

Vergaderjaar 2008–2009

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 298

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 15 juni 2009

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat¹ heeft een aantal vragen voorgelegd aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat over de brief van 7 april 2009 inzake het rapport «Evaluatie OV-schipkaart Rotterdamse metro» (Kamerstuk 23 645, nr. 289).

De staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 12 juni 2009. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Jager

De griffier van de commissie
Sneep

¹ Samenstelling:

Leden: Vendrik (GL), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Mastwijk (CDA), Jager (CDA), voorzitter, Koopmans (CDA), Gerkens (SP), Van der Ham (D66), Nicolai (VVD), Haverkamp (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Boelhouwer (PvdA), Roefs (PvdA), Jansen (SP), Cramer (CU), Roemer (SP), Koppejan (CDA), Madlener (PVV), Ten Broeke (VVD), ondervoorzitter, Ouwehand (PvdD), Polderman (SP), Tang (PvdA), De Rouwe (CDA) en Linhard (PvdA).
Plv. leden: Halsema (GL), Van der Vlies (SGP), Bokestijn (VVD), Bilder (CDA), Vacature (CDA), Atsma (CDA), Van Bommel (SP), Koşer Kaya (D66), Neppéus (VVD), Sterk (CDA), De Krom (VVD), Vermeij (PvdA), Jacobi (PvdA), Besselink (PvdA), Vacature (SP), Anker (CU), Van Leeuwen (SP), Knops (CDA), Agema (PVV), Verdonk (Verdonk), Thieme (PvdD), Lempens (SP), Waalkens (PvdA), Van Heugten (CDA) en Depla (PvdA).

1

Bent u van mening dat het rapport «Evaluatie OV-chipkaart Rotterdam» gebaseerd is op volledig, representatief en onafhankelijk onderzoek? Zo ja, waarop baseert u die mening?

Het, in opdracht van de Stadsregio Rotterdam (SRR) opgestelde, rapport «Evaluatie OV-chipkaart Rotterdam» is gebaseerd op documenten- en data-analyse en interviews met enkele vertegenwoordigers van de diverse doelgroepen, de RET en omliggende OV-bedrijven. Het doel van de «Evaluatie OV-chipkaart Rotterdam» is het verschaffen van inzicht in de klantervaringen en de ervaringen van de RET met betrekking tot het uitzetten van het NVB over de periode vóór en de eerste zes weken ná 29 januari 2009. Het inzicht uit dit onderzoek wordt gebruikt voor kennisdeling over de ervaringen in Rotterdam. DOC Advies heeft gebruik gemaakt van de resultaten van bestaande (klant)onderzoeken die in opdracht van de RET zijn uitgevoerd. Daarnaast heeft kwalitatief onderzoek plaatsgevonden (interviews, documentenanalyse). DOC Advies is een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dit onderzoek geeft, aldus DOC Advies, antwoord op de door de SRR (SRR) gestelde onderzoeksvragen en is daarmee volledig. Zoals in het evaluatierapport aangegeven heeft DOC Advies, conform de wensen van de SRR in deze fase geen eigen klantonderzoek uitgevoerd. DOC Advies heeft voor deze evaluatie deskresearch uitgevoerd op de reeds bestaande onderzoeken.

2

Wat is uw oordeel over de wetenschappelijke betrouwbaarheid van het rapport, dat weliswaar door een onafhankelijk bureau is gemaakt, maar geheel gebaseerd is op gegevens die verzameld zijn door de RET of in opdracht van de RET?

Het doel van de, in opdracht van SRR opgestelde evaluatie, is het verschaffen van inzicht in de klantervaringen en de ervaringen van de RET met betrekking tot het uitzetten van de nationale vervoerbewijzen (NVB) in de Rotterdamse metro. Dit inzicht wordt gebruikt voor kennisdeling over de ervaringen in Rotterdam. Er is gestreefd naar volledigheid in deze kennisdeling. Deze eerste evaluatie wordt opgevolgd door een, in opdracht van SRR uit te voeren, uitgebreide evaluatie van de pilot OV-chipkaart Rotterdam. Hierin wordt door Blauw Research, los van de gegevens van de RET, uitvoerig kwantitatief en kwalitatief onderzoek verricht naar ervaringen van reizigers. Daarnaast wordt in deze tweede evaluatie ook inzicht gegeven in de ervaringen in de keten (klant, systeem, vervoerder, TLS) en het procesverloop van de invoering. Deze evaluatie zal in september 2009 beschikbaar zijn.

3

Wat is uw oordeel over het feit dat geen enkele onafhankelijke onderzoeker naar de mening van reizigers heeft gevraagd?

In opdracht van de SRR en de RET zijn op 3 en 10 februari 2009 door Meijers Research zelfstandig onderzoeken uitgevoerd en geanalyseerd, waarin naar de mening van de reiziger is gevraagd. Blauw Research verricht de komende maanden in opdracht van de SRR kwalitatief en kwantitatief reizigersonderzoek naar de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro. Daarnaast vindt er momenteel uitvoerig klantonderzoek plaats door Meijers Research in opdracht van de OV-ambassadeur.

4

Bent u bereid om zelf opdracht te geven tot het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u dan bereid om bij

het bepalen van de exacte onderzoeksopdracht ook de specifieke input van betrokken partijen zoals reizigersorganisaties, ANBO, Viziris, ROVER, ANWB en vele anderen mee te nemen, alsmede de input van de Tweede Kamer?

Er is en er wordt nog onafhankelijk onderzoek in opdracht van de SRR uitgevoerd. Vertegenwoordigers van de regionale consumentenorganisaties worden betrokken bij de evaluatie door Blauw Research. Daarnaast wordt er nog onafhankelijk onderzoek uitgevoerd in opdracht van de OV-ambassadeur. Ik zie dan ook geen aanleiding om daar bovenop zelf onderzoek uit te voeren.

5

Deelt u de mening dat het rapport op een groot aantal vlakken bijzonder vaag is (mede door de weigering om concrete cijfers te publiceren) en dat de gehanteerde onderzoeksmethodiek zeker op bepaalde punten omstreden is, bijvoorbeeld op het punt dat er slechts binnen een zeer korte periode een kleine steekproef is genomen, en dat dit de betrouwbaarheid en de bruikbaarheid van het onderzoek niet ten goede komt? Zo nee, waarom niet?

SRR evalueert de OV-chipkaart in Rotterdam in twee fasen:

- evaluatie vóór het uitzetten van het NVB en de eerste zes weken ná 29 januari 2009, met daarin de ervaringen van de klant over het uitzetten van het NVB. De resultaten hiervan staan in het rapport van DOC Advies van 26 maart 2009;
- een tweede evaluatie van de pilot OV-chipkaart in Rotterdam, waarin uitvoerig kwalitatief en kwantitatief onderzoek wordt verricht naar ervaringen van reizigers. Daarnaast wordt in deze tweede evaluatie ook inzicht gegeven in de ervaringen in de keten (klant, systeem, vervoerder, TLS) en het procesverloop van de invoering. Naar verwachting wordt dit rapport in september 2009 opgeleverd.

Het rapport van DOC Advies van 26 maart 2009 geeft, volgens de SRR, een duidelijke eerste indruk van ervaringen aan zowel de zijde van de reiziger als aan de zijde van betrokkenen (RET, andere vervoerbedrijven en overheden). Deze twee rapporten bieden volgens de SRR voldoende betrouwbare en bruikbare onderzoeksresultaten om te gebruiken voor de kennisdeling met andere overheden.

6

Bent u bereid er op toe te zien dat alle waarden die in het rapport in percentages zijn uitgedrukt (waaronder de 4-euro transacties), uitgedrukt worden in absolute cijfers en gespecificeerd voor metro, tram en bus (drie afzonderlijke categorieën) naar de Kamer worden gezonden? Zo ja, op welke termijn kan de Kamer deze cijfers tegemoet zien? Zo nee, waarom niet?

Hierbij bied ik u de gevraagde cijfers aan die de RET op 14 maart 2009 aan de SRR heeft verstrekt.

RET Metro – Tram – Bus	Januari– November 2008	December 2008	Januari 2009	Februari 2009	Februari 2009 week 9
Aantallen					
Aantallen ritten	24 726 594	2 063 511	3 893 528	6 902 864	1 510 386
Aantallen ritten op reissaldo	9 486 908	1 008 089	1 551 953	2 703 540	625 744
Aantal incomplete transacties € 4	223 547	20 207	32 030	46 628	8 322
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	0,90%	0,98%	0,82%	0,68%	0,55%

RET Metro – Tram – Bus	Januari– November 2008	December 2008	Januari 2009	Februari 2009	Februari 2009 week 9
Aantallen					
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	2,36%	2,00%	2,06%	1,72%	1,33%

RET Metro	Januari– November 2008	December 2008	Januari 2009	Februari 2009	Februari 2009 week 9
Aantallen					
Aantallen ritten	19 001 577	1 629 363	2 872 279	5 424 594	1 143 454
Aantallen ritten op reissaldo	6 475 437	703 098	1 112 364	1 983 890	445 947
Aantal incomplete transacties € 4	82 893	7 858	12 143	13 784	2 130
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	0,44%	0,48%	0,42%	0,25%	0,19%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	1,28%	1,12%	1,09%	0,69%	0,48%

RET Tram – Bus	Januari– November 2008	December 2008	Januari 2009	Februari 2009	Februari 2009 week 9
Aantallen					
Aantallen ritten	5 725 017	434 148	1 021 249	1 478 270	366 933
Aantallen ritten op reissaldo	3 011 471	304 991	439 589	719 650	179 797
Aantal incomplete transacties € 4	140 654	12 349	19 887	32 844	6 192
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten	2,46%	2,84%	1,95%	2,22%	1,69%
% incomplete transacties t.o.v. aantal ritten reissaldo	4,67%	4,05%	4,52%	4,56%	3,44%

7

Wat is uw mening over de beweringen van Rover dat verschillende kerncijfers uit het onderzoek dat aan de basis ligt van het rapport, geheim zijn en dat kritische buitenstaanders niet aan het woord zijn gekomen?

De beweringen van Rover dat verschillende kerncijfers uit het onderzoek dat aan de basis ligt van het rapport geheim zijn, zijn onjuist. Zie het antwoord op vraag 6.

Overigens zijn de reizigers willekeurig geënquêteerd en zijn de vertegenwoordigers van Viziris bij het onderzoek betrokken.

8

Deelt u de mening dat het onderzoek niet goed te controleren is, doordat de RET weigert om de achterliggende stukken openbaar te maken? Zo nee, waarom niet?

Zie het antwoord op vraag 6.

9

Waarom is vóór 29 januari geen nulmeting gedaan, waarmee cijfers van nu te vergelijken zouden zijn geweest?

De SRR heeft in 2006 en 2007 onderzoek gedaan naar het gebruik van OV-chipkaart in de metro. In het rapport staat dat onderzoeken slecht te vergelijken zijn, omdat de situaties sterk van elkaar verschillen. Dit komt doordat er voor 2008 minder gebruik werd gemaakt van de OV-chipkaart.

10

Waarom is er in de evaluatie geen onderzoek gedaan naar belangrijke zorgpunten van consumenten zoals de prijseffecten van de OV-chipkaart, de beschikbaarheid van verkoop- en oplaadautomaten, de mogelijkheden

voor reizen in groepsverband, de raakpunten met NS (zonesupplementen), de landelijke dagkaart in het stads- en streekvervoer en de Zomercard?

De evaluatie, in opdracht van SRR, is bedoeld om een eerste indruk te verkrijgen van de reizigerservaringen met de OV-chipkaart in de metro. Dit om leerervaringen op te doen voor andere overheden die overgaan op de OV-chipkaart. De nog openstaande zorgpunten van de consumentenorganisaties krijgen aandacht via de onderzoeken in het kader van het eindbeeld OV-chipkaart.

11

Is er na het opstellen van het rapport nog aanvullend onderzoek verricht naar de klanttevredenheid? Zo ja, wat waren de uitkomsten hiervan? Zo nee, waarom niet?

De OV-ambassadeur heeft opdracht gegeven tot onderzoek naar klanttevredenheid en ook de SRR zal dit element laten meenemen in het onderzoek door Blauw Research dat onlangs is gestart. Het onderzoek van Blauw Research wordt in september afgerond.

12

Wanneer zal het plan voor verdere uitrol van de OV-chipkaart naar de Kamer worden gestuurd?

Die uitrolplanning heb ik aan uw Kamer gestuurd met de brief van 28 mei 2009, kenmerk VenW/DGMO/2009/4503.

13

Wie zitten er op dit moment in de Landelijke Implementatiegroep OV-chipkaart en hoe hebben deze organisaties gereageerd op de onderzoeksvragen die voor deze evaluatie gekozen zijn?

In de Implementatiegroep zitten de Stadsregio's Haaglanden, Bestuur Regio Utrecht en Arnhem-Nijmegen en de provincies Noord- en Zuid-Holland, Friesland, Utrecht en Flevoland (voor de concessie Almere). De Stadsregio's Amsterdam en Rotterdam nemen deel in verband met de kennisdeling. Er is door de implementatiegroep positief gereageerd op de onderzoeksvragen.

14

Zijn de onderzoeksvragen ook afgestemd met andere organisaties zoals reizigersorganisaties, Consumentenbond, ouderenbonden en dergelijke?

SRR heeft mij laten weten dat de onderzoeksvragen niet zijn afgestemd met de consumentenorganisaties. Wel heb ik in de regiegroep de afspraak gemaakt dat de decentrale overheden de leerervaringen uit de evaluatie zullen bespreken met de regionale consumentenorganisaties. Bij de volgende evaluatie van de SRR zijn de regionale consumentenorganisaties overigens wel betrokken.

15

Deelt u de mening dat het bijzonder zorgwekkend is dat het bedrijf DOC Advies, de uitvoerder van de evaluatie, aan geen enkele eigen vorm van gegevensverzameling heeft gedaan? Zo nee, waarom niet?

SRR heeft mij laten weten dat het bureau DOC Advies wel een eigen gegevensverzameling heeft uitgevoerd, niet kwantitatief maar kwalitatief.

16

Klopt de conclusie dat het volledige klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door middel van slechts twee steekproeven die beide zeer kort na 29 januari (respectievelijk vier en twaalf dagen later) zijn afgenomen? Zo ja, heeft u inzicht in de beweegredenen om slechts in deze eerste paar dagen het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren? Kan dat geen vertoebeld beeld hebben gegeven doordat juist in deze periode op de metrostations een grote hoeveelheid ondersteunend personeel van de RET aanwezig was?

Zie het antwoord op vraag 1.

17

Deelt u de mening dat er, voor een goed beeld van de klanttevredenheid, niet slechts in het begin moet worden gemeten, maar dat er pas na zes tot tien weken een redelijk betrouwbaar beeld kan worden geschetst?

Het doel van deze evaluatie is om leerervaringen op te doen die kunnen worden gebruikt door de andere overheden. Het is nuttig de klanttevredenheid gedurende de invoering regelmatig te onderzoeken. In opdracht van de SRR vindt daarom de komende maanden uitgebreid kwantitatief en kwalitatief onderzoek onder reizigers plaats.

18

Zijn bij de onderzoeken die aan het rapport ten grondslag liggen ook mensen geënquêteerd die (nog) niet met de OV-chipkaart reizen (dus potentiële nieuwe reizigers)? Zo ja, wat waren de resultaten daarvan? Zo nee, waarom niet?

In dit onderzoek, in opdracht van SRR, is met name de nadruk gelegd op reizigerservaringen met OV-chipkaart in de metro in verband met leerervaring voor anderen. In de volgende evaluatie komen reizigers in bus en tram in beeld en ook niet gebruikers (potentiële nieuwe reizigers) van het openbaar vervoer.

19

Op welke manier wordt de groep mensen die (nog) niet met de OV-chipkaart reizen betrokken bij volgende onderzoeken naar het functioneren van de OV-chipkaart?

Blauw Research gaat, in opdracht van SRR, een online onderzoek uitvoeren onder klanten en niet-klanten in het openbaar vervoer. Bij niet-klanten gaat het om mensen die sinds september 2008 geen gebruik hebben gemaakt van de metro met de OV-chipkaart, maar in deze periode wel in Rotterdam zijn geweest. Per groep wordt gestreefd naar een respons van 500 ingevulde vragenlijsten. Er wordt gestreefd naar een representatieve verdeling van beide groepen. Blauw Research geeft aan dat met deze steekproefomvang op totaalniveau statistisch verantwoorde uitspraken kunnen worden gedaan.

20

Kunnen de groepen respondenten die op 3 en 10 februari zijn geënquêteerd, uitgesplitst worden naar categorieën reizigers, zoals abonneementhouders en reizigers op saldo en hoe verhoudt de samenstelling van deze groepen zich tot de gemiddelde samenstelling van de reizigers in de Rotterdamse metro?

SRR heeft mij laten weten dat deze uitsplitsing op basis van de onderzoeken van Meijers Research niet te maken is. Deze vraagstelling vormt wel onderdeel van de aanvullende evaluatie die momenteel plaatsvindt.

De SRR heeft aangegeven dat volgens de RET circa 35%–40% van de reizigers in de metro met de OV-chipkaart op saldo reist en de andere reizigers op een abonnement.

21

Hoe verhoudt volgens u de stelling van de RET dat hun onderzoeken niet openbaar gemaakt kunnen worden, omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft, zich tot het publieke karakter van dit bedrijf?

SRR heeft laten weten dat de RET weliswaar een bedrijf is waarvan zij de aandelen bezit, maar volgens SRR heeft ook dit bedrijf, net als iedere andere private organisatie, recht op geheimhouding van gevoelige bedrijfsinformatie.

22

Is het absolute aantal transacties met de OV-chipkaart ook in uw ogen bedrijfsgevoelige informatie, zelfs wanneer het de transacties bij een overheidsbedrijf betreft?

Het absolute aantal transacties is bekend. Zie het antwoord op vraag 6.

23

Welke informatie in het rapport is afkomstig uit reeds uitgevoerde (klant-) onderzoeken en welke waarde heeft deze informatie nog bij de evaluatie van de invoering van de OV-chipkaart in de Rotterdamse metro?

SRR heeft laten weten dat DOC Advies informatie uit bestaande klant-onderzoeken heeft gebruikt. Voor het doel van deze evaluatie was dat voldoende. In de volgende evaluatie zal wel opnieuw klantonderzoek worden verricht.

24

Bent u bereid om alle onderzoeken en onderzoeksresultaten van de RET inclusief alle achterliggende stukken die een relatie hebben met de invoering van de OV-chipkaart (desnoods vertrouwelijk) inzichtelijk te maken?

Het gaat om onderzoeken en onderzoeksresultaten die in opdracht van de SRR tot stand zijn gekomen. Het rapport biedt goede leerervaringen voor de andere overheden. Het is echter aan de SRR om de informatie over deze onderzoeken openbaar te maken.

25

In welke mate zijn de Rotterdamse cijfers over het uitzetten van het Nationaal Vervoersbewijs (NVB) in de Rotterdamse metro naar uw oordeel bruikbaar, in het licht van het feit dat alle Rotterdamse 65-plussers gratis openbaar vervoer op de OV-chipkaart aangeboden hebben gekregen en studenten een gratis overgangskaart kregen?

Zowel de 65-plussers als de studenten moeten in- en uitchecken om gebruik te kunnen maken van het metrosysteem. Daarom is volgens SRR de informatie over deze reizigers bruikbaar bij de evaluatie van het uitzetten van de nationale vervoerbewijzen in de Rotterdamse metro.

26

Waarom staan er in het rapport geen cijfers over het aantal mensen dat de metro is gaan mijden na de introductie van de OV-chipkaart?

SRR heeft mij gemeld dat er geen cijfers zijn over het aantal mensen dat de metro is gaan mijden, aangezien er geen vergelijkbare cijfers zijn van voor de afsluiting. Nu weet de RET, volgens SRR, exact het aantal in- en

uitchecken. Dit zijn de betalende reizigers. Informatie van mensen die voor de invoering van de OV-chipkaart reisden met strippenkaarten/papierabonnementen, is niet met exacte cijfers uit het verleden te vergelijken.

27

Waarom worden er in het rapport geen concrete cijfers gegeven over de ontwikkeling van het absolute aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte, in plaats van te schrijven dat dit aantal vrijwel gelijk is gebleven?

Zie ook het antwoord bij vraag 26. SRR geeft aan dat de volgende uitgangspunten zijn gehanteerd. Belangrijk is niet het aantal reizigers maar het aantal betalende reizigers. Hiervan heeft de RET door middel van management informatie uit het chipkaartsysteem dagelijkse informatie beschikbaar. Vanuit het strippenkaarttijdperk is deze informatie veel minder accuraat aanwezig. Telgegevens van de in- en uitstappers minus zwartrijden levert op dit moment het inzicht dat het aantal betalende reizigers constant gebleven is.

28

Bent u bereid om de cijfers inzake de ontwikkeling van het absolute aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte, alsnog op te vragen bij de RET en vervolgens openbaar te maken?

Cijfers inzake de ontwikkeling van het absolute aantal reizigers dat voor 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte, zijn er niet, zo heeft SRR mij laten weten. Cijfers over het aantal transacties van de OV-chipkaart gebruikers staan in het antwoord op vraag 6.

29

In hoeverre spelen, naar uw mening, andere oorzaken of acties dan de invoering van de OV-chipkaart een rol in de ontwikkeling van het aantal reizigers dat voor en na 29 januari van de Rotterdamse metro gebruik maakte (zoals de proef met gratis openbaar vervoer voor 65-plussers)?

Volgens de SRR is er niet precies aan te geven in welke mate verschillende factoren van invloed zijn op het aantal betalende reizigers. Wel constateert de RET dat het aantal betalende reizigers dat voor en na 29 januari gebruik maakt van de metro gelijk is gebleven.

30

Deelt u de mening dat inzicht in de ontwikkeling van de reizigersaantallen in de Rotterdamse metro voor en na 29 januari essentieel is om een goed oordeel te kunnen vellen over de gevolgen van de introductie van de OV-chipkaart? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

SRR geeft aan dat het onderzoek een goede bijdrage levert aan het doel om leerervaringen voor de andere overheden te verzamelen. Daarom heb ik met de overheden afgesproken dat ze de leerervaringen zullen gebruiken bij de invoering van de OV-chipkaart. Daarnaast zullen de overheden deze ervaringen bespreken met de regionale consumentenorganisaties.

31

Hoe kan worden verklaard dat het aantal betaalde ritten in de metro per dag ongeveer gelijk is gebleven na het uitzetten van het NVB, terwijl tegelijkertijd op pagina 25 van het rapport staat dat het aantal zwartrijders in eerste steekproeven gehalveerd lijkt te zijn?

SRR geeft aan dat afname van het zwartrijden geen toename van het aantal betaalde ritten hoeft te betekenen. De zwartrijders die zijn blijven zwartrijden, betalen niet en hebben dus geen invloed op het aantal betaalde ritten. De zwartrijders die «verdwenen zijn» zitten wellicht nu in de bus/tram of gebruiken het OV niet meer. In welke mate de diverse factoren van invloed zijn op het aantal reizigers is niet te kwantificeren.

32

Waarom, denkt u, verricht 25% van de reizigers betaalhandelingen bij de automaten met contant geld?

Het antwoord op deze vraag is volgens SRR niet bekend en ook niet onderzocht. Daarnaast zullen er volgens de RET altijd reizigers blijven die de voorkeur geven aan contant betalen boven betaling met een pinpas. SRR ziet geen aanleiding dit wel te onderzoeken.

33

Is er een doelstelling geformuleerd ten aanzien van het percentage betaalhandelingen met muntgeld?

De SRR en RET hebben geen doelstelling geformuleerd.

34

Wordt ernaar gestreefd het aantal verkochte wegwerpkaarten per dag (dat in maart gemiddeld op 1500 stuks lag) terug te brengen?

De SRR geeft aan dat de wegwerpkaart duidelijk is bedoeld voor de niet frequente reiziger/toerist die geen anonieme of persoonlijke OV-chipkaart in bezit heeft of wenst aan te schaffen. Voor deze doelgroep zal de RET deze wegwerpchipkaart blijven aanbieden.

35

Waarom worden de cijfers van de 4-euro transacties alleen in percentages weergegeven, terwijl er vanuit de Kamer expliciet is gevraagd om de absolute cijfers aan te leveren in hetzelfde format als waarin ze in de bijlage bij uw brief van 14 januari 2009 (Kamerstukken II, 23 645, nr. 276) zijn gepresenteerd?

Zie het antwoord op vraag 6.

36

Waarom noemt u in uw aanbiedingsbrief bij het rapport de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten, in plaats van de percentages voor de incomplete transacties ten opzicht van het aantal ritten op reissaldo, terwijl volgens het rapport de door u genoemde percentages twee tot driemaal lager zijn?

Alle percentages staan in het antwoord op vraag 6 en zijn opgenomen in het aangeboden rapport.

37

Deelt u de mening dat de keuze om in uw aanbiedingsbrief de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totaal aantal ritten te noemen, een sterk vertekend beeld geeft en daarmee een veel te optimistische inschatting oplevert?

Zie het antwoord op vraag 6.

38

Welke waarde hecht u aan de tabel over de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het totale aantal ritten, waarbij geen melding wordt gemaakt van het feit dat er eind januari zeer veel studenten zijn bijgekomen die niet afrekenen per rit?

SRR heeft mij laten weten dat het gaat om transacties van in- en uitchecken los van de vraag of daaraan een financiële transactie is gekoppeld.

39

Klopt de conclusie, die getrokken kan worden op basis van de tabel over de percentages voor de incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo, dat het absolute aantal 4-euro transacties sterk is gestegen, aangezien het totale aantal ritten op reissaldo enorm gestegen is? Als dat absolute aantal inderdaad niet scherp is gedaald of zelfs is gestegen, is dat dan niet zeer opmerkelijk te noemen, aangezien het aantal 4-euro transacties juist scherp zou moeten dalen nu op het merendeel van de metrostations (met name de grote stations) de poortjes niet meer open gaan wanneer er geen correcte check-out heeft plaatsgevonden? En kunt u daar dan een sluitende verklaring voor geven?

Wat uit de tabel bij het antwoord op vraag 6 blijkt is dat het absolute aantal 4-euro transacties niet scherp is gedaald direct na 29 januari 2009. Wel is het totaal aantal ritten op reissaldo sindsdien met een factor 2,5–3 toegenomen wat leidt tot een significante daling van het percentage incomplete transacties. Volgens de SRR heeft het alleen met een OV-chipkaart kunnen openen van de poortjes de belangrijkste bijdrage hieraan geleverd.

40

Hoe is te verklaren dat het aantal incomplete transacties ten opzichte van het aantal ritten op reissaldo in de metro is verminderd?

Volgens de SRR herinneren de afgesloten poortjes de reizigers er aan om in- en uit te checken.

41

Is 3,5% incomplete transacties bij de tram en de bus, waar geen poortjes zijn, voor u een acceptabel percentage? Zo nee, welk percentage is voor u wel acceptabel?

Ik toets het uitzetten van het NVB aan negen criteria. Een van de criteria is dat het OV-chipkaartsysteem operationeel en stabiel moet zijn. Voor deze toets gebruik ik verschillende indicatoren die ik in samenhang bekijk. Daarbij betrek ik de hoogte van de indicator en de verklaring daarvoor. Daarom is het niet mogelijk een acceptabel percentage voor het aantal incomplete transacties te benoemen.

42

Kunt u een overzicht geven van alle metrostations binnen het vervoersgebied in Rotterdam, waarbij voor ieder station wordt vermeld of het is afgesloten met OV-chipkaartpoortjes en hoeveel passagiers er dagelijks in- of uitchecken?

De SRR meldt dat er 49 stations zijn waarvan 10 stations niet voorzien zijn van poortjes. Gedetailleerde informatie over het aantal passagiers hoeft de RET op basis van de concessie van de SRR niet te verzamelen en die informatie is dan ook niet beschikbaar.

43

Welk deel van het percentage incomplete transacties in de Rotterdamse metro, tram en bus is toe te schrijven aan falende apparatuur?

De SRR heeft gemeld dat de RET aangeeft dat het gaat om een zeer gering percentage, maar men kan geen exact cijfer vermelden. Indien een apparaat niet functioneert zijn voldoende alternatieve apparaten voor in- en uitchecken voorhanden. Indien een volledig station buiten bedrijf gaat (stroomstoring) wordt mobiele apparatuur ingezet om in en uit te kunnen checken.

44

Heeft de RET doelstellingen geformuleerd voor de maximale percentages incomplete transacties per type voertuig (metro, tram en bus) en per type station (gesloten, open)? Zo ja, hoe luiden deze?

De SRR heeft de RET niet gevraagd doelstellingen te formuleren voor maximale percentages incomplete transacties. De RET heeft er alle belang bij dat het in- en uitchecken goed verloopt, omdat incomplete transacties geld kosten en streeft naar een zo laag mogelijk percentage incomplete transacties. Daarom zal de RET de reizigers blijven informeren over het belang van het niet vergeten om in en uit te checken.

Met name voorbeeldgedrag in tram en bus is, volgens de RET, nog een terrein waar stappen te zetten zijn en voordelen te behalen.

45

Wat is uw analyse van de gepresenteerde cijfers over incomplete transacties, voor wat betreft de lange periode die klanten kennelijk nodig hebben om aan het systeem te wennen?

SRR heeft mij laten weten dat, gezien het gegeven dat ruim 40% van de reizigers bij het uitzetten van het NVB is overgestapt op het reizen met de OV-chipkaart en de incomplete transacties zijn gedaald, de conclusie dat klanten in de metro kennelijk lang nodig hebben om aan het systeem te wennen, niet gerechtvaardigd is. De klanten hebben een bepaalde periode nodig om nieuw gedrag (in- en uitchecken) aan te leren en consequent toe te passen. Deze periode wordt, aldus de RET, zeker ingekort door een eenduidig systeem aan te bieden en zo snel mogelijk over te gaan van dual naar OV-chipkaart. Bij de metro is dit duidelijk door poortjes te sluiten, bij tram-bus door iedereen te laten in- en uitchecken (voorbeeldgedrag).

46

Betekent het ontbreken van fraudegevallen (buiten de fraude door RTV Rijnmond) dat de «gekraakte» chip in de OV-chipkaart niet vervangen zal worden?

Tot op heden is er één fraudegeval met een OV-chipkaart geconstateerd. Dit betrof een kaart van een medewerker van RTV Rijnmond die met hulp van de Radboud Universiteit met 1 eurocent was gemanipuleerd. Deze kaart is getraceerd en geblokkeerd. TLS en de OV-bedrijven werken conform de afspraken aan een contingentieplan voor migratie. Door dit plan zijn zij voorbereid om over te kunnen gaan naar een veiliger variant van de kaart, onder meer wanneer fraudeniveaus met de huidige kaart niet langer acceptabel zouden zijn.

47

Is het waar dat de cijfers die worden gepresenteerd over het sterk gedaalde aantal zwartrijders gebaseerd zijn op een onderzoek dat slechts één keer (op 10 februari) is gehouden, waarbij een aantal passagiers is

gevraagd of zij het idee hebben dat er meer of minder zwart wordt gereisd? Zo ja, vindt u dit een grondige onderzoeksmethode en beschouwt u de conclusies die uit deze cijfers worden getrokken als betrouwbaar en bent u van mening dat met dit soort onderzoeksmethodes het door de RET uitgevoerde onderzoek sterk aan waarde inboet?

SRR heeft mij laten weten dat de daling van het aantal zwartrijders is gebaseerd op verschillende metingen van de RET in december 2008 en in januari 2009. In deze metingen zijn verschillende factoren meegenomen. De daling van het aantal zwartrijders wordt bevestigd door de landelijke meting van het zwartrijden.

48

Deelt u de mening van de onderzoekers dat «de positieve score rondom de perceptie van de sociale veiligheid [overeenkomt] met de perceptie van de reiziger over het zwartrijden», gezien het feit dat 48% van de reizigers van mening is dat het aantal zwartrijders is afgenomen, terwijl 46% dat niet percipieert?

De onderzoekers concluderen dat de antwoorden op de vraag over de perceptie van sociale veiligheid (de verbetering daarvan) overeenkomt met de vraag over de perceptie van het aantal zwartrijders (de afname daarvan). Ik heb geen reden hier aan te twijfelen.

49

Hoe verhoudt de conclusie van de onderzoekers op pagina 5 dat «zwartrijden lijkt af te nemen» zich tot de stelling in uw aanbiedingsbrief dat het aantal zwartrijders in de metro meer dan gehalveerd is?

Het aantal zwartrijders neemt af. Uit het landelijke onderzoek blijkt het percentage zwartrijders in de metro is gedaald van 10,2% bij de vorige meting naar 3,9% nu. De cijfers uit het evaluatierapport worden hiermee ondersteund door de meest recente cijfers uit het landelijk onderzoek.

50

Wanneer kan de Kamer de resultaten van de landelijke zwartrijdmeting verwachten?

Naar verwachting zal de rapportage medio juni 2009 gereed zijn. Daarna kan deze aan de Tweede Kamer worden gezonden.

51

Hoe is het mogelijk dat zwartrijders meelopen met betalende reizigers, hoe vaak komt dit voor en leidt dit niet tot sociaal zeer onveilige situaties? Deelt u de analyse dat het veiligheidsprobleem in het openbaar vervoer op deze manier wordt verschoven van het personeel naar de reizigers?

SRR heeft mij laten weten dat met name de brede poortjes iets langer open blijven om mensen die moeilijk ter been zijn of die bagage of een rollator, een kind of kinderwagen bij zich hebben te laten passeren. Hierdoor is het mogelijk «mee te lopen» en zo zwart te rijden. Volgens SRR leidt het meelopen in de praktijk niet tot onveilige situaties. Overigens zijn de poortjes geen vervanging van het controlepersoneel en blijven controleurs ingezet worden.

52

Kunt u verklaren dat de waardering voor het systeem van het opladen van de OV-chipkaart in het onderzoek op 10 februari veel lager is dan de week ervoor en hebt u onderbouwde indicaties dat deze lijn zich voortzet? Als u hier geen verklaring voor heeft, bent u dan bereid om hier aanvullend

onderzoek naar te doen?

SRR kan hiervoor geen onderbouwing geven. Of dit een trend is, wordt meegenomen in de volgende evaluatie waarvoor de SRR opdracht heeft gegeven.

53

Hoe beoordeelt u het feit dat 35% van de reizigers niet tevreden is over de OV-chipkaart, ervan uitgaande dat in dergelijke onderzoeken een score van minder dan 7 als «niet tevreden» geïnterpreteerd moet worden?

Er zijn bureaus die een 7 als uitgangspunt voor «tevreden» hanteren. Uit de tabel blijkt echter ook dat een vijfde van de gebruikers een 6 geeft en dat is in het algemeen ook een voldoende. In dat geval is meer dan 80% van de reizigers positief over de OV-chipkaart. Gezien de korte periode na invoering en dus korte periode van gewenning vinden de SRR en de RET dit een goede score.

54

Waarom komt een reiziger niet in aanmerking voor de compensatieregeling als deze bijvoorbeeld met de OV-chipkaart eerst met de metro reist en dan met de bus, maar alleen als deze van een niet-verchipte omgeving overstapt naar een afgesloten verchipte omgeving?

De SRR meldt mij dat ook een reiziger die eerst met de metro en dan met de bus reist, in aanmerking komt voor deze compensatieregeling. De reiziger stempelt voor het overstappen in de verchipte omgeving. Deze stempel staat voor compensatie van zowel de heen- als de terugreis.

55

Wat is er afgesproken met, en welke voorwaarden gelden er bij, de extra verkooppunten van de OV-chipkaart?

SRR geeft aan dat de RET rond 29 januari extra mobiele verkooppunten heeft ingericht als uitbreiding van RET verkooploketten. Deze extra «balies» waren met name voor informatieverstrekking, kopen OV-chipkaart, kopen wegwerpkkaart met producten en afhandeling tijdelijke studentenkaart. Kortom dezelfde voorwaarden als bij normaal loket echter met een beperkt productenaanbod.

In april 2009 zijn in de SRR nog ongeveer 115 verkooppunten als derdenetwerk toegevoegd. De afspraak tussen deze verkooppunten en de RET is dat er ruimte is gehuurd om een apparaat te plaatsen. Er is een servicecontract in verband met storingen en de winkels kunnen vaak gestelde vragen beantwoorden en zonodig naar een verkoop- en informatiepunt van de RET doorverwijzen.

56

Waarom heeft u slechts met de decentrale overheden afgesproken dat ze «er op zullen toezien dat rekening wordt gehouden met de leerervaringen uit Rotterdam»? Worden de aanbevelingen uit het rapport niet direct overgenomen?

Er is afgesproken dat alle aanbevelingen voor zover van toepassing worden overgenomen. Ook zullen de aanbevelingen worden besproken met de regionale consumentenoverleggen. De aanbevelingen zijn ontstaan uit ervaringen die in de metro van Rotterdam zijn opgedaan. Het kan zijn dat bij de overgang naar de OV-chipkaart in de metro van Amsterdam en in bussen en trams niet alle aanbevelingen moeten worden overgenomen. Dat hangt af van de situatie ter plaatse.

57

Zijn er geen indicaties dat reizigers meer inzicht in de tarievenstructuur willen krijgen?

SRR heeft die indicaties niet. Het opstaptarief en vervolgens betalen per kilometer is volgens de RET voor de klanten duidelijk. Soms willen klanten nog wel eens van tevoren weten wat de reis kost en dat kunnen ze dan op website 9292OV.nl of op de website van de RET laten uitrekenen door de reis te specificeren. Bovendien kan deze informatie worden verkregen op een verkoop- en informatiepunt van de RET.