

## Regionaal Openbaar Vervoer Beraad

---

Aan: de minister van Infrastructuur en Milieu  
Drs. M. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

Onderwerp : Actielijst moties en wensen

Uw brief van : Datum : 3 oktober 2011  
Uw kenmerk : Kenmerk : ROVB/2011-004

Geachte mevrouw Schultz van Haegen,

Op 3 november a.s. moet de volledige uitrol van de OV-chipkaart zijn afgerond. De stadsregio's, de provincies, de stads- en streekvervoerders en TLS hebben samen met de regionale consumentenorganisaties hier hard aan getrokken. De laatste besluiten om het NVB uit te zetten, heeft u inmiddels al genomen. De vlekkeloze overgang van strippenkaart naar OV-chipkaart in de regio's die het afgelopen jaar zijn overgegaan, heeft laten zien dat het systeem vertrouwd is bij consumenten en grote volumes aan transacties aan kan. Er zijn geen noemenswaardige problemen opgetreden.

De partijen in het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB), te weten de stadsregio's, provincies, stads- en streekvervoerders zijn bijeen geweest op 29 september 2011. Hierbij informeert het ROVB u over de laatste stand van zaken van de acties van het ROVB van 4 juli 2011. De acties zijn deels gebaseerd op de moties, wensen en toezeggingen van de Tweede Kamer (zoals verwoord in uw brief van 21 juni 2011 aan de Kamer) en in verband met het karakter van de chipkaart iets anders gerubriceerd.

Puntsgewijs wordt ingegaan op de geformuleerde actiepunten.

De actiepunten (1) Onderzoek naar verlagen instaptarief van 4 euro naar 3 euro en (7) bewaartermijnen in verband met privacy zijn afgedaan.

*Actiepunt 2, 4a, 4c en 6: Incomplete transacties, saldo transacties en email na gemiste check out.*

De partijen in het ROVB zijn met u van mening, dat het aantal incomplete transacties zoveel mogelijk moet worden teruggedrongen. De vervoerders zullen de volgende acties ondernemen:

- 1) vervoersbedrijven laten in november de resultaten weten van het onderzoek naar de oorzaken van het huidige percentage incomplete transacties;
- 2) Vervolgens zal in het ROVB de grens worden vastgesteld voor het maximale percentage niet uitchecken, inclusief eventuele maatregelen die genomen moeten worden;
- 3) In het ROVB zullen decentrale overheden en vervoerders de ontwikkeling van het aantal niet-uitgecheckte transacties door middel van een benchmark nauwgezet volgen en bijsturen indien nodig. In november wordt hiermee gestart;
- 4) Als er middelen vrijkomen als gevolg van het niet uitchecken, zullen deze worden geïnvesteerd in maatregelen ten gunste van de reiziger. Dit gaat in overleg met opdrachtgevers en (regionale) consumentenorganisaties;
- 5) De vervoerders en TLS zullen de reiziger blijven attenderen op het niet vergeten uit te checken. Ook blijven vervoerders nog coulant met terugbetalen bij gemiste check outs.

*Actiepunt 3: NS kortingproducten geldig op het regionale spoor.*

NS en regionale treinvervoerders streven er naar per 1 januari a.s. de reizigers de nieuwe OV-Chipkaart abonnementen (reeds geïntroduceerd door NS) aan te bieden op het totale spoorvervoer. Hiermee wordt invulling gegeven aan de wens van consumentenorganisaties.

*Actiepunt 4b: Digitaal restitutieloket.*

Het ROVB heeft vastgesteld dat een goed werkend digitaal restitutieloket een van de voorwaarden is om de reiziger optimaal te kunnen faciliteren. Dit loket moet daarom laagdrempelig en klantvriendelijk zijn. De vervoerders hebben de afgelopen periode diverse verbeteringen doorgevoerd en blijven hieraan doorwerken, waarbij uniformiteit en toegankelijkheid het uitgangspunt zijn. Aan het einde van het jaar zijn alle voorgestane verbeteringen volledig gerealiseerd. Hierover zult u worden geïnformeerd.

*Actiepunt 5: Vizirisproduct*

Vorig jaar hebben partijen met elkaar afgesproken om een pilot met het zogenoemde Vizirisproduct te houden. De pilot loopt tot 15 oktober a.s. De evaluatie ervan is onlangs afgerond. De eerste resultaten laten zien dat er sprake is van een relatief grote derving. De resultaten zijn met de consumentenorganisaties besproken. In het ROVB van 29 september jl. is geconcludeerd dat de pilot met een half jaar verlengd wordt tot 15 april 2012. Gedurende de verlengde pilot komt het product niet beschikbaar voor andere doelgroepen dan mensen met een visuele beperking. Partijen willen in deze periode meer inzicht krijgen in het gebruik en de kosten van de kaart als in heel Nederland het NVB uitstaat. Vervolgens wordt bezien of de pilot definitief wordt. De opdrachtgevende decentrale overheden verzorgen de gehele financiering van de verlenging van de pilot.

*Actiepunt 8: Chipkaart in de grensstreek*

Het grensoverschrijdend vervoer is soms in handen van een Nederlandse vervoerder en soms in handen van een buitenlandse vervoerder. Nederlandse reizigers kunnen voor deze lijnen bij Nederlandse vervoerders een Nederlands vervoerbewijs of OV-chipkaart kopen dat ook geldig is op het buitenlandse deel van deze lijnen. De Nederlandse vervoerders maken hiervoor over de toegankelijkheid van de OV-chipkaart voor dit vervoer bilaterale afspraken met hun opdrachtgever en collega's in het buitenland. Buitenlanders kunnen Nederlandse chipkaarten of andere reisproducten kopen bij wederverkopers in het buitenland indien met de betrokken vervoerders hierover afspraken zijn gemaakt. Buitenlandse reizigers kunnen ook gebruik maken van buitenlandse vervoersbewijzen. In feite bestaat er een duaal systeem. TLS zorgt ervoor dat, in overeenstemming met de toezegging in de brief van 21 juni jl. aan de Tweede Kamer, aan het einde van het jaar het bestellen van een persoonlijke OV-chipkaart vanuit Duitsland, België en Luxemburg mogelijk wordt.

*Actiepunt 9a en b: Roze chipkaart en scholenkaart.*

Een roze chipkaart en gezinskaart worden betrokken bij de evaluatie van het Landelijk Tarieven Kader (LTK) in 2012. Voor de scholierenkaart worden twee varianten uitgewerkt, waarvan er een digitaal is (model Rotterdam) en de ander een oplossing op papier is. Het project 'Platform bedrijvenkaart' dat hiervoor nodig is, is eind 2011 gereed. Dit voorstel wordt in het ROVB van december 2011 besproken. Thans is het zo dat schoolklassen ook nu op veel plaatsen al voor een speciaal tarief kunnen reizen. Buiten Rotterdam en Amsterdam betreft het hier papieren oplossingen.

*Actiepunt 10: Defecte chipkaarten.*

Voor studenten OV-chipkaarten is reeds een versnelling in het proces gerealiseerd om bij defecte kaart een vervangende kaart te leveren. Begin 2012 zal een volgend verbeterproces starten voor alle vervangende kaarten. af te ronden in het de eerste helft van 2012. Hiertoe behoort ook de versnelling van het proces en betaling voor een vervangende kaart op basis van de reden van vervanging.

*Actiepunt 11: OV-Chipkaart op het gehele spoor.*

Bij de start van de chipkaart is de afspraak gemaakt, dat de chipkaart ook in het regionale spoorvervoer wordt uitgerold. Op de Merwedelinge (de spoorverbinding tussen Geldermalsen en Dordrecht) is medio september gestart met een live-test met de OV-chipkaart (een zogenaamde "soft launch") waardoor reizigers hier met de OV-chipkaart kunnen reizen. Op de Valleilijn (tussen Wageningen en Amersfoort) is gestart met de aanlegwerkzaamheden. De voorbereiding loopt volgens planning. In het vierde kwartaal kan de OV-chipkaart worden gebruikt.

*Actiepunt 12: OV-Chipkaart in bel- en buurtbussen.*

Bij het uitrollen van de chipkaart is de afspraak gemaakt, dat de chipkaart overal wordt ingevoerd waar het NVB geldig is. Belbussen vallen onder het NVB. In die bussen kan dus overal met de OV-chipkaart gereisd worden. Buurtbussen vallen niet onder het NVB. Het is aan de decentrale overheden en hun vervoerders te besluiten om op de buurtbus de OV-chipkaart in te voeren. In een aantal regio's wordt de buurtbus wel voorzien OV-chipkaartapparatuur. Waar dit niet gebeurt, heeft dat een achtergrond in de kosten, concessieafspraken en afspraken met de betrokken vrijwilligers die de buurtbus mogelijk maken.

*Actiepunt 13: Regeling geld terug bij vertraging.*

Het ROVB heeft opdracht gegeven een haalbaarheidsonderzoek uit te voeren naar de introductie van een dergelijke regeling. Over de resultaten wordt u aan het einde van het jaar geïnformeerd.

*Actiepunt 14: Onderzoek opbrengsten in drie regio's.*

De provincies Limburg, Zuid-Holland en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven hebben onderzoeksbureau Hypercube opdracht gegeven om te onderzoeken wat de opbrengsteffecten zijn bij de overgang naar de OV-chipkaart. De resultaten van het onderzoek zullen zo spoedig mogelijk met alle betrokken partijen worden gedeeld.

Tot slot kan ik u namens het ROVB melden dat partijen hebben ingestemd met een onderzoek naar het creëren van een arbitrage-instrument. In de oktobervergadering van het ROVB wordt dit nader ingevuld. Doel van het arbitrage-instrument is haperende vraagstukken in het decentraal openbaar vervoer tussen partijen te kunnen voorleggen voor een bindend en/of doorslaggevend advies ten gunste van een snellere voortgang.

Met vriendelijke groet,

J.N. Baljeu,  
Voorzitter Regionaal Openbaar Vervoer Beraad