chipkaart een reden om er nog niet mee te reizen.

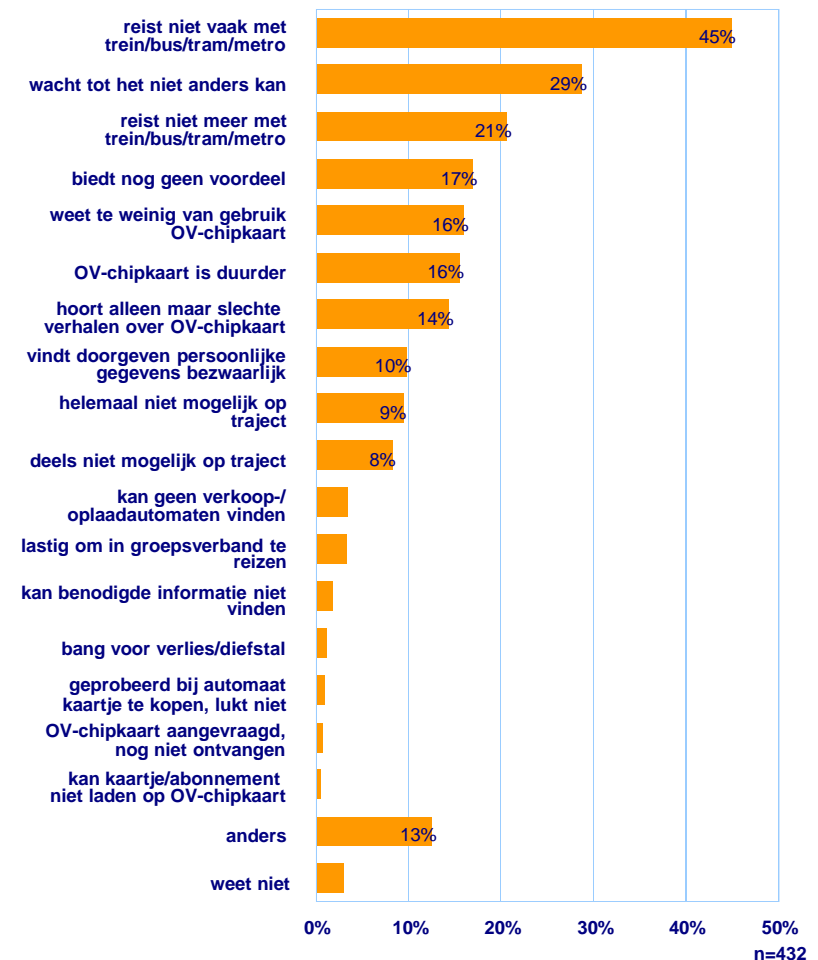
Voor de enkele reiziger die voor 29 januari wel met de OV-chipkaart in de metro reisde en erna niet meer is het niet meer of niet vaak reizen met de metro voornamelijk de reden om de OV-chipkaart niet meer in de metro te gebruiken. Dit geldt eveneens voor de degenen die met de metro alleen zonder OV-chipkaart reisden (niet in grafiek).

Toekomstig gebruik

38% van degenen die de OV-chipkaart nu nog niet gebruiken verwacht dit in de toekomst waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk te gaan doen. Voor 42% is het (zeer) onwaarschijnlijk dat zij het betaalmiddel gaan gebruiken.

Van de Rotterdam Rijnmonders die voor 29 januari wel eens met de metro reisden zonder OV-chipkaart denkt 53% (zeer) waarschijnlijk met de kaart te gaan reizen. 27% is dit (waarschijnlijk) niet van plan en 20% weet nog niet wat ze gaan doen.

Redenen geen gebruik OV-chipkaart



8.3 Aanschaf en opladen

Periode aanschaf

Zes op de tien verplichte gebruikers hebben voor 15 december 2008 een OV-chipkaart aangeschaft. 14% heeft dit in de periode van 15 december tot 29 januari gedaan en 17% na het uitzetten van het NVB in de metro op 29 januari. Eén op de tien verplichte gebruikers heeft geen OV-chipkaart aangeschaft en 4% weet niet meer wanneer de kaart is aangeschaft.

Vrijwillige gebruikers van de OV-chipkaart hebben de kaart ook voornamelijk voor 29 januari aangeschaft (65%). 18% heeft de kaart na het uitzetten van het NVB aangeschaft. Van de niet-gebruikers heeft 30% een OV-chipkaart, deze is meestal voor 15 december 2008 aangeschaft.

Type kaart

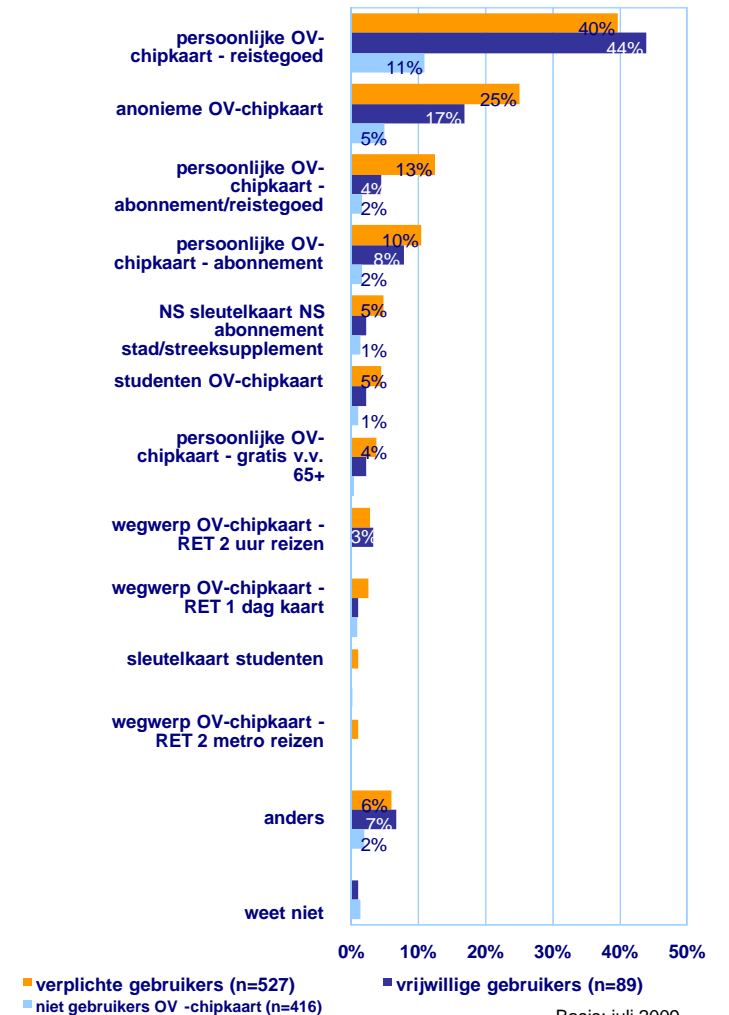
De persoonlijke OV-chipkaart met reistegoed wordt het vaakst aangeschaft door verplichte gebruikers (40%). Daarnaast schaffen ze ook de anonieme kaart vaak aan (25%). De persoonlijke OV-chipkaart met abonnement en met abonnement én reistegoed worden ook regelmatig gekocht door verplichte gebruikers (respectievelijk 10% en 13%). Vrijwillige gebruikers van de OV-chipkaart hebben voornamelijk een persoonlijke kaart met reistegoed (44%) of een anonieme kaart (17%). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de gegevens van RET.

Problemen bij aanschaf



Bij de aanschaf heeft 7% vaak of regelmatig problemen ervaren, 11% ervaart soms een probleem. Bij 64% zijn er geen problemen geweest bij de aanschaf van de OV-chipkaart. Hierbij zijn er geen verschillen tussen het aanschaffen van een persoonlijke of anonieme kaart. Regelmatig genoemde problemen zijn de lange wachttijden voordat de kaart wordt geleverd na de bestelling (persoonlijke kaart), en problemen bij de automaat zoals storingen, niet met muntgeld kunnen betalen en lange wachtrijen (anonieme kaart).

Type OV -chipkaart aangeschaft



8.3 Aanschaf en opladen

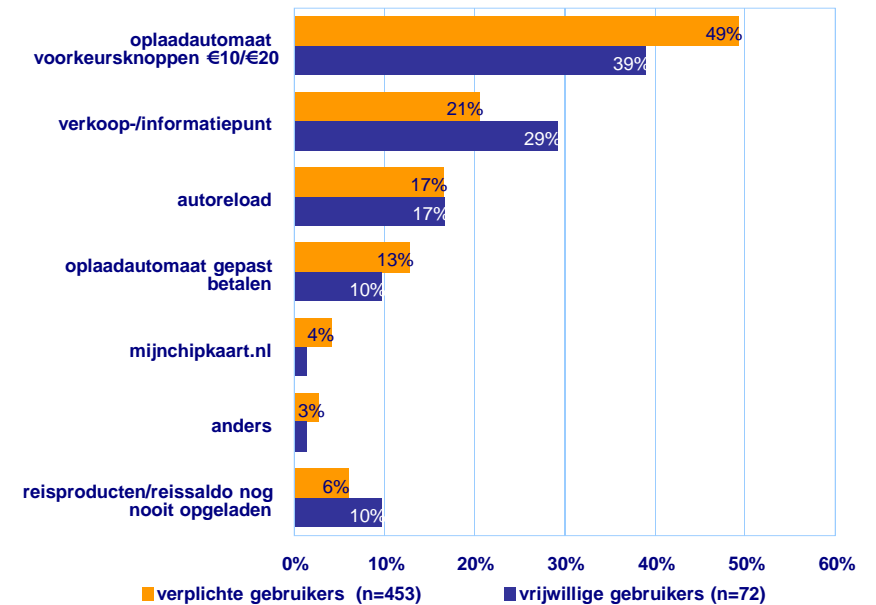
Aanschaf OV-chipkaart

Via pin is voor verplichte gebruikers de meest gebruikelijke manier om de OV-chipkaart te betalen (46%). Daarnaast heeft 14% de kaart gratis ontvangen. De kaart wordt minder vaak contant bij het loket (8%) of met muntgeld bij de automaat betaald (3%). Dit geldt eveneens voor het betalen met chip (3%) en creditcard (1%). Andere manieren die worden genoemd om de kaart te betalen zijn via automatische incasso en via een NS abonnement. Vrijwillige OV-chipkaart gebruikers betalen op vergelijkbare wijze hun kaart.

Opladen OV-chipkaart

Verplichte gebruikers laden de OV-chipkaart voornamelijk op bij de oplaadautomaat door gebruik te maken van de voorkeursknoppen voor 10 of 20 euro (49%) of door gepast te betalen (13%). Een vijfde van de metroreizigers laadt de kaart op bij het verkoop-/informatiepunt en 17% doet het autoreload. 6% heeft de kaart nog nooit opgeladen. In februari laadde men de kaart op vergelijkbare wijze op (oplaadautomaat 59%, autoreload 20% en verkooppunt 21%). Vrijwillige OV-chipkaart gebruikers laden hun kaart ook vooral op bij de oplaadautomaat (49%) en bij een verkoop-/informatiepunt.

Opladen OV-chipkaart



Basis: juli 2009

opladen OV-chipkaart	februari 2009*
oplaadautomaat voorkeursknoppen €10/€20	59%
oplaadautomaat gepast betalen	21%
verkoop-/informatiepunt	20%
autoreload	
	n=406

Basis: metroreizigers meting februari DOC advies

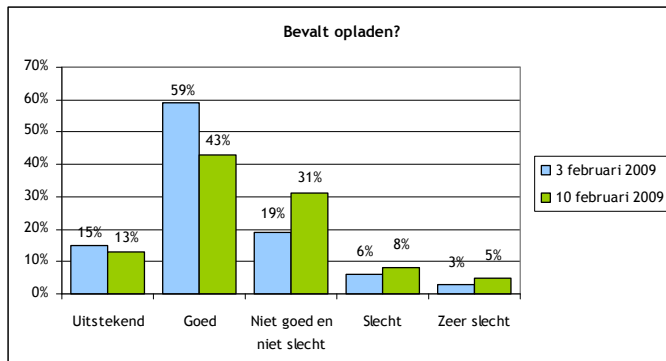
8.3 Aanschaf en opladen

Tevredenheid aanschaffen en opladen



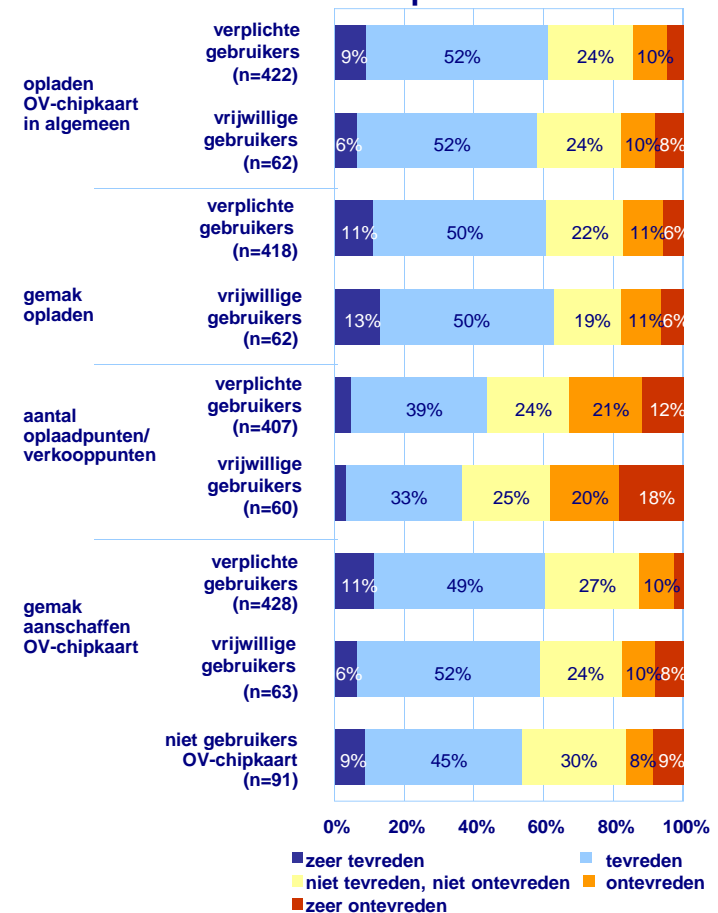
Zes op de tien OV-chipkaart gebruikers (zowel verplichte als vrijwillige gebruikers) zijn tevreden over het opladen van de OV-chipkaart. Dit geldt met name voor het gemak van het opladen. Over het aantal oplaadpunten is men verdeeld, 44% van de metroreizigers is tevreden ten opzichte van 36% ontevreden metroreizigers. De tevredenheid over de oplaadpunten is onder OV-chipkaartgebruikers buiten de metro vergelijkbaar. Tevens zijn zes op de tien OV-chipkaart gebruikers positief over het aanschaffen van de kaart.

De tevredenheid over het opladen is vergelijkbaar met het in februari uitgevoerde onderzoek. Zie tabel hieronder.



Basis: metroreizigers meting februari DOC advies

Aanschaffen/opladen OV-chipkaart



Basis: juli 2009

8.4 4-eurotransacties

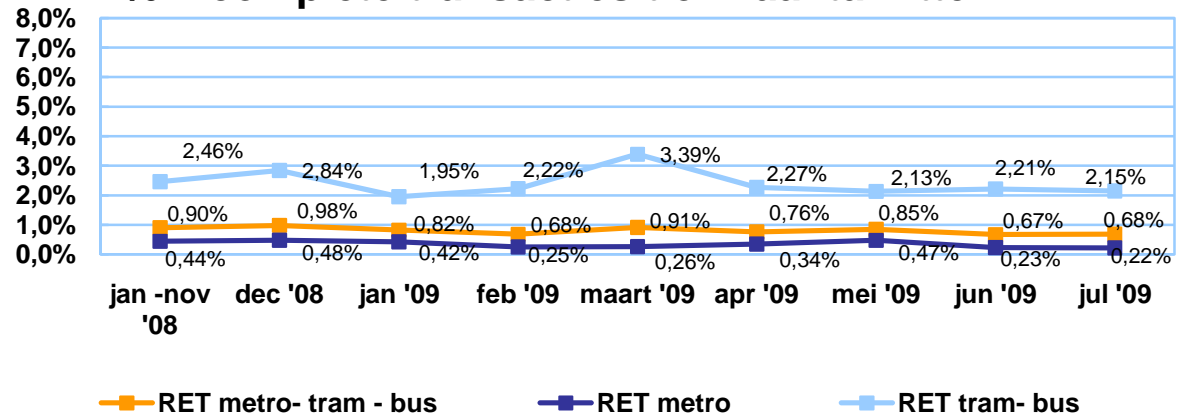
Stand van zaken 4-euro transacties RET in metro, tram en bus in percentages

Nevenstaande grafieken geven inzicht in het percentage incomplete transacties, (zogenoemde 4-euro transacties) in de metro, tram en bus in de periode van januari 2008 tot en met juli 2009.

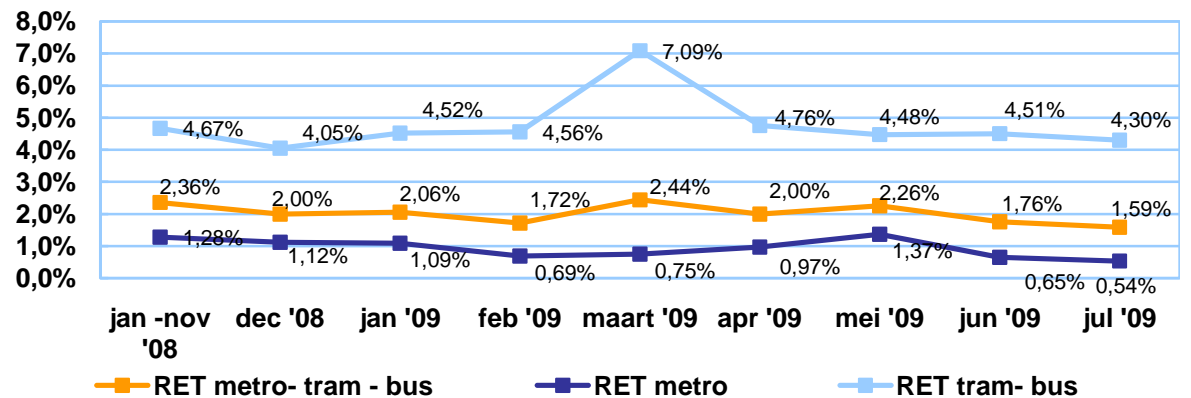
Het aantal incomplete transactie in de metro is in de periode februari – juli 2009 met eenderde afgenomen in vergelijking met de periode januari 2008 tot en met januari 2009. Dit geldt zowel voor het totaal aantal ritten als voor het aantal ritten op saldo. Eind februari leek het aantal incomplete transacties te halveren. Door een software aanpassing (april '09) en een verstoring in de open metro stations (mei '09) is het aantal incomplete transacties in de metro echter in mindere mate afgenomen.

In de bus en tram is het aantal incomplete transacties niet afgenomen. Dit is deels verklaarbaar door een piek aan incomplete transacties in maart 2009 door een verstoring na het laden van nieuwe software parameters.

% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten



% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo



8.4 4-eurotransacties

Stand van zaken 4-euro transacties RET in metro, tram en bus in aantallen

Onderstaande tabel geeft inzicht in het aantal gemaakte ritten in de periode van januari 2008 tot en met juli 2009 in de metro, tram en bus. Hierbij is een onderscheid gemaakt naar het totale aantal reizen en het aantal reizen op reissaldo. Daarnaast geeft de tabel inzicht in het aantal incomplete transactie (4-eurotransacties) in deze periode in de metro, tram en bus.

RET METRO - TRAM - BUS	jan-nov '08	dec '08	jan '09	feb '09	maart '09	april '09	mei '09	jun '09	jul '09
Aantal ritten	24.726.594	2.063.511	3.893.528	6.902.864	7.944.203	7.018.779	6.633.839	7.065.754	6.314.501
Aantal ritten op reissaldo	9.486.908	1.008.089	1.551.953	2.703.540	2.957.628	2.672.753	2.492.814	2.678.569	2.711.747
Aantal incomplete transacties €4,-	223.547	20.207	32.030	46.628	72.234	53.408	56.291	47.165	43.094
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	0,90%	0,98%	0,82%	0,68%	0,91%	0,76%	0,85%	0,67%	0,68%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	2,36%	2,00%	2,06%	1,72%	2,44%	2,00%	2,26%	1,76%	1,59%
RET METRO	jan-nov '08	dec '08	jan '09	feb '09	maart '09	april '09	mei '09	jun '09	jul '09
Aantal ritten	19.001.577	1.629.363	2.872.279	5.424.594	6.292.110	5.496.785	5.134.639	5.495.382	4.794.464
Aantal ritten op reissaldo	6.475.437	703.098	1.112.364	1.983.890	2.168.439	1.948.125	1.778.736	1.906.904	1.952.265
Aantal incomplete transacties €4,-	82.893	7.858	12.143	13.784	16.272	18.921	24.334	12.398	10.450
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	0,44%	0,48%	0,42%	0,25%	0,26%	0,34%	0,47%	0,23%	0,22%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	1,28%	1,12%	1,09%	0,69%	0,75%	0,97%	1,37%	0,65%	0,54%
RET TRAM - BUS	jan-nov '08	dec '08	jan '09	feb '09	maart '09	april '09	mei '09	jun '09	jul '09
Aantal ritten	5.725.017	434.148	1.021.249	1.478.270	1.652.093	1.521.994	1.499.200	1.570.372	1.520.037
Aantal ritten op reissaldo	3.011.471	304.991	439.589	719.650	789.189	724.628	714.078	771.665	759.482
Aantal incomplete transacties €4,-	140.654	12.349	19.887	32.844	55.962	34.487	31.957	34.767	32.644
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	2,46%	2,84%	1,95%	2,22%	3,39%	2,27%	2,13%	2,21%	2,15%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	4,67%	4,05%	4,52%	4,56%	7,09%	4,76%	4,48%	4,51%	4,30%

8.4 4-eurotransacties

In- en uitchecken reizigers

39% van de verplichte gebruikers is wel eens vergeten uit te checken met de OV-chipkaart tijdens een rit met het openbaar vervoer in de regio van Rotterdam. Bij de helft gebeurde dit in de metro (zowel de metro met alleen paaltjes in plaats van poortjes of waarbij er storingen zijn aan de incheck paaltjes of poortjes). Het vergeten uit te checken leidt niet in alle gevallen tot een financieel nadeel (bijvoorbeeld bij abonnementen).

Gemiddeld zijn metroreizigers die zijn vergeten uit te checken dit 3,6 keer vergeten. Met name de reizigers die in de periode vanaf 1 mei voor de laatste keer zijn vergeten uit te checken vergeten dit frequent (5,9 keer).



Tweederde van de verplichte gebruikers van de OV-chipkaart die zijn vergeten uit te checken vergat dit de laatste keer na het uitzetten van het NVB (26% van de totale groep metroreizigers). Van de reizigers die zijn vergeten uit te checken bij een metro waarbij er een storing is aan de paaltjes/ poortjes vergat 47% dit na 29 januari (18% van de totale groep metroreizigers). Het vergeten uit te checken bij de metro zonder poortjes gebeurde bij 41% voor het laatst na 29 januari (16% van de totale groep metroreizigers).



36% heeft bij de laatste keer nadat men was vergeten uit te checken geld terug gevraagd (14% van de totale groep verplichte gebruikers), 62% heeft dit niet gedaan en 2% weet het niet meer. De meest genoemde redenen om geen geld terug te vragen zijn vanwege de moeite en de tijd die het kost om het geld terug te vragen (33%). Daarnaast wist een deel van de reizigers niet dat men geld terug kan vragen (20%) en reist een deel met een abonnement (11%). 7% is het vergeten.

Omstandigheden vergeten in-/uitchecken (n=205)	%
tram Rotterdam	41%
metro Rotterdam met storingen paaltjes/poortjes	32%
stadsbus Rotterdam	28%
metro Rotterdam zonder poortjes	27%
streekbus (regio Rotterdam)	10%
trein (regio Rotterdam)	3%
weet niet meer	1%
anders	12%

Basis: juli 2009

Frequentie vergeten in-/uitchecken (n=171)	gemiddelde
voor 15 december 2008	2,4
tussen 15 december 2008 en 28 januari 2009	2,9
op 29 januari 2009	1,5
tussen 30 januari en 30 april 2009	2,9
vanaf 1 mei 2009 tot nu	5,9
weet niet meer precies	4,1
totaal	3,6

Basis: metroreizigers die voor laatste keer zijn vergeten uit te checken. Juli 2009

8.5 Compensatieregeling

Bekendheid en gebruik compensatieregeling



De compensatieregeling die betrekking heeft op het overstappen van een vervoerder zonder OV-chipkaart op de metro van de RET is niet goed bekend onder gebruikers en niet-gebruikers van de OV-chipkaart. Onder verplichte gebruikers van de OV-chipkaart die ook afgelopen jaar met de streekbus hebben gereisd is de regeling het best bekend (39%*). Onder de totale groep verplichte gebruikers is dit 33%. Onder vrijwillige OV-chipkaartgebruikers is de bekendheid van de regeling 17% en van de niet-gebruikers is 13% bekend met de regeling.

11%* van de verplichte gebruikers die afgelopen jaar ook met de streekbus hebben gereisd heeft wel eens gebruik gemaakt van de compensatieregeling.

Tevredenheid compensatieregeling

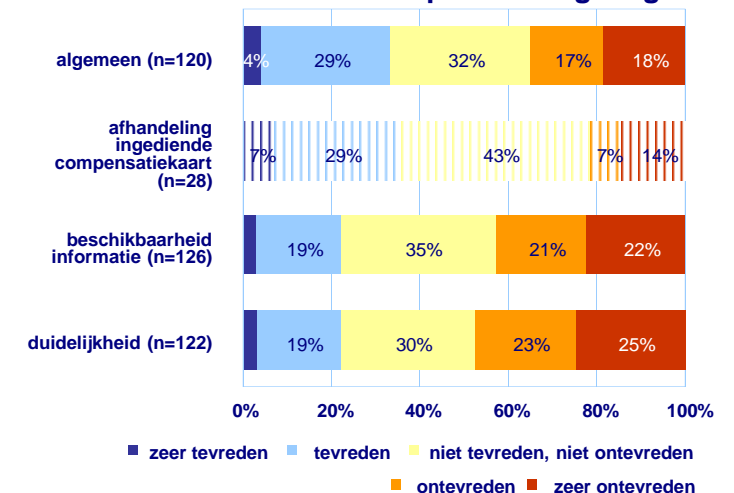


OV-chipkaartgebruikers en niet-gebruikers die bekend zijn met de compensatieregeling zijn verdeeld over de regeling, een derde is hier tevreden over tegenover een derde dat ontevreden is over de regeling in het algemeen. De afhandeling van de ingediende kaart wordt nog het beste beoordeeld, 36% is hier positief over. Vanwege het lage aantal waarnemingen moet dit resultaat echter voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Over de duidelijkheid en de beschikbare informatie over de regeling is men kritisch. De helft is ontevreden ten opzichte van 22% tevreden OV-chipkaartgebruikers en niet-gebruikers.

* Bij deze percentages moet opgemerkt worden dat de compensatieregeling voor de vervoerders Connexion en Qbuzz sinds juli 2009 afgeschaft is. Bij deze vervoerders kan vanaf mei 2009 en juli 2009 met de OV-chipkaart gereisd worden waardoor reizigers niet meer gebruik hoeven te maken van de compensatieregeling.

Tevredenheid compensatieregeling



Basis: bekend met de compensatieregeling juli 2009



Indien het aantal waarnemingen lager is dan n=60 dienen de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd te worden. In de grafieken zijn deze resultaten gearceerd weergegeven.

8.6 Sociale veiligheid

Getuigen incidenten zwartrijden



Bijna tweederde (63%) van de verplichte OV-chipkaart gebruikers is na 29 januari wel eens getuige geweest van een incident met een zwartrijder. De meest genoemde incidenten zijn:

- een zwartrijder die meeliep met een betalende reiziger (79% van de incidenten);
- een zwartrijder die poortjes opentrapte (65%);
- zwartrijders die in- en/of uitstapten op de zogenaamde 'open stations' (37%);
- een zwartrijder die zich via de liften toegang verschafte tot de perrons (32%).

Bijna de helft van de "getuigen" geeft aan vijf keer of vaker een voorval met een zwartrijder te hebben gezien.

Getuige incident zwartrijden	verplichte gebruikers
meelopen met betalende reiziger	79%
poortjes opentrappen	65%
in-/uitstapten op open stations	37%
via liften toegang verschaffen tot perrons	32%
Frequentie getuige zwartrijden	verplichte gebruikers
1 keer	12%
2 keer	13%
3 keer	11%
4 tot 5 keer	13%
meer dan 5 keer	45%

Basis: getuige incident zwartrijden n= 333 juli 2009

Heeft u het gevoel dat het reizen door de OV- chipkaart veiliger is geworden ?

quote

"Vroeger had je bijna nooit door wie de zwartrijders waren. Nu zie je iemand een hekje open trappen of iemand door het hekje met iemand anders meeglippen. Je weet dus precies wie fraudeert. Of het echt veiliger is geworden, weet ik niet."

8.6 Sociale veiligheid

Veiligheid bij landelijke invoering

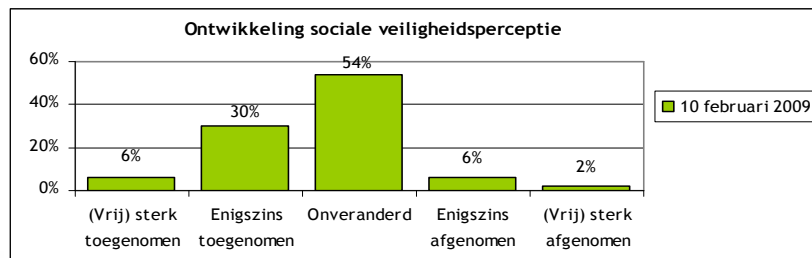


Een kwart van de inwoners van Rotterdam Rijnmond is van mening dat reizen met het openbaar vervoer in de toekomst veiliger wordt door de landelijke invoering van de OV-chipkaart. Een groter aandeel (32% verplichte reizigers, 25% vrijwillige gebruikers en 41% niet gebruikers) is het hier echter niet mee eens.

Ervaren veiligheid metro Rotterdam

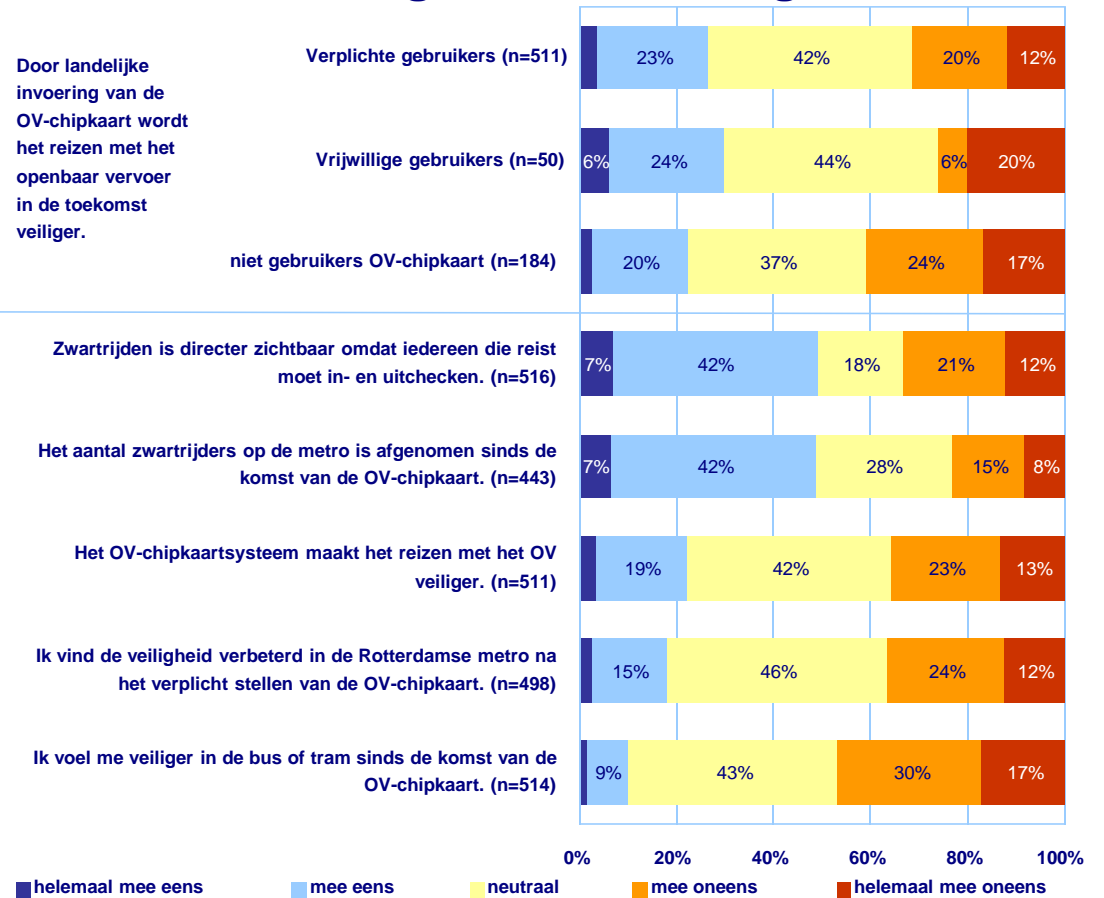


22% van de verplichte OV-chipkaart gebruikers is van mening dat het OV-chipkaart-systeem het reizen met het OV veiliger maakt, 38% vindt van niet. In februari gaf 6% van de reizigers aan dat de veiligheidsperceptie (vrij) sterk was toegenomen, voor 30% was deze enigszins toegenomen. Ook vindt 18% dat de veiligheid in de metro verbeterd is sinds het verplichtstellen van de OV-chipkaart. In de bus en tram is het gevoel van veiligheid onder verplichte gebruikers in mindere mate toegenomen (10%).



Basis: metroreizigers meting februari DOC advies

Stellingen sociale veiligheid



Basis: onderste 4 stellingen zijn alleen voorgelegd aan verplichte gebruikers juli 2009

8.6 Sociale veiligheid

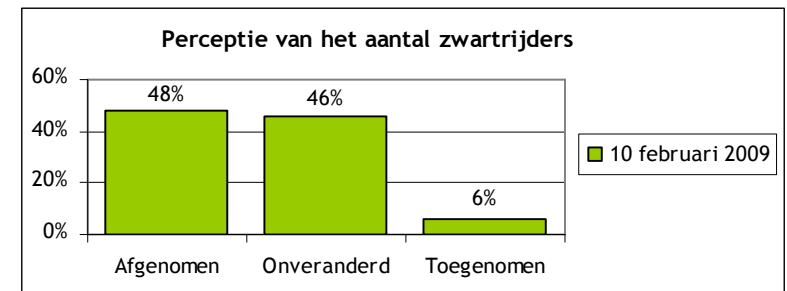
Zwartrijden



Bijna de helft van de verplichte OV-chipkaartgebruikers is begin juli 2009 van mening dat het aantal zwartrijders is afgenomen sinds de komst van de OV-chipkaart. Dit aandeel is vergelijkbaar met de meting op 10 februari 2009. Uit de Monitor Zwartrijden van het ministerie van V&W blijkt ook dat het percentage zwartrijden in de Rotterdamse metro is afgenomen van 10,2% in 2008 tot 3,9% in april 2009.



Er is een verband tussen de ervaren veiligheid in de Rotterdamse metro en het meemaken van het aantal zwartrijdincidenten. Gebruikers die 5 keer of vaker een incident hebben meegemaakt zijn het vaker oneens (52%) met de stelling "Ik vind de veiligheid verbeterd in de Rotterdamse metro na het verplicht stellen van de OV-chipkaart" dan gebruikers die 1 keer een incident hebben meegemaakt (26% is het oneens). Daarnaast geeft bijna de helft aan dat zwartrijden directer zichtbaar is, doordat iedereen die reist moet in- en uitchecken.



Basis: metroreizigers meting februari DOC advies

Denkt u dat het aantal zwartrijders is afgenomen met de komst van de OV - chipkaart?

quote

"Als ik voorheen nog twee strippen over had en ik had er eigenlijk 3 nodig dan ging ik geen nieuwe strippenkaart kopen. Je hoopte dan dat er op het laatste stuk niet werd gecontroleerd. Nu is het veel moeilijker om zwart te rijden"

"Het is nu veel moeilijker om te frauderen. Wil je gratis reizen moet je eerst een hekje opentrappen of met iemand meeglippen".

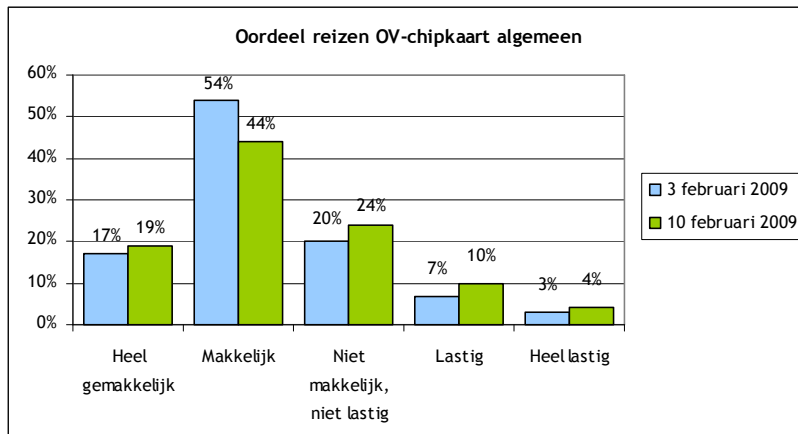
8.7 Gemak OV-chipkaart

Perceptie gemak



Ongeveer de helft van de gebruikers van OV-chipkaart (zowel verplicht als vrijwillig) vindt dat de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer gemakkelijker maakt. Dit komt redelijk overeen met de bevindingen uit de Monitor Klantacceptatie van de OV-Ambassadeur. Hier gaf 44% van de Rotterdammers aan dat het reizen met de OV-chipkaart makkelijker wordt.

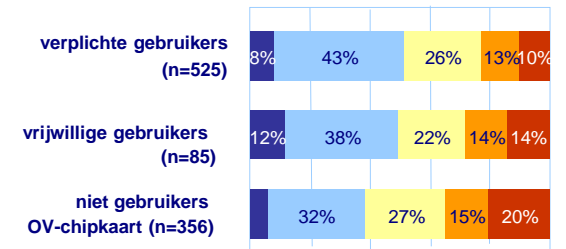
De perceptie van gemak lijkt echter te zijn afgenomen. Op 10 februari dacht 63% van de metroreizigers dat reizen met het openbaar door de OV-chipkaart gemakkelijker zou worden. Op 3 februari was dit 71% (zie onderstaande grafiek).



Basis: metroreizigers meting februari DOC advies

Gemak OV-chipkaart

De OV-chipkaart maakt het reizen met het openbaar vervoer gemakkelijker.



■ zeer mee eens ■ mee eens ■ niet eens, niet oneens
 ■ mee oneens ■ helemaal mee oneens

Basis: juli 2009

8.7 Gemak OV-chipkaart

Blinden en slechtzienenden



Bijna zeven op de tien inwoners uit Rotterdam Rijnmond zijn van mening dat de toegankelijkheid van het openbaar vervoer met de OV-chipkaart achteruit is gegaan voor blinden en slechtzienenden. Hierbij zijn er geen verschillen tussen gebruikers en niet-gebruikers.

Reizen in groepsverband



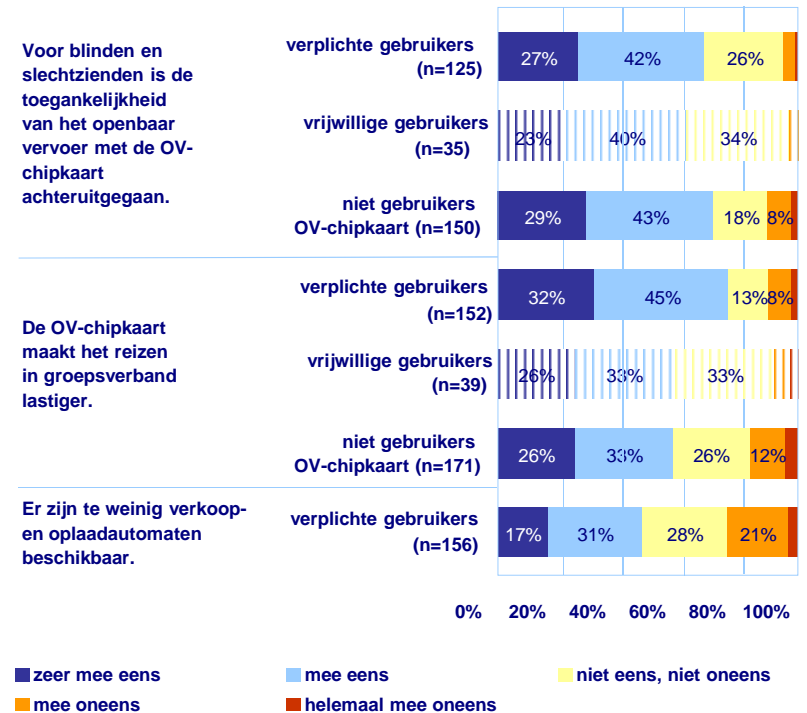
Opvallend is dat ervaringsdeskundigen (gebruikers) van de OV-chipkaart beduidend kritischer zijn over het gemak van de OV-chipkaart in relatie tot reizen in groepsverband dan niet ervaringsdeskundigen (niet-gebruikers). Vooral metroreizigers zijn van mening dat de kaart reizen in groepsverband lastiger maakt (77%).

Verkoop- en oplaadautomaten



Bijna de helft (48%) van de verplichte gebruikers is van mening dat er te weinig verkoop- en oplaadautomaten beschikbaar zijn; een kwart (24%) is deze mening niet toegedaan.

Gemak OV-chipkaart



Basis: juli 2009



Indien het aantal waarnemingen lager is dan n=60 dienen de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd te worden. In de grafieken zijn deze resultaten gearceerd weergegeven.

8.7 Gemak OV-chipkaart

Wat maakt het reizen (on)gemakkelijker?

Ook is gevraagd naar de aspecten van de OV-chipkaart die het reizen met het openbaar vervoer juist wel of juist niet gemakkelijker maken. De resultaten op deze vragen zijn voorgelegd aan respondenten die de betreffende stelling (zie vorige pagina) met “(zeer) mee eens” dan wel “(zeer) mee oneens” hebben beantwoord. De resultaten zijn in grafieken op de volgende pagina weergegeven.

Het gemak wordt door alle groepen op de volgende aspecten genoemd:

- “nog maar 1 kaart voor het hele openbaar vervoer”;
- “met de OV-chipkaart hoef je niet meer na te denken welk soort kaartje je voor welk openbaar vervoermiddel nodig hebt”;
- “je hoeft geen strippenkaart meer te kopen”.

Aspecten die als ongemakkelijk gepercipieerd worden zijn:

- “kan aan buitenkant OV-chipkaart niet zien wat erop staat”;
- “poortjes verminderen doorstroom”;
- “bang veel geld kwijt te raken bij diefstal/verlies”.



“Het is gewoon scannen en langslopen, klaar.”

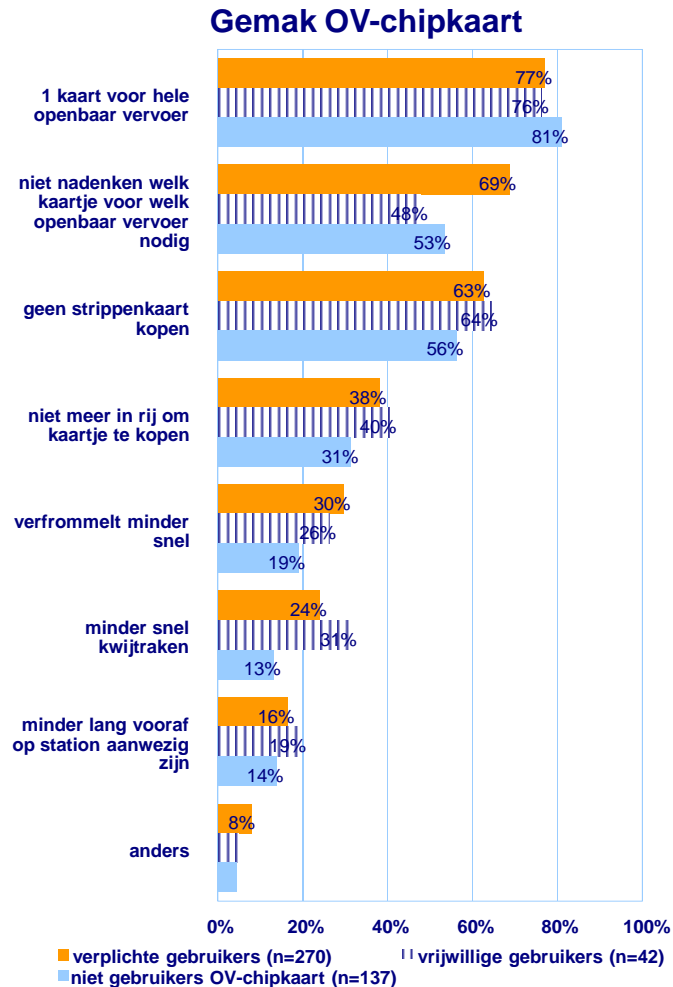
“Je hoeft niet na te denken hoeveel zones je moet hebben”



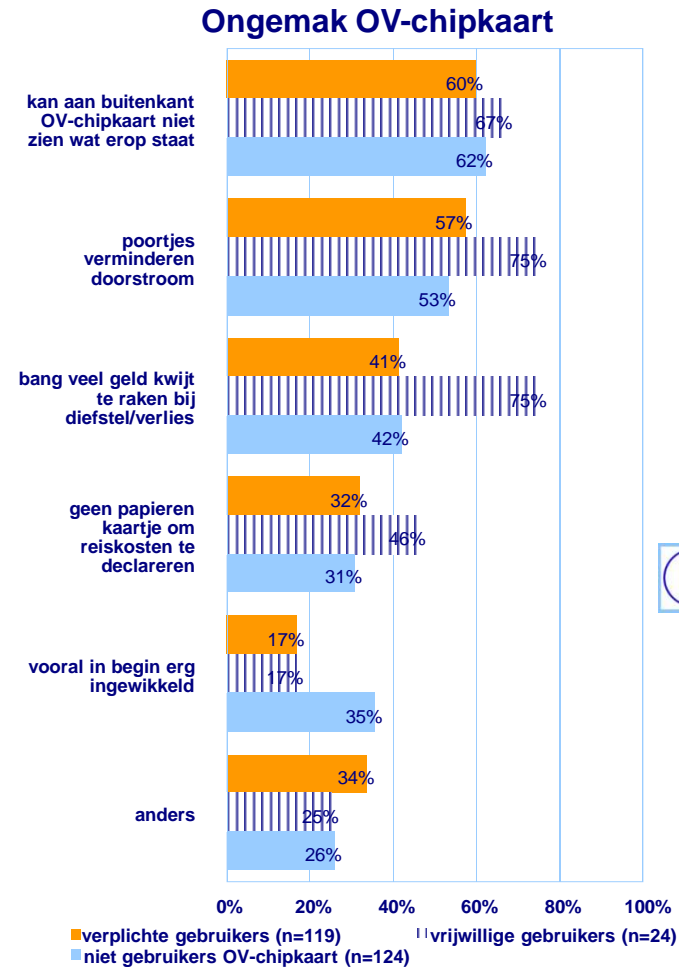
“je hebt het niet altijd door hoeveel geld je erop hebt staan.”

“mensen zitten klem in de poortjes, kinderen zitten klem er tussen want die lopen niet zo hard, er zijn altijd te weinig poortjes”

8.7 Gemak OV-chipkaart



Basis: juli 2009



Basis: juli 2009

b Indien het aantal waarnemingen lager is dan n=60 dienen de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd te worden. In de grafieken zijn deze resultaten gearceerd weergegeven.

8.7 Gemak OV-chipkaart

Verschillen in (on)gemakservaring tussen gebruikers met een verschillend reismotief

Verplichte OV-chipkaart gebruikers die voornamelijk sociaal/recreatief reizen vinden het vaker gemakkelijk dat één kaart voor het hele openbaar vervoer gebruikt kan worden (82%) dan gebruikers die zakelijk reizen (71%). Ook vinden zij het vaker een gemak dat ze de OV-chipkaart minder snel kwijtraken (33% vs 18%). Echter, voor de sociaal/recreatief reizigers is het gebruik van de OV-chipkaart in het begin vaker ingewikkeld (24%) dan voor de zakelijke reizigers (10%). Zakelijke reizigers reizen echter vaker met de metro waardoor zij ook vaker gedwongen zijn om de kaart te gebruiken.

Gemak OV-chipkaart	zakelijk/woon-werk	sociaal/recreatief
1 kaart voor hele openbaar vervoer	71%	82%
minder snel kwijtraken kaart	18%	33%
Ongemak OV-chipkaart	zakelijk/woon-werk	sociaal/recreatief
vooral in begin erg ingewikkeld	10%	24%

basis: verplichte gebruiker OV-chipkaart (n=270) juli 2009

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Landelijke OV-chipkaart



Mensen die ervaring hebben met de OV-chipkaart zijn beduidend vaker positief over de landelijke komst van de OV-chipkaart dan mensen zonder concrete ervaring. Respectievelijk 70% van de metro reizigers na 29 januari en 62% van de OV-chipkaart-gebruikers op andere modaliteiten vinden het (heel) goed dat er een landelijke OV-chipkaart komt. Dit percentage ligt bij niet-gebruikers op 50% (niet in tabellen).

Rapportcijfer reizen met OV-chipkaart

Verplichte OV-chipkaart gebruikers waarderen het reizen met de OV-chipkaart gemiddeld met een 6,6. In totaal geeft 62% een 7 of hoger; dit is vergelijkbaar met de meting van 10 februari 2009. Toen was de gemiddelde waardering een 6,5 en gaf 65% een 7 of hoger. Vrijwillige gebruikers waarderen de OV-chipkaart gemiddeld met een 6,2.

Beoordeling in vergelijking met vlak na de start



Uiteindelijk beoordeelt 31% van de verplichte gebruikers de OV-chipkaart nu beter dan voor of vlak na de start met de pilot. Zes op de tien verplichte gebruikers beoordelen de OV-chipkaart nu even goed en één op de tien geeft een slechter oordeel. Uit de toelichtingen rechts op deze pagina blijkt waarom verplichte gebruikers de OV-chipkaart nu verbeterd vinden.



Opvallend is dat men over het algemeen positiever over de OV-chipkaart is gaan denken terwijl de waardering slechts 0,1 rapportcijfer is toegenomen. Een mogelijke verklaring kan hiervoor zijn dat degenen die negatiever over de kaart zijn gaan denken een relatief grote invloed hebben op het gemiddelde rapportcijfer.

Gemiddeld oordeel OV-chipkaart	cijfer	oordeel 7 of hoger
Verplichte gebruikers OV-chipkaart	6,6	62%
Vrijwillige gebruikers OV-chipkaart	6,2	54%
metroreizigers februari	6,5	65%

Basis: juli 2009

Oordeel OV-chipkaart t.o.v. voor/vlak na start	
beter	31%
even goed	60%
slechter	9%

totale n = 439, juli 2009

Waarom wordt de OV-chipkaart nu door 31% beter beoordeeld?



“Er zijn opstartproblemen geweest zoals dubbel inchecken of niet kunnen uitchecken. Die zijn nu, na lange tijd, verholpen.”

“Het systeem waarmee nu gewerkt wordt is beter; voorheen kon je met wat voor pas dan ook de poortjes open krijgen.”

“In het begin veel kinderziektes met opladen en betalen. Deze kinderziektes zijn opgelost. In het begin vaak geen, onduidelijke of ingewikkelde informatie bij problemen en storingen.”

“Door de routine vergeet je niet meer uit te checken.”

“Ik ben er nu aan gewend, net als met alle nieuwe dingen, moet je ook aan de chipkaart wennen.”

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Verschillen in rapportcijfer reizen met de OV-chipkaart onder verplichte gebruikers

Mannelijke metroreizigers zijn beter te spreken over het reizen met de OV-chipkaart dan vrouwelijke metroreizigers (66% vs 56% 7 of hoger).

Gebruikers met een persoonlijke kaart geven een hogere waardering (6,8) dan gebruikers met een anonieme kaart (6,4).

Gebruikers die vinden dat de OV-chipkaart de veiligheid in de Rotterdamse metro verbetert oordelen positiever over de OV-chipkaart (7,6) dan gebruikers die niet vinden dat de OV-chipkaart de veiligheid verbetert (5,5).

Daarnaast geven 65-plussers vaker een hoger oordeel (7,0) over de OV-chipkaart dan jongere reizigers van 16-27 jaar (6,4) en 28-40 jaar (6,2).

oordeel OV-Chipkaart	cijfer	oordeel 7 of hoger
man	6,7	66%
vrouw	6,5	56%
persoonlijke kaart	6,8	67%
anonieme kaart	6,4	61%
eens dat de OV-Chipkaart de veiligheid verbetert	7,6	87%
oneens dat de OV-Chipkaart de veiligheid verbetert	5,5	32%
16-27 jaar	6,4	54%
28-40 jaar	6,2	50%
41-64 jaar	6,7	66%
65-plus	7,0	67%

Basis: metroreizigers (n=527) juli 2009

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Gewenning reizen met de OV-chipkaart



Verplichte gebruikers raken steeds meer gewend aan het reizen met de OV-chipkaart. Inmiddels is 86% al (helemaal) gewend aan het reizen met de OV-chipkaart. In februari 2009 was 76% gewend. Slechts 6% van de verplichte gebruikers is nog (helemaal) niet gewend.

Reizigers die gewend zijn aan het reizen met de OV-chipkaart geven een positiever eendoordeel over de OV-chipkaart; zij geven gemiddeld een 6,9. Reizigers die nog niet gewend zijn geven gemiddeld een 3,9. Daarnaast geeft maar 10% van de gebruikers die niet gewend zijn een 7 of hoger. Van de reizigers die wel gewend zijn geeft 68% een 7 of hoger.

Ook uit de Monitor Klantacceptatie van de OV-ambassadeur blijkt dat gewenning van de kaart zorgt tot een hogere acceptatie van de kaart.

Redenen onvoldoende OV-chipkaart

De voornaamste redenen waarom gebruikers de OV-chipkaart een onvoldoende geven zijn omdat zij het duurder vinden dan de strippenkaart, de kaart niet landelijk en regionaal te gebruiken is, de poortjes niet goed werken en er problemen zijn rondom het opladen en afschrijven van kosten (zie de toelichtingen rechts op deze pagina).

Gewenning reizen OV-chipkaart

(helemaal) aan gewend	86%
niet zo aan gewend	8%
(helemaal) niet aan gewend	6%

Basis: metroreizigers (n=527), juli 2009

Oordeel OV-Chipkaart	cijfer	oordeel 7 of hoger
gewend aan de OV-chipkaart	6,9	68%
niet gewend aan de OV-chipkaart	3,9	10%

Basis: metroreizigers (n=527), juli 2009



Waarom geven gebruikers de OV-chipkaart een onvoldoende?

“Het is een heel gedoe om met kleine kinderen en een kinderwagen tegelijk door de poortjes te gaan.”

“Er zijn nog te veel defecte poortjes, uit- en inchecken lukt niet altijd, het opladen is omslachtig.”

“Het is qua gemak en gebruik niet verbeterd en alleen maar duurder geworden. Nog steeds niet landelijk te gebruiken, zelfs niet in de regio.”

“Veel duurder geworden, onhandig als je een kleintje onder de 4 bij je hebt in mijn geval soms 2 of 3 kleintjes en niet prettig omdat het nog niet in het hele land is dus buiten de regio moet je nog een strippenkaart hebben.”

“Ik vind de poortjes zeer onhandig. Als het druk is, duurt het een paar minuten voor je in en uit kan checken. Dit is zeer vervelend als je haast hebt. “

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Perceptie prijs en fraudegevoeligheid



Driekwart van de verplichte gebruikers vindt dat de OV-chipkaart nadelig is voor reizigers die van of naar een gebied buiten Rotterdam reizen. Daarnaast is bijna tweederde van de metroreizigers van mening dat het openbaar vervoer voor hen duurder is geworden met de komst van de OV-chipkaart.

Volgens 35% van de verplichte gebruikers is de OV-chipkaart fraudegevoelig. Niet-gebruikers vinden dit aanzienlijk vaker (64%).



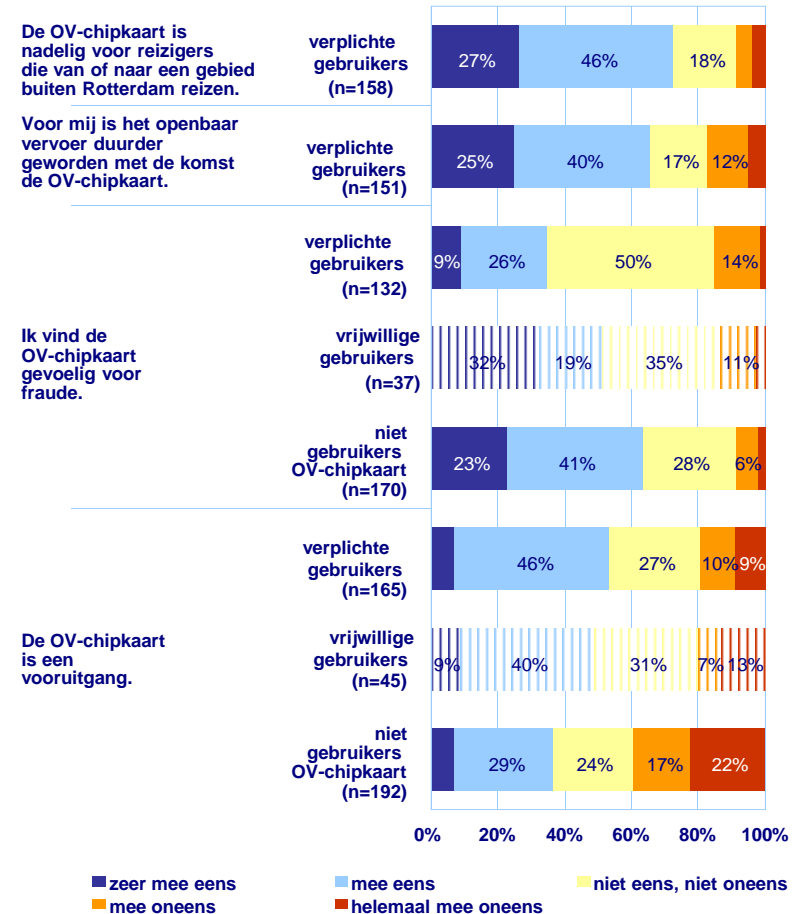
De helft van de verplichte gebruikers vindt de OV-chipkaart een vooruitgang, een kwart heeft geen uitgesproken mening en twee op de tien metroreizigers vinden de OV-chipkaart geen vooruitgang. Niet-gebruikers staan iets kritischer tegenover de OV-chipkaart. Van de niet-gebruikers vindt 36% de OV-chipkaart een vooruitgang en 39% vindt dit niet.



Spelen de kosten een rol bij het gebruik van de OV-chipkaart?

“Voorheen met de strippenkaart stapte ik op bij het dichtstbijzijnde metrostation omdat deze net binnen dezelfde zone viel. Nu je in principe per meter betaalt, stap ik een metrostation verder op. Scheelt toch weer wat geld ”

Algemeen beeld OV-chipkaart



Basis: juli 2009

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Vertrouwen in de OV-chipkaart

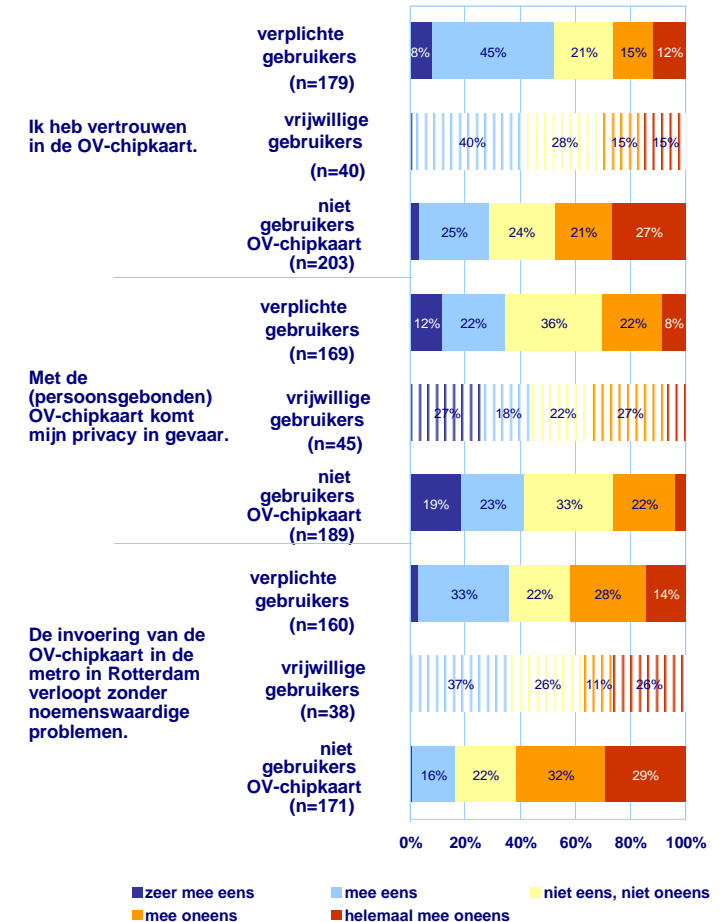
Verplichte gebruikers hebben meer vertrouwen in de OV-chipkaart dan niet-gebruikers. Van de verplichte gebruikers heeft namelijk 53% vertrouwen in het betaalmiddel, onder niet-gebruikers is dit 28%.

Van de verplichte gebruikers denkt 34% dat de persoonsgebonden OV-chipkaart zijn/haar privacy in gevaar brengt. Onder niet-gebruikers is dit 42%.

Vier op de tien verplichte gebruikers en zes op de tien niet-gebruikers vinden dat het reizen met de OV-chipkaart nog steeds niet zonder problemen verloopt. Bijna een kwart van beide groepen heeft hier geen uitgesproken mening over.

quote
 "ik heb een persoonsgebonden kaart van NS en een anonieme kaart. In de metro gebruik ik de anonieme kaart omdat ik dan niet te volgen ben."

Uitspraken OV-chipkaart algemeen (4)



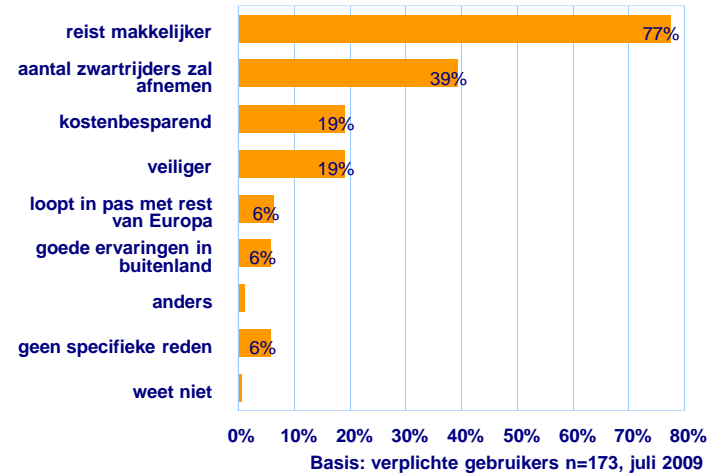
8.8 Oordeel OV-chipkaart

Redenen vertrouwen en wantrouwen in de OV-chipkaart

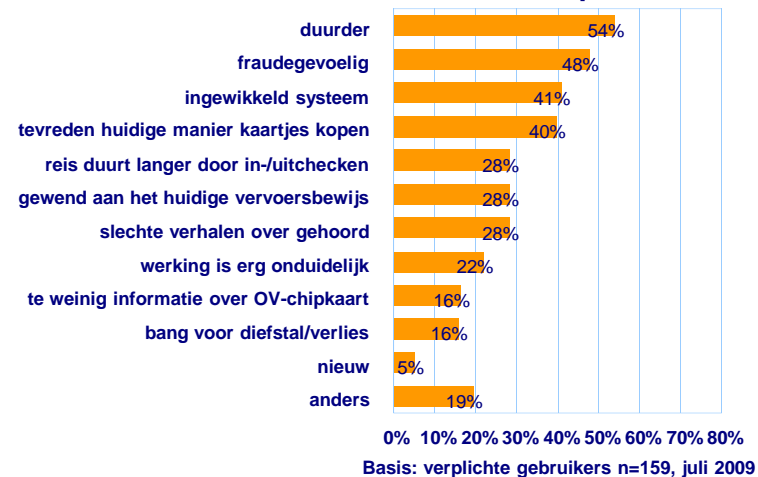
De voornaamste reden waarom verplichte gebruikers vertrouwen hebben in de OV-chipkaart is omdat het makkelijker reist (77%). Een kleiner aandeel (39%) noemt daarnaast dat het aantal zwartrijders af zal nemen met de OV-chipkaart.

De redenen waarom verplichte gebruikers geen vertrouwen hebben in de OV-chipkaart zijn voornamelijk omdat ze het reizen met de OV-chipkaart duurder vinden (54%), fraudegevoelig (48%), het systeem ingewikkeld (41%) en omdat ze tevreden zijn met de huidige manier van kaartjes kopen (40%).

Reden vertrouwen OV-chipkaart



Reden wantrouwen OV-chipkaart



8.8 Oordeel OV-chipkaart

Aanbevelingsintentie OV-chipkaart

Verplichte gebruikers hebben aangegeven hoe waarschijnlijk het is dat zij het reizen met de OV-chipkaart aanbevelen aan familie, vrienden of kennissen. In totaal denkt 15% dit zeer tot buitengewoon waarschijnlijk te gaan doen (de zogenaamde promoters). De helft is dit niet van plan (zogenaamde detractors). Uit nadere analyse blijkt dat promoters op verschillende aspecten een positiever beeld hebben van de OV-chipkaart. In de tabel hiernaast worden de belangrijkste verschillen weergegeven.

Naar aanleiding van deze resultaten zijn 2 aanvullende groepsdiscussies georganiseerd. Een groep met verplichte gebruikers die positief denken over de OV-chipkaart en een groep kritische OV-chipkaart gebruikers. Op de volgende pagina worden per groep de belangrijkste associaties ten aanzien van de OV-chipkaart weergegeven.

b

De aanbevelingsintentie is gemeten op een 11-puntsschaal, waarbij 0 staat voor zeker niet aanbevelen en 11 voor zeker wel aanbevelen. Vervolgens is op deze resultaten een analyse uitgevoerd. Gebruikers die een 10 of 9 scoren zijn promoters, zij die een 8 of 7 scoren zijn passives en gebruikers met een score van 0-6 zijn detractors. De NPS® (Net Promoter Score) score wordt uitgerekend door het aandeel detractors af te trekken van het aandeel promoters.

aspect	promoters	detractors
reden gebruik OV-chipkaart		
verplicht door de proef	49%	90%
makkelijk	73%	12%
problemen aanschaf OV-chipkaart		
vaak / regelmatig	4%	12%
eerste reis OV-chipkaart		
na 29 januari 2009	14%	42%
frequentie gebruik metro		
4 dagen per week of vaker	40%	23%
veiligheid		
OV-chipkaart systeem maakt reizen met OV veiliger: aandeel mee eens	50%	10%
getuige incident zwartrijder	81%	63%
waardering		
rapportcijfer	7,9	5,7
landelijke invoering:(heel) goed idee	96%	49%
Berichtgeving in media		
vlak na proef: aandeel (zeer) positief	51%	18%
nu: aandeel (zeer) positief	47%	14%
informatievoorziening RET		
(zeer) tevreden	91%	45%

8.8 Oordeel OV-chipkaart

Verplichte gebruikers met positieve houding t.a.v. de OV-chipkaart

Associaties t.a.v de OV-chipkaart

- “het is gewoon scannen en langslopen, klaar”
- “niet na hoeven denken over het aantal zones”
- “je hoeft geen kaartjes te kopen”
- “automatisch geld opladen, ideaal”
- “metro”
- “vernieuwend”
- “jammer dat het nog niet overal kan”
- “soms wel een foutmelding maar toch gaat het poortje open”
- “zwart rijden is nog steeds mogelijk.
- “bijna geen medewerking van RET personeel, of ze zitten in een hokje en kijken toe”
- “als er iets mis gaat dan krijg je wel de bekeuring en dat is ook niet eerlijk”
- “zou perfect zijn als we maar 1 keer hoeven in- en uit te checken, ook bij verschillende vervoerders”
- “compensatieregeling is erg omslachtig “
- “communicatie over de OV-chipkaart producten kan beter”
- “meer oplaadpunten”
- “omroepen in bus en tram werkt prima”

Verplichte gebruikers met negatieve houding t.a.v. de OV-chipkaart

Associaties t.a.v de OV-chipkaart

- “verschrikkelijk”
- “storingen”
- “onduidelijk”
- “eigen vergeetachtigheid bij in- en uitchecken”
- “veel rompslomp, voordat je zo'n ding hebt aangeschaft”
- “gevaarlijk”
- “privacy gevoelig”
- “kraakgevoelig
- “ik begrijp het niet”
- “verschillende bedragen bij heen en terugreis”
- “je kan niemand meer van het perron ophalen, of uitzwaaien of koffer dragen”
- “vermoeiend proces, je kan het niet bijhouden”
- “erg onvriendelijk voor toeristen”
- “geen RET medewerkers aanwezig bij metro”
- “printjes met transactieoverzicht lastig te lezen
- “veel extra stress”
- “paaltje leest te snel”
- “blijf omroepen in bus en tram”.

8.9 Informatievoorziening

Informatiebron



Verplichte en vrijwillige gebruikers zijn in grote mate geïnformeerd in bus, tram of metro en op de betreffende stations over de proef met de OV-chipkaart in de metro van Rotterdam. Door niet-gebruikers worden deze plekken veel minder vaak genoemd (zie ook grafieken op de volgende pagina).

- Posters zijn de belangrijke informatiebronnen voor gebruikers van de OV-chipkaart.
- Voor verplichte gebruikers zijn brochures en overige informatie op straat en station ook veel genoemde bronnen.
- Niet-gebruikers haalden hun informatie voornamelijk uit landelijke media, regionale kranten en van familie, vrienden en kennissen.

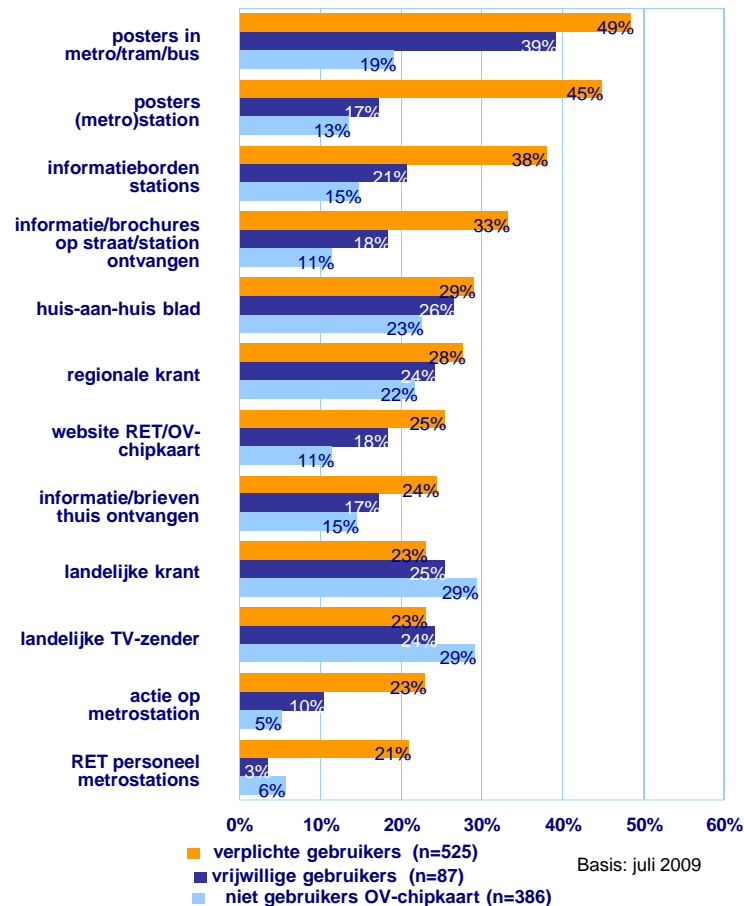
Wijze waarop reiziger het beste geïnformeerd wordt:

Er is ook gevraagd wat volgens inwoners van Rotterdam Rijnmond de beste wijze is geïnformeerd te worden. De belangrijkste bronnen zijn:

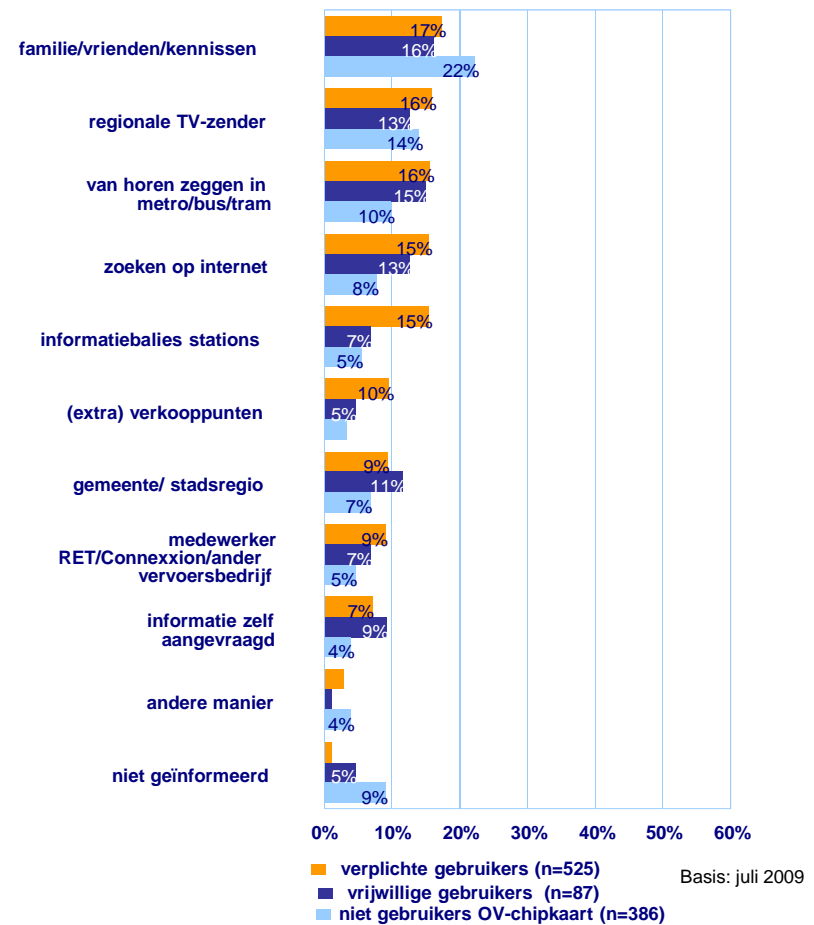
- posters in metro/tram of bus;
- website van RET/OV-chipkaart (veel minder genoemd als informatiebron waarop men nu geïnformeerd is);
- informatie/brieven thuis;
- informatie/brochures op straat/station

8.9 Informatievoorziening

Bron kennis OV-chipkaart (1)



Bron kennis OV-chipkaart (2)



8.9 Informatievoorziening

Communicatie door RET



Over het algemeen zijn verplichte gebruikers tevreden over de informatievoorziening en geboden hulp door RET-medewerkers bij het gebruik van OV-chipkaart op de metrostations. 62% is hier tevreden over en 19% is kritisch.

Tevredenheid over informatievoorziening vanuit RET



Bijna tweederde (64%) van de verplichte gebruikers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening door de RET met betrekking tot de pilot. Slechts 6% is ontevreden of zelfs zeer ontevreden. Van de vrijwillige OV-chipkaart-gebruikers is 53% tevreden of zeer tevreden. De niet-gebruikers zijn het minst tevreden over de informatievoorziening (34%). De toelichting op de onvrede over de informatievoorziening levert geen eenduidige aspecten op (niet in grafiek).

Perceptie informatieverstrekking medewerkers

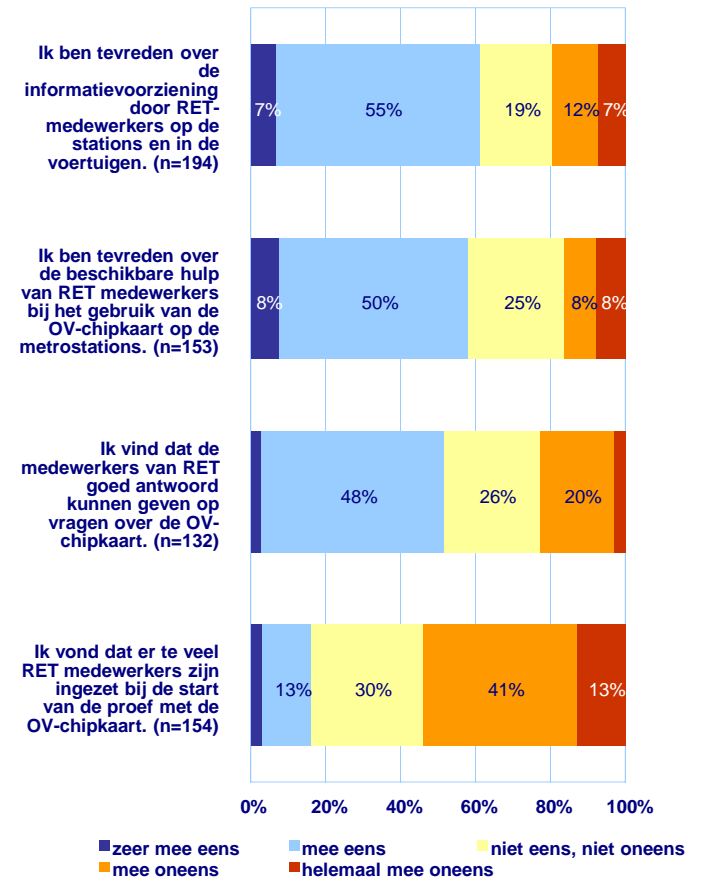


Ruim zes op de tien verplichte gebruikers (62%) zijn tevreden over de informatievoorziening door RET-medewerkers bij het gebruik van de OV-chipkaart op de metrostations. Een vergelijkbare groep (58%) is tevreden over de beschikbare hulp van RET medewerkers op de metrostations;

Bijna de helft (52%) vindt dat RET medewerkers goed antwoord kunnen geven op vragen over de OV-chipkaart. Hierbij dient vermeld te worden dat bijna een kwart (23%) deze mening niet is toegedaan.

Ruim de helft van de verplichte gebruikers (54%) is het niet eens met de stelling dat er teveel RET-medewerkers zijn ingezet bij de start van de proef met de OV-chipkaart. Een op de zes (16%) vindt dat er wel teveel medewerkers zijn ingezet.

Informatievoorziening RET



Basis: verplichte gebruikers, juli 2009

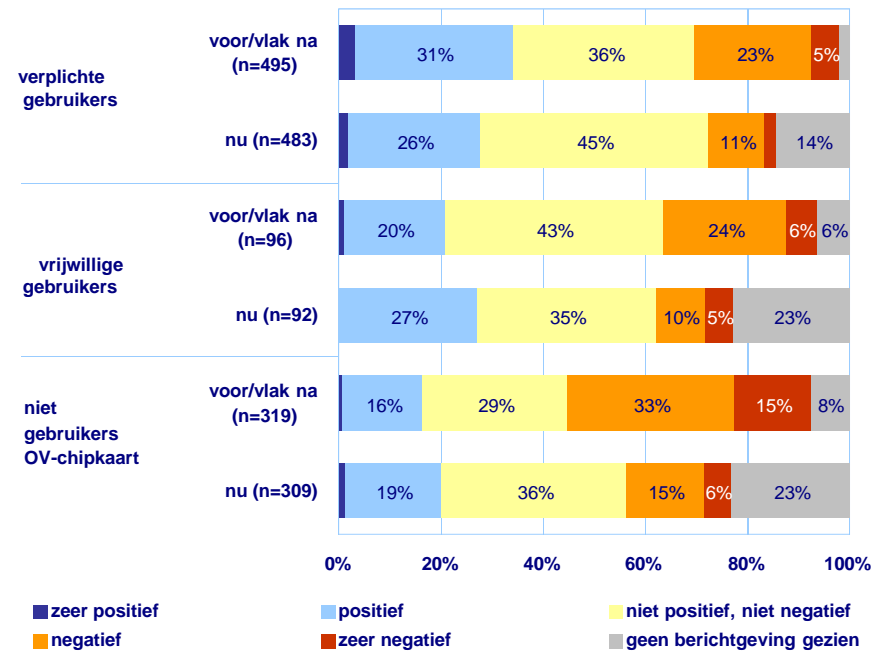
8.9 Informatievoorziening

Berichtgeving in de media

Respondenten is gevraagd hoe ze de toon van de berichtgeving in de media *voor, of vlak na* het starten van de proef met OV-chipkaart in de Rotterdamse metro en *op dit moment* ervaren. De grafiek hiernaast laat duidelijk zien dat inwoners van Rotterdam Rijnmond veel vaker aangeven nu geen berichtgeving meer te zien over de OV-chipkaart in vergelijking met de start van de proef.

Ook wordt de berichtgeving op dit moment beduidend minder kritisch ervaren door inwoners die het onderwerp OV-chipkaart in de media hebben gezien. De verplichte gebruikers was en is het minst kritisch over de toonzetting in de media. De niet-gebruiker was en is nog het meest kritisch. Het is echter wel zo deze groep veel positiever en neutraler tegenover de berichten in de Rotterdamse pers staat dan vlak voor en direct na de start van de proef.

Berichtgeving OV-chipkaart



Basis: juli 2009

8.10 Vragen en klachten

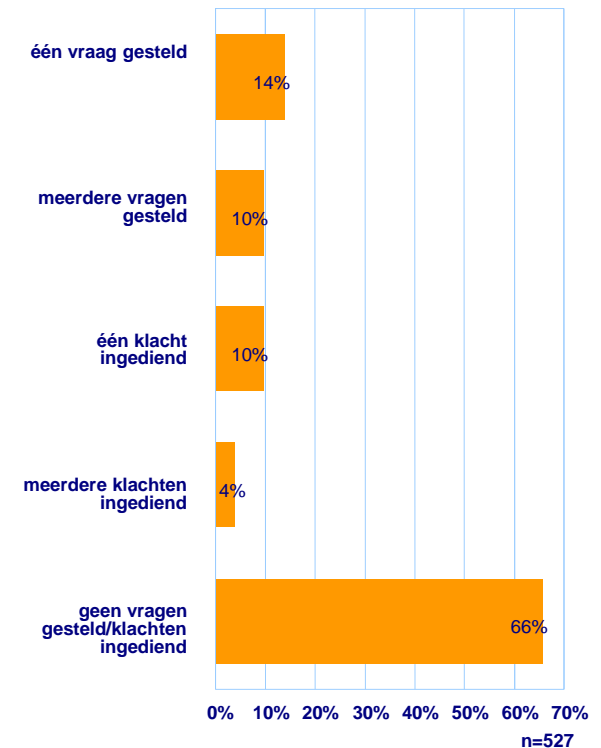
Vragen/klachten reizigers OV-chipkaart sinds 29 januari

Tweederde (66%) van de verplichte gebruikers heeft sinds de start van de proef geen enkele vraag over de OV-chipkaart gesteld of een vraag hierover ingediend. Bijna een kwart (24%) heeft sinds de aftrap één of meerdere vragen gesteld en 14% heeft één of meerdere klachten ingediend.

De meest gebruikte kanalen om vragen te stellen en klachten in te dienen zijn:

	vragen	klachten
• informatiepunt RET	43%	38%
• servicemedewerker RET	39%	41%
• website RET.	17%	34%

Vragen/klachten OV chipkaart sinds 29 januari



Basis: verplichte gebruikers, juli 2009

8.10 Vragen en klachten

Top 5 klachten en tevredenheid afhandeling

- (onterecht) afschrijven geld chipkaart
- dichtblijvende poortjes
- ritprijs
- opladen OV-chipkaart
- restitutie

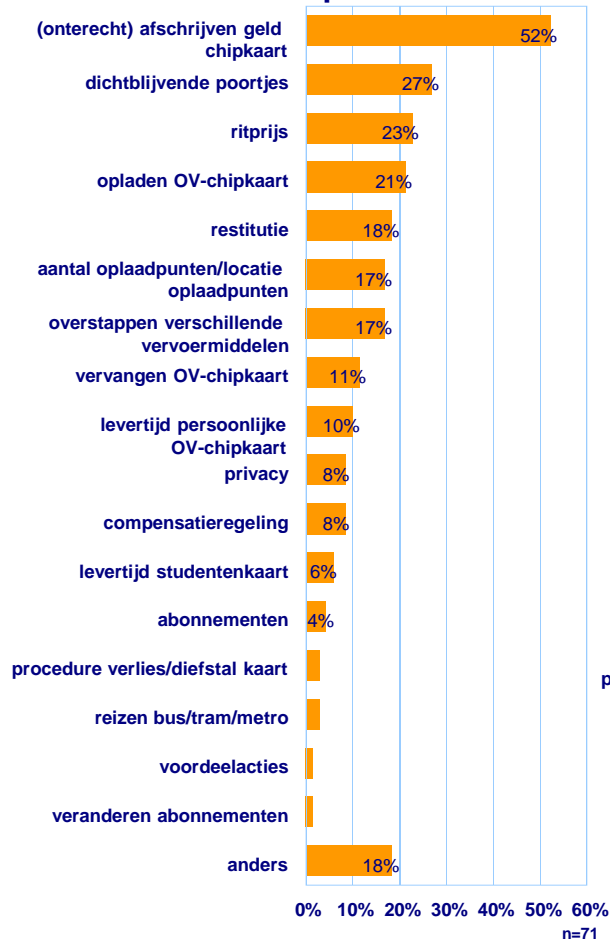
44% is (zeer) ontevreden over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld. Ruim een derde (37%) is hierover (zeer) tevreden.

Top 5 vragen en tevredenheid afhandeling

- opladen OV-chipkaart
- (onterecht) afschrijven geld chipkaart
- ritprijs
- dichtblijvende poortjes
- overstappen verschillende vervoermiddelen

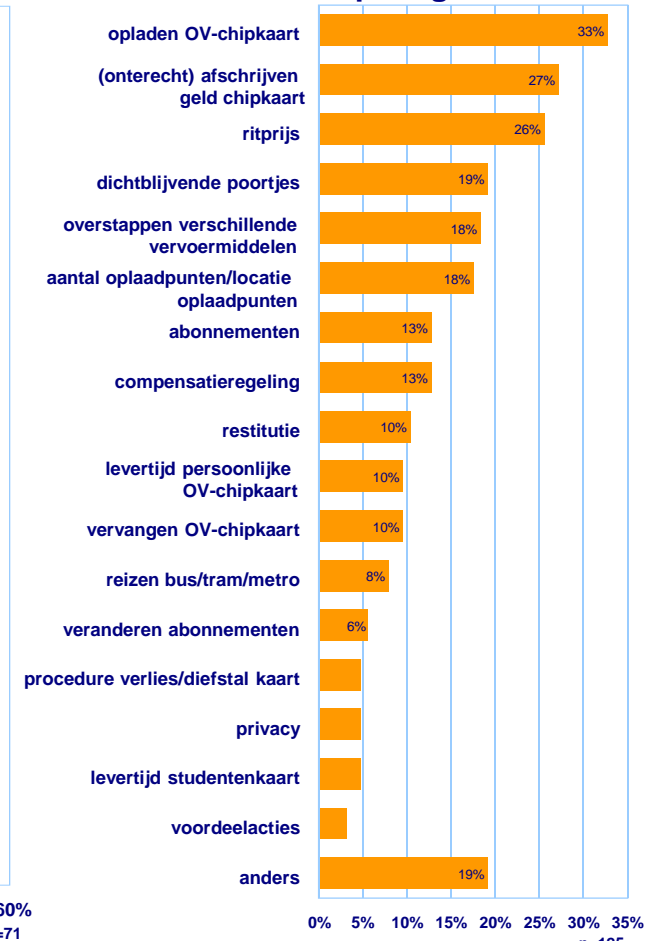
Over de afhandeling van vragen is de verplichte gebruiker beduidend positiever; 53% is (zeer) tevreden en 27% is (zeer) ontevreden.

Onderwerp klacht



Basis: verplichte gebruikers, juli 2009

Onderwerp vragen



Basis: verplichte gebruikers, juli 2009

8.10 Vragen en klachten

Vragen en klachten bij RET

De top 5 van vragen en klachten die via de klantenservice en de website van RET zijn binnengekomen in de maand juli 2009 wijkt af van de vragen en klachten uit het reizigersonderzoek. Dit is verklaarbaar doordat reizigers vaak een ander kanaal gebruiken om hun vraag of klacht in te dienen (informatiepunt en servicemedewerkers). Vragen die direct gesteld zijn aan de servicemedewerker bij de poortjes worden niet in een systeem opgenomen. De vragen en klachten die bij de RET klantenservice en via de website van RET zijn binnengekomen en de verzoeken tot restitutie/compensatie worden geregistreerd.

De top 5 van vragen en klachten in juli 2009 bij RET is:

- nader uitleg van diverse kaarten
- informatie over procedure bij verlies/ diefstal
- verzoek om restitutie
- voordeelactie (65+ actie en compensatie)
- hoe te reizen in bus, tram en metro

Begin 2009 hadden vragen of klachten ook vaak betrekking op uitleg/over de kaart en het reizen ermee en voordeelacties. Daarnaast waren er vaak vragen over het uitblijven van de kaart.

Vragen en klachten bij SRR

Bij SRR zijn weinig vragen en klachten binnen gekomen met betrekking tot het uitzetten van het NVB (zie onderstaande tabel). Alle klachten en vragen waren gericht aan de portefeuillehouder. Het betreft klachten vaak gecombineerd met een vraag om informatie. Onderwerpen zijn vooral:

- de scholenkaart,
- de bedrijvenkaart,
- het duurder worden van OV-chipkaart,
- aanschaf OV-chipkaart,
- niet werkende apparatuur
- Rotterdam is lastig voor reizigers van buiten het gebied

Aantal klachten/vragen bij SRR	
Tot en met 29/01/2009	27
Van 30/01 tot en met 01/05/2009	10
Vanaf 01/05 t/m juli 2009	8

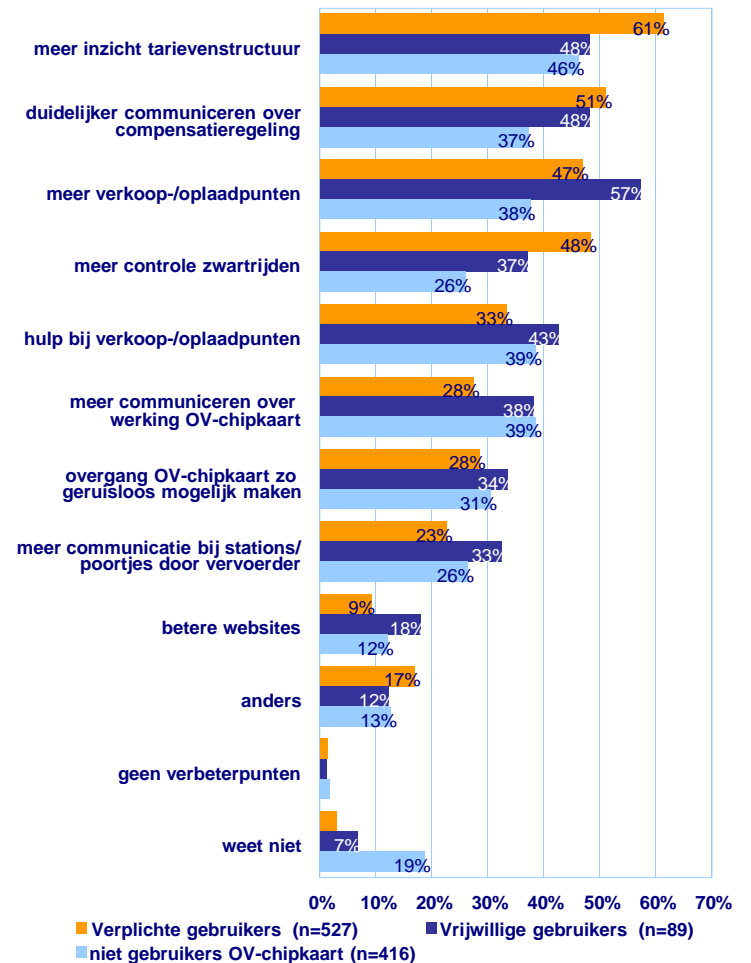
8.11 Verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten



Inwoners van Rotterdam Rijnmond is gevraagd wat de belangrijkste verbeterpunten voor de OV-chipkaart zijn voor de invoering in andere delen van Nederland. Zij noemen het vaakst meer inzicht in de tarievenstructuur als verbeteringssuggestie. Daarnaast zijn het verbeteren van de communicatie over de compensatieregeling, meer oplaad-/verkooppunten, meer controle bij zwartrijden en hulp bij opladen veel genoemde suggesties. Een op de tien inwoners van Rotterdam Rijnmond heeft geen verbeterpunt of weet er geen te noemen.

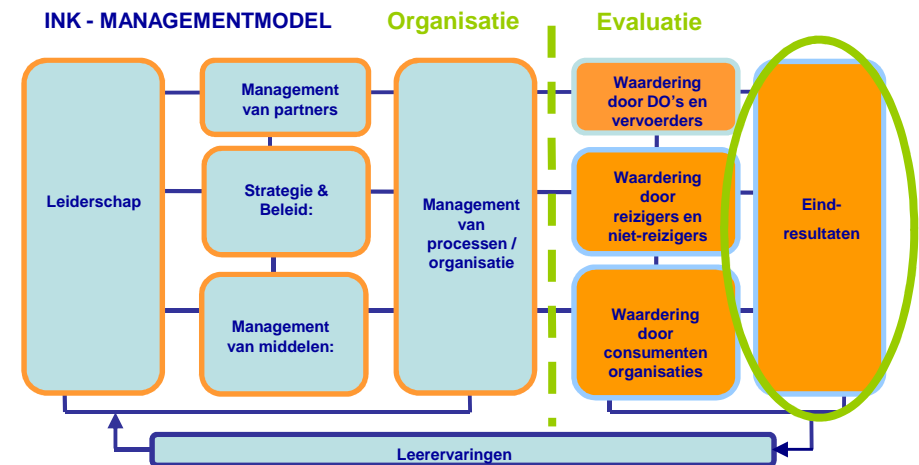
Verbetersuggesties OV-chipkaart



II. Evaluatie

Hoofdstuk 9: Eindresultaten en leerervaringen

Wat is het resultaat en wat kan verbeterd worden?



9.1 Inleiding

Doelstelling en onderzoeksvragen

Met het invoeren van de OV-chipkaart dienen drie doelen bereikt te worden:

- Het reisgemak dient verhoogd te worden
- Het zwart rijden dient terug gebracht te worden
- (Het gevoel van) sociale veiligheid dient verhoogd te worden

Op de volgende sheets wordt ingegaan in hoeverre deze doelstellingen bereikt zijn. Daarnaast worden de belangrijkste conclusies getrokken. Hierbij wordt er, zoals in het INK-managementmodel, een onderscheid gemaakt in eindresultaten en leerpunten die betrekking hebben op de Organisatie (I) van de pilot en eindresultaten en leerervaringen die bij de Evaluatie (II) naar voren zijn gekomen.

9.2 Het halen van de doelstellingen

Doelstellingen invoeren OV-chipkaart

Reizigers, decentrale overheden, vervoerders en consumentenorganisaties hebben dezelfde mening over het halen van de doelstellingen met betrekking tot de situatie na het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro:

- De verwachting dat de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer makkelijker maakt klopt. Eerdere onderzoeken en deze evaluatie bevestigen dit.
- Tevens is men het er over eens dat het zwartrijden in de metro is teruggebracht. Dit wordt vooral toegekend aan het letterlijk afsluiten van de metro met toegangspoortjes. Ook uit de landelijke meting Monitor Zwartrijden van het ministerie van V&W (mei 2009) blijkt dat het zwartrijden in Rotterdam is teruggebracht van 10,2% in 2008 tot 3,9% in 2009. De vraag is wel: wat gebeurt als het NVB ook is uitgezet in de bus, tram en trein?
- Er is een discussie over de vraag of de sociale veiligheid is toegenomen. Het afnemen van het zwartrijden betekent niet automatisch dat de sociale veiligheid toeneemt. In de metro zijn de zwartrijders juist zichtbaarder geworden omdat zij poortjes forceren of dicht achter een betalende klant door de poortjes gaan. Dit werkt intimiderend en kan impact hebben op het gevoel van sociale veiligheid bij de reizigers.

9.3 Eindresultaten Organisatie

Goede samenwerking, duidelijke afspraken hebben geleid tot een goed verlopen proces

Al met al kan gesteld worden dat het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro op organisatorisch vlak goed is verlopen. Dit heeft geleid tot een uitrol van de OV-chipkaart in de metro zonder grote noemenswaardige problemen. De volgende redenen kunnen daarvoor genoemd worden:

- Duidelijke rolomschrijving SRR en RET: SRR als opdrachtgever en RET als uitvoerder
- De pragmatische en daadkrachtige werkwijze van SRR/RET bij het nemen van beslissingen en het omgaan met problemen
- De afstemming met de overige vervoerders
- De kennisdeling vanuit SRR/RET naar andere DO's en vervoerders
- Het Zuidvleugeloverleg dat zich kenmerkt door: het gebruik maken van een bestaand overlegstructuur; het juiste niveau om tafel zit; dat de verantwoordelijkheid voor het uitzetten van de kennis in de eigen organisatie wordt overgelaten aan de deelnemende vertegenwoordiger.
- De aandacht die is besteed aan het communiceren naar en hulp bieden aan reizigers.

Tegelijk zijn er wel een aantal aandachtspunten:

- Producten: het loslaten van abonnementen of juist niet, wijze van invulling van km-abonnementen, vrijheid van vervoerders voor het ondernemen van acties (mate van flexibiliteit van tarievenstelsel)
- Tarieven: het effect van het werken met verschillende km-tarieven
- Discussie over voorkeur om het duale traject zo snel mogelijk afronden of de keuze voor een zeer geleidelijke uitfasering, waarbij de strippenkaart nog lange tijd betaalmiddel blijft. In principe is landelijk voor een snelle invoer gekozen.
- Vraag naar OV-chipkaarten zal groter worden. Op hoe meer openbaar-vervoer trajecten de OV-chipkaart gebruikt kan worden, hoe meer reizigers een kaart zullen aanvragen. TLS dient hier rekening mee te houden in haar planning.

9.4 Leerpunten Organisatie

Er zal bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart een discussie blijven plaatsvinden over hoe deze dient te worden uitgevoerd. Er zijn twee zienswijzen: de eerste zienswijze betreft het implementeren van een zo simpel mogelijke variant van het OV-chipsysteem. Als dat eenmaal loopt, kunnen producten worden toegevoegd. De tweede zienswijze is gericht op productvrijheid en tarievenflexibiliteit, waarbij DO's en vervoerders meer vrijheid hebben om keuzes te maken. Alhoewel in principe is afgesproken dat eerst de invoering plaatsvindt en daarna de differentiatie, wordt dit door de betrokken partijen niet zo ervaren.

Houd rekening met duale belangen, bijvoorbeeld bij de consumentenorganisaties. Het overleg met het PROV is goed verlopen, mede omdat de consumentenorganisaties dicht op het proces zitten. De belangen van Rotterdamse reizigers worden behartigd. De landelijke consumentenorganisaties hebben andere doelen en gesprekspartners dan de deelnemers aan de regionale overleggen. Waar het PROV een positief advies afgeeft, hoeft dit niet te betekenen dat de landelijke organisaties er positief tegenover staat. Zorg ervoor dat er ook met de landelijke organisaties contact wordt gehouden.

Een van de positieve beoordelingen was de communicatie naar reizigers met name rondom het uitzetten van het NVB in de Rotterdamse metro. Hier is in een vroeg stadium mee begonnen. Reeds in 2006 is gestart met meerdere communicatiecampagnes om de chipkaart onder de aandacht te brengen en het gemak ervan te benadrukken. De gemakscampagne en de voordeelcampagne hebben ertoe geleid dat 35% van de reizigers in deze voorfase al over zijn gegaan op aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart. De laatste maanden voor het uitzetten van het NVB zijn een aantal fasen in de communicatie te herkennen: van "verleiden", tot "niet vergeten" en "aftellen" en "we staan voor u klaar" (waarbij veel RET medewerkers zijn ingezet om de reizigers te helpen). Er zijn ook een aantal opmerkingen bij te maken:

- Veel reizigers hebben toch op het laatste moment een OV-chipkaart aangeschaft. Dit zorgde voor een behoorlijke belasting van baliepersoneel. De keuze in de communicatiecampagne om in de laatste fase de nadruk te leggen op 'het aftellen tot aan uitzetten NVB in de metro' zet reizigers onder druk en kan voor een negatief gevoel zorgen. Wij adviseren in het laatste stadium van het uitzetten van het NVB een combinatie te zoeken van de positieve eigenschappen van de OV-chipkaart en deze te koppelen aan de nadelen van het huidige betalingssysteem in het openbaar vervoer. Dit kan gecombineerd worden met een thema als 'aftellen'.
- Het communicatiebudget bij de pilot was relatief hoog. Leg een focus op de communicatiemiddelen en -boodschappen die het meeste effect sorteren.

9.4 Leerpunten Organisatie

Bij het gehele traject van het uitzetten van de Rotterdamse metro was er een verschil in betrokkenheid tussen de verschillende partners. Dit was afhankelijk van de mate waarin men direct te maken heeft met het project in Rotterdam. Betrokkenheid zorgt echter voor een grotere drijfveer om beleid te bespoedigen. Deelname aan het Zuidvleugeloverleg is niet door elke partij consequent gedaan. De tendens is dat op het moment dat een betrokken partij zelf actief bezig gaat met de implementatie van de OV-chipkaart, de behoefte aan kennis over de pilot groeit en deelname aan het overleg toeneemt. Kennisdeling is hierbij zeer belangrijk. Het formeren van de landelijke implementatiegroep en de daaraan gekoppelde landelijke kennisdeling is om die reden een goede beslissing geweest.

In de Rotterdamse pilot is gekozen voor een eenvoudige overlegstructuur, wat het mogelijk heeft gemaakt om het besluitvormingsproces soepel te laten verlopen. Het Zuidvleugeloverleg kan hierbij een voorbeeldfunctie vervullen voor de landelijke uitrol. Maak duidelijk wat de functie van de verschillende overleggen is en op welk niveau deze worden belegd (ambtelijk, bestuurlijk, operationeel). Waak ervoor dat er overlap is.

Daarnaast zijn professionaliteit, lef en verantwoordelijkheidsgevoel bij de diverse partijen belangrijke factoren voor het welslagen van de pilot.

Een regionale vervoerder kan een concessie verliezen aan een andere vervoerder. Indien de nieuwe concessiedrager zijn voertuigen nog niet geheel heeft ingericht met kaartleesapparatuur terwijl de vorige vervoerder dat wel had, dan kan er een probleem ontstaan. Het moet voorkomen worden dat een verchipt gebied na een wisseling van vervoerder niet meer verchipt is. Verwarring bij reizigers moet voorkomen worden.

Het openbaar vervoer in Nederland raakt steeds meer verchipt. Naarmate het meer mogelijk is om met de OV-chipkaart te reizen hoe meer de vraag naar OV-chipkaarten zal toenemen. Op deze toename zal TLS goed voorbereid moeten zijn, met name ten aanzien van de productiecapaciteit ervan.

9.5 Eindresultaten Reizigersevaluatie

Gemak van de OV-chipkaart

De verwachting dat de OV-chipkaart het reizen met het openbaar vervoer makkelijker maakt klopt. Hoewel maar liefst 30% van de metroreizigers heeft gewacht met het reizen met de OV-chipkaart tot 29 januari, en dus gedwongen moest reizen met het betaalmiddel, is men inmiddels wel gewend aan het reizen met de kaart. Met name het feit dat je één kaart nodig hebt zorgt voor gemak. Voor het reizen in groepsverband en voor blinden en slechtzienden wordt het gemak van de OV-chipkaart echter als minder groot ervaren dan de strippenkaart. Ook zijn er momenteel nog te weinig verkoop- en oplaadpunten.

Metroreizigers waarderen, net als vlak na de pilot, het reizen met de OV-chipkaart gemiddeld met een 6,6 (62% 7 of hoger). Hoewel de gemiddelde waardering niet is toegenomen zegt een derde de kaart nu beter te beoordelen dan vlak na het uitzetten van het NVB. Gewenning leidt tot een hogere waardering.

Hoewel een groot deel van de reizigers nog kanttekeningen plaatst bij de OV-chipkaart wordt de basis-eigenschap ervan nadrukkelijk teruggespeeld als een belangrijk voordeel ten opzichte van de huidige manier van reizen met het OV: reizen met één kaart in alle vormen van openbaar vervoer. Momenteel loopt men nog aan tegen de beperkingen van een duale fase, het gebruik van verschillende kaarten naast elkaar. De veronderstelling bij een groot deel van de reizigers is dat men bij de totale uitrol van de OV-chipkaart snel gewend is aan het systeem en de voordelen dan pas echt manifest worden.

9.5 Eindresultaten Reizigersevaluatie

Informatievoorziening en communicatie

Over het algemeen zijn metroreizigers positief over de door RET verstrekte informatie over de OV-chipkaart en de beschikbare hulp van RET medewerkers. Ook de toon van de berichtgeving in de media is positiever geworden. Toch is een kwart van de reizigers van mening dat de RET medewerkers niet goed antwoord konden geven op de gestelde vragen. Daarnaast biedt de afhandeling van vragen en klachten ook nog ruimte voor verbetering. Tevens is de compensatieregeling nog niet goed bekend onder de reizigers en niet-reizigers. Er wordt dan ook beperkt gebruik van gemaakt. Een ander punt van aandacht is het inzicht in de tarievenstructuur, dit wordt als belangrijkste aandachtspunt voor de landelijke uitrol genoemd.

62% van de reizigers is tevreden over de informatievoorziening door de RET, 19% is ontevreden. 52% van de reizigers is tevreden en 23% is ontevreden over het antwoord kunnen geven op vragen door RET medewerkers. Gebruikers van de OV-chipkaart zijn in grote mate via posters en brochures geïnformeerd in bus, tram of metro en op de betreffende stations over de proef.

Door niet-gebruikers worden deze plekken veel minder vaak genoemd. Niet-gebruikers haalden hun informatie voornamelijk uit landelijke media, regionale kranten en van familie, vrienden en kennissen. Gevraagd naar wat voor de reizigers de beste wijze is om geïnformeerd te worden, worden als belangrijkste bronnen genoemd:

- Posters in metro/tram of bus;
- Website van RET/OV-chipkaart
- Informatie/brieven thuis;
- Informatie/brochures op straat/station

Door beleidsmakers worden twee kanttekeningen geplaatst bij de gekozen communicatiestrategie:

- De uitgebreidheid van de communicatie: in hoeverre was met minder communicatie eenzelfde succes bereikt?
- In de pilot is de groep reizigers die pas op het laatste moment overstapt behoorlijk. RET heeft reeds in de duale fase met communicatie gepoogd reizigers te 'prikken' een OV-chipkaart aan te schaffen. Achteraf is toch bij een deel van de reizigers en beleidsmakers het gevoel blijven hangen dat RET meer de voordelen en werking van de OV-chipkaart had moeten benadrukken.

9.5 Leerervaringen Reizigersevaluatie

- Veel reizigers stappen pas over op de OV-chipkaart als het verplicht wordt. Naarmate OV-chipkaart gebruikers beter gewend zijn aan het reizen met het betaalmiddel neemt hun waardering toe. Zorg daarom voor een niet te lange duale periode zodat reizigers snel gewend raken aan het reizen met de OV-chipkaart.
- Besef dat voor reizigers het beeld van de afname van zwartrijders niet gelijk is aan de perceptie van sociale veiligheid. Het verbeteren van sociale veiligheid is meer dan alleen het zwartrijden aanpakken. Door meer beveiliging op stations te plaatsen die zichtbaar zwartrijders en vandalen aanpakken wordt het gevoel van veiligheid wellicht vergroot.
- Zorg ervoor dat de medewerkers goed zijn voorbereid op de komst van de OV-chipkaart zodat zij vragen voldoende kunnen beantwoorden en klachten goed kunnen afhandelen. Daarnaast is het belangrijk dat er voldoende verkoop- en oplaadpunten zijn, dit zal het gemak van het reizen met de OV-chipkaart vergroten. Leg in de communicatie naar reizigers meer de nadruk op de aanwezigheid van oplaadpunten bij wederverkopers. Er is behoefte uitgesproken aan meer verkooppunten terwijl deze reeds aanwezig zijn op bereikbare plekken.
- Neem in de communicatie naar reizigers informatie over de tariefstructuur op en verbeter de communicatie over de compensatieregeling indien dit van toepassing is. Reizigers hebben de perceptie dat reizen met de OV-chipkaart duurder is, voldoende informatie kan dit gevoel verminderen.
- Koppel in de communicatie naar reizigers over de invoering van de OV-chipkaart de voordelen van het reizen met de kaart aan het naderende uitzetten van het NVB. De reizigers mogen gerust een lichte druk voelen van de omschakeling maar koppel hier dan een positieve invalshoek aan: 'Binnenkort kunt u met één kaart reizen in trein, tram, bus en metro'.
- Leg meer nadruk op het bestaan en de werking van de compensatieregeling.

Bijlage Verantwoording

Verantwoording

Doelstelling evaluatie pilot

Het doel van deze evaluatie is het verkrijgen van inzichten in klantervaringen, organisatorische en procesmatige ervaringen van de betrokken partijen in relatie tot de pilot met de OV-chipkaart in Rotterdam over de periode oktober 2008 tot en met maart 2009 en een evaluatie onder reizigers na het uitzetten van het NVB over de periode tot en met juli 2009.

Opdrachtgever

Blauw Research heeft de evaluatie uitgevoerd in opdracht van de stadsregio Rotterdam. De stadsregio Rotterdam biedt de evaluatie aan aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat en de landelijke stuurgroep OV-chipkaart ten behoeve van de kennisdeling.

Opzet onderzoek

Voor de evaluatie is deskresearch, kwalitatief en kwantitatief onderzoek uitgevoerd:

- Deskresearch:
- Kwalitatief onderzoek onder reizigers:
- Kwalitatief onderzoek onder 'buren', vervoerders en consumentenorganisaties over de periode oktober 2008 – maart 2009.
- Kwantitatief: online onderzoek onder reizigers en niet-reizigers met de metro in Rotterdam sinds 29 januari 2009 t/m juli 2009

Verantwoording

Deskresearch

Bij de deskresearch zijn documenten bestudeerd voor het samenbrengen en analyseren van relevante informatie over de structuur en organisatie van de pilot, het reizigersgedrag en de waardering. De informatie is opgenomen in de rapportage. Bestudeerde documenten zijn:

- DB-besluiten Stadsregio Rotterdam en notulen diverse overleggremia
- Formele brieven naar de 'buren'
- RET Handboek
- Distributievisie en Tarievenkader
- Diverse presentaties en persberichten
- Onderzoeksrapporten DOC-advies en OV-ambassadeur
- Openbare stukken van Ministerie van V&W (o.a antwoorden op kamervragen)

Kwalitatief onderzoek

- Kwalitatief onderzoek onder reizigers:
 - In juni 2009 zijn 2 groepsdiscussies uitgevoerd met OV-chipkaartgebruikers die in Rotterdam van alle vormen van openbaarvervoer gebruik hebben gemaakt. Eind juli zijn nog eens 2 groepsdiscussies uitgevoerd. Een groep met tevreden OV-chipkaart gebruikers en een groep met een negatief beeld van de OV-chipkaart. De groepsdiscussies hebben plaatsgevonden ten kantore van Blauw Research. De werving is uitgevoerd door een extern bureau waarmee Blauw Research ruime ervaring heeft en die de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoek-Associatie) onderschrijft.
- Kwalitatief onderzoek onder 'buren', vervoerders en consumentenorganisaties
 - De 'buren', vervoerders en consumentenorganisaties zijn middels een één-op-één gesprek geïnterviewd over de periode oktober 2008 – maart 2009. Deze periode is gestart met het positieve besluit van de staatssecretaris. In totaal zijn 28 personen geïnterviewd op hun eigen werkplek. Deze gesprekken hebben plaatsgevonden in juni en juli 2009. De lijst met geïnterviewden is toegevoegd als bijlage.

Verantwoording

Kwantitatief onderzoek

Doelgroep

De doelgroep van het reizigersonderzoek wordt als volgt gedefinieerd: Inwoners van Rotterdam Rijnmond die sinds september 2008 minimaal één keer in een plaats zijn geweest waar een halte is van de metro van RET (Rotterdam, Capelle a/d IJssel Spijkenisse, Hoogvliet, Nootdorp, Schiedam, Pernis, Pijnacker, Albrandswaard en Berkel en Rodenrijs).

Veldwerk

Het kwantitatieve onderzoek onder reizigers en niet-reizigers met de metro in Rotterdam sinds 29 januari 2009 heeft online plaatsgevonden. De kwantitatieve gegevensverzameling heeft online plaatsgevonden in de periode van 7 tot en met 16 juli 2009. Ter controle van het veldwerk zijn tussentijdse resultaten, na ongeveer 10% van het veldwerk, opgevraagd. Deze resultaten zijn vervolgens doorgelopen op compleetheid en plausibiliteit en accuraat bevonden. In totaal zijn n=1032 inwoners van Rotterdam Rijnmond ondervraagd.

Analyse

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie, en vervolgens geschikt gemaakt voor statistische analyse. Bij de analyses zijn de meest gangbare toetsen en modellen gehanteerd. Waar in dit rapport gesproken wordt over een verschil (een stijging of daling) is sprake van een statistisch significant verschil met een significantieniveau van maximaal 5%. Dit betekent dat met minimaal 95% betrouwbaarheid gesteld kan worden dat de waargenomen stijging of daling in de steekproef ook voor de gehele onderzoekspopulatie geldt. Verschillen met een significantieniveau tussen de 5% en 10% worden in de rapportage aangeduid als 'indicatief'.

Rapportage

De resultaten van de deskresearch, het kwalitatieve onderzoek en het kwantitatieve onderzoek zijn samengevoegd in een rapportage. De rapportage bestaat uit een managementsamenvatting, een beschrijving en een grafische weergave van de belangrijkste uitkomsten en een onderzoeksverantwoording.

Bijlage Bronverwijzing

- DB-besluiten Stadsregio Rotterdam
- Notulen diverse overleggrema
- RET Handboek
- RET correspondentie
- Distributievisie
- Tarievenkader
- Onderzoeksrapport van DOC-advies en OV-ambassadeur
- Openbare stukken van Ministerie van V&W (antwoorden op kamervragen)

Bijlage Geïnterviewden ten behoeve van kwalitatief onderzoek

Stadsregio Rotterdam

Linda van der Eijck
Daniëlle Coenen
Aart Kapel

RET

Pedro Peters
Johan Taal
Stefan Herwig
Ellen van Velzen

Overige vervoerders

Bas van Weele (Arriva)
Henri Schelle (NS)
Peter v/d Mheen (Connexion)
Sandra Ikking (Qbuzz)

PROV (Platform Reizigersbelangen)

Ria Schoo (SBO)
Huib Poortman (ROVER)
Jan Poot (VGR)
Harrie Franssen (Fietzersbond)

Zuidvleugeloverleg (DO's)

Bert Takman (SG Haaglanden)
Frank Cohen (Prov Zuid-Holland)

Ministerie V&W, Directoraat-Generaal Mobiliteit

Zuhal Gül
Johan Bergmans

OV-ambassadeur

Jeltje van Nieuwenhoven

TLS

Jeroen Kok

CCO

Maureen Yntema

Landelijke implementatiegroep OV-Chip

Ellen Lastdrager

SkVV en IPO

Eric Kohler (SkVV)
Dhr Elzinga (IPO)