

Vergaderjaar 2009–2010

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 357

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 21 april 2010

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat¹ heeft een aantal vragen voorgelegd aan de minister van Verkeer en Waterstaat over de brief van 10 februari 2010 inzake toezeggingen gedaan tijdens het AO OV-chipkaart op 21 januari en 3 februari 2010 (Kamerstuk 23 645, nrs. 350 en 351) (Kamerstuk 23 645, nr. 348).

De minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 20 april 2010. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Jager

De griffier van de commissie,
Sneep

¹ Samenstelling:

Leden: Vendrik, C.C.M. (GL), Staij, C.G. van der (SGP), Srijder-Hazelhoff, J.F. (VVD), Gerkens, A.M.V. (SP), Ham, B. van der (D66), Jager, H. (CDA), Voorzitter, Koopmans, G.P.J. (CDA), Mastwijk, J.J. (CDA), Eski, N. (CDA), Aptroot, Ch.B. (VVD), Boelhouwer, A.J.W. (PvdA), Samsom, D.M. (PvdA), Roefs, C.W.J.M. (PvdA), Broeke, J.H. Ten (VVD), Ondervoorzitter, Cramer, E.A. (CU), Koppejan, A.J. (CDA), Roemer, E.G.M. (SP), Ouwehand, E. (PvdD), Jansen, P.F.C. (SP), Polderman, H.J. (SP), Rouwe, S. de (CDA), Tang, P.J.G. (PvdA), Linhard, P. (PvdA), Meeuwis, CLM (VVD) en Mos, R. De (PVV).

Plv. leden: Gent, W. van (GL), Vlies, B.J. van der (SGP), Harbers, M.G.J. (VVD), Bommel, H. van (SP), Koşer Kaya, F. (D66), Pieper, H.T.M. (CDA), Atsma, J.J. (CDA), Bilder, E.J. (CDA), Hijum, Y.J. Van (CDA), Krom, P. de (VVD), Jacobi, L. (PvdA), Vermeij, R. (PvdA), Besselink, M. (PvdA), Verdonk, M.C.F. (Verdonk), Anker, E.W. (CU), Knops, R.W. (CDA), Leeuwen, H. van (SP), Thieme, M.L. (PvdD), Vacature, SP (), Lempens, P.P.E. (SP), Haverkamp, M.C. (CDA), Waalkens, H.E. (PvdA), Depla, G.C.F.M. (PvdA), Neppérus, H. (VVD) en Agema, M. (PVV).

1

Bent u bereid de decentrale overheden en/of de vervoersbedrijven te vragen een maximum te verbinden aan de prijsverhoging waarmee een individuele reiziger geconfronteerd kan worden? Zo nee, waarom niet?

De verantwoordelijkheid voor de tarieven voor de OV-chipkaart is in de Wet personenvervoer 2000 neergelegd bij de decentrale overheid. Via het adviesrecht van de regionale consumentenorganisaties en de controle door de democratische gekozen bestuursorganen zijn er waarborgen voor de reiziger.

Met de decentrale overheden is afgesproken dat de invoering van de OV-chipkaart opbrengstneutraal zal geschieden. Bij een verzoek tot uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) toets ik hierop.

2

Wanneer beslissen de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam over inperking van de coulanceregeling voor incomplete transacties?

De Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam hebben mij aangegeven voorlopig niet te stoppen met de huidige coulanceregeling. Overigens wordt een restitutieverzoek op basis van een technisch falen van het systeem altijd gehonoreerd.

3

Is het waar dat reizigers op dit moment naar servicekantoren van de vervoerders moeten gaan om voor de coulanceregeling in aanmerking te komen, wat extra vervoerskosten met zich meebrengt en extra tijd kost? Zo ja, wordt er gewerkt aan een mogelijkheid om bij incomplete transacties geld online terug te vragen?

In het belang van de reiziger heb ik bij de decentrale overheden aandacht gevraagd voor een zo klantvriendelijk mogelijke manier om restitutie te verkrijgen.

Vrijwel alle vervoerders bieden de mogelijkheid om online een restitutief formulier te downloaden. Deze formulieren zijn te vinden op de websites van de vervoerders en op de site www.ov-chipkaart.nl. Bij het GVB kan inmiddels het restitutieverzoek geheel online ingediend worden.

Daarnaast zijn er claimkaarten in de voertuigen die reizigers kunnen meenemen, invullen en kosteloos kunnen terugsturen.

Bij de vervoerders Veolia en HTM kunnen de reizigers voor het aanvragen van restitutie naar de klantenservice. Binnenkort kan dat bij HTM ook online. Bij Veolia kunnen klanten die een storing merken tijdens de rit ook een restitutief formulier verkrijgen bij de chauffeur. Het ingevulde formulier kan kosteloos verzonden worden naar Veolia.

4

Wanneer verwacht u dat de voorbereiding van de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer zal worden afgerond?

De bedoelde ontwerp-Algemene Maatregel van Bestuur is gegrond op de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz). Deze wet valt onder eerste verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De AMvB wordt ondertekend door de bewindspersonen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Verkeer en Waterstaat gezamenlijk. De AMvB is eind 2009 goedgekeurd door de ministerraad. Op dit moment worden antwoorden voorbereid op de vragen in tweede termijn van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport / Jeugd en Gezien van de Eerste Kamer. Daarna wordt het ontwerpbesluit voor advies aan de Raad van

State voorgelegd en genotificeerd bij de Europese Commissie. Tegelijkertijd is een ministeriële regeling op grond van de AMvB in voorbereiding. Gezien de te volgen procedure is het streven dat de Wgbh/cz, voor wat betreft de paragraaf openbaar vervoer, in 2011 in werking treedt.

5

Mocht de AMvB over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer geen verplichting voor «praatpalen» bevatten, welke andere mogelijkheden ziet u dan om het openbaar vervoer toegankelijk en het gebruik van de OV-chipkaart gemakkelijk te maken voor personen met een auditieve of visuele beperking?

De voornoemde ontwerp-AMvB verplicht tot het doen van (redelijke) aanpassingen inzake toegankelijkheid voor voertuigen, haltes, stations en reisinformatie. Voor de apparatuur op stations, waaronder poortjes, is geregeld dat deze bruikbaar moet zijn voor mensen met een functiebeperking. De bestaande poortjes produceren toonsignalen voor correcte en incorrecte registratie. Reizigers met een auditieve beperking kunnen ook de informatie op het display van de poortjes waarnemen. In een situatie dat de informatie voor mensen met een visuele beperking tekort schiet, kan worden gedacht aan informatiezuilen of personele assistentie op (afsluitbare) stations om de reiziger verder te helpen. Dat is op veel plaatsen al het geval. Ook een abonnement voor een vast bedrag per maand in de Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam voor mensen met een visuele beperking neemt belemmeringen weg. Zij hoeven hun kaart niet op te laden en worden niet geconfronteerd met een saldotekort en daarmee dichte poortjes bij het in- of uitchecken. Ook in het kader van het eindbeeldproject «Toekomstig landschap voor mensen met een functiebeperking» wordt gekeken naar mogelijke maatregelen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren. De resultaten van dit eindbeeldonderzoek zullen voor de zomer aan de Regiegroep ter besluitvorming worden voorgelegd.

6

Blijven de door de voormalige staatssecretaris gedane duidelijke toezeggingen dat de invoering van de OV-chipkaart niet gepaard mag gaan met een stijging van de tarieven voor de gemiddelde reiziger onverkort gelden, wat u betreft?

Ja. De toezegging van de voormalige staatssecretaris dat de invoering van de OV-chipkaart opbrengstneutraal wordt ingevoerd blijft onverkort gelden. Zie ook het antwoord op vraag 1.

7

Blijft u bij de toezegging van de voormalige staatssecretaris dat de strippenkaart in een vervoersregio niet mag worden uitgezet als er sprake is van een stijging van de tarieven?

Ja, ik blijf bij de toezegging dat het NVB niet wordt uitgezet als er geen sprake is van opbrengstneutraliteit bij een gelijkblijvend reizigersvolume. Zie ook het antwoord op vraag 1.

8 en 9

Wat verstaat u exact onder kostenneutraliteit?

Wat verstaat u exact onder opbrengstneutraliteit?

In het aanvalsplan OV-chipkaart (Kamerstukken II, 2007/08, 23 645 nr. 188) is met de decentrale overheden afgesproken dat er bij het uitzetten van de nationale vervoerbewijzen sprake moet zijn van opbrengstneutraliteit. Dit begrip houdt in dat de opbrengsten van de strippenkaarten en van de

OV-chipkaart bij gelijkblijvende reizigersvolumes ook gelijk moeten blijven. De afspraak dat de totaliteit van de reizigers gemiddeld genomen niet meer gaan betalen wordt ook wel kostenneutraliteit genoemd. Zoals door mij gehanteerd houden beide begrippen dus hetzelfde in.

10

Op welke wijze wordt de OV-chipkaart opbrengstneutraal ingevoerd?

Bij het uitzetten van de nationale vervoerbewijzen wordt getoetst of de overgang van de strippenkaart naar de OV-chipkaart opbrengstneutraal is. De totaliteit van de reizigers gaat dan gemiddeld genomen niet meer betalen voor het regionale openbaar vervoer. De commissie Kist zal een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de tarieven die de overheden hanteren. Uw Kamer is over de onderzoeksopdracht geïnformeerd bij mijn brief van 17 maart 2010 (Kamerstukken II, 2009/10 23 645 nr. 353).

11

Met welke daling van het aantal reizigers wordt rekening gehouden bij de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart?

Bij de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart wordt uitgegaan van gelijkblijvende reizigersvolumes. Bij het berekenen van opbrengstneutrale tarieven mag dus geen rekening worden gehouden met een eventuele daling van het aantal reizigers. Het eerste jaar na het uitzetten van het NVB mogen de decentrale overheden de prijzen van het OV niet verhogen (behoudens inflatiecorrectie).

12

Kent u het document van de provincie Zuid-Holland waarin de begrippen kostenneutraliteit en opbrengstneutraliteit worden uitgelegd?¹

Ja.

13

Deelt u de conclusie van de provincie Zuid-Holland dat opbrengstneutraliteit niet te combineren is met kostenneutraliteit?

In het genoemde document van de provincie Zuid-Holland wordt gesteld dat beide doelstellingen niet tegelijkertijd te realiseren zijn als zowel de strippenkaart als de OV-chipkaart geldig zijn. De provincie gebruikt daar echter een andere definitie van het begrip opbrengstneutraliteit dan in het Aanvalsplan OV-chipkaart is bedoeld. Opbrengstneutraliteit betekent in het document van de provincie dat de opbrengsten voor de vervoerders hetzelfde blijven en wordt geen rekening met de door mij opgelegde verplichting van gelijkblijvende reizigersvolumes. Voor het overige verwijs ik naar de antwoorden op de vragen 8 en 9.

14

Onderschrijft u de analyse uit het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland dat bij kostenneutraliteit er sprake zal zijn van een lichte daling van het aantal reizigers en daarmee van de omzet bij gelijkblijvende tarieven? Kunt u uw antwoord toelichten?

De provincie Zuid-Holland heeft mij laten weten dat in het provinciale tariefbeleid niet wordt gesteld dat er bij kostenneutraliteit sprake zal zijn van een lichte daling van het aantal reizigers en daarmee van de omzet bij gelijkblijvende tarieven. De provincie Zuid-Holland verwacht dat de reizigersaantallen gelijk blijven als reizigers gemiddeld genomen niet meer gaan betalen.

¹ «Het tariefbeleid provincie Zuid-Holland na invoering OV-chipkaart», stuk ten behoeve van de vergadering van de Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland van 10 juni 2008.

15

Deelt u de analyse dat in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland bewust voor een hoger kilometertarief wordt gekozen om zo een eventuele lichte daling van de omzet bij gelijkblijvende tarieven te compenseren? Deelt u de mening dat in dit geval de omzet van de vervoersbedrijven centraal wordt gesteld en daarmee de kostenneutraliteit ondergeschikt wordt gemaakt aan de opbrengstneutraliteit?

De provincie Zuid-Holland geeft aan ervoor gekozen te hebben om in de introductiefase een niet opbrengstneutraal kilometertarief te hanteren om vervoerders te compenseren voor «shopgedrag». De reiziger heeft in de introductiefase namelijk de keuze om te blijven reizen met de strippenkaart en zal daarbij over het algemeen kiezen voor het goedkoopste alternatief.

Bij het verzoek tot uitzetten van het NVB zal de provincie Zuid-Holland evenwel moeten aantonen dat de OV-chipkaarttarieven opbrengstneutraal zijn in vergelijking met de strippenkaart. De provincie Zuid-Holland heeft dan ook gemeld dat op het moment dat een aanvraag wordt ingediend om de strippenkaart uit te zetten, het kilometertarief opnieuw zal worden berekend. Het is de verwachting van de provincie dat dit zal leiden tot een iets lager tarief.

Kostenneutraliteit wordt hierbij niet ondergeschikt gemaakt aan opbrengstneutraliteit, omdat deze begrippen in de manier waarop ik die hanteer hetzelfde inhouden (zie hiervoor de antwoorden op vraag 8 en 9).

16

Deelt u de mening dat uit het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland duidelijk blijkt dat de keuze voor opbrengstneutraliteit leidt tot een verhoging van de tarieven en daarmee tot een berekende extra reizigersdaling? Kunt u uw antwoord toelichten?

In het antwoord op vraag 13 heb ik aangegeven dat de provincie een andere definitie hanteert van het begrip opbrengstneutraliteit dan is bedoeld in het Aanvalsplan. Zoals in het antwoord op vraag 15 is aangegeven zal ook de provincie Zuid-Holland bij het uitzetten van het NVB moeten voldoen aan de door mij gehanteerde definitie van opbrengstneutraliteit.

17

Onderschrijft u de analyse dat uit de documenten van de provincie Zuid-Holland blijkt dat de tarieven in de drie verschillende concessiegebieden worden verhoogd van 5,8% tot ruim 20%? Kunt u uw antwoord toelichten? Klopt het dat deze prijsstijgingen volgens de berekeningen van de provincie Zuid-Holland zullen leiden tot een gelijkblijvende omzet, maar daarmee tot een daling van het aantal reizigers in de gehele vervoersregio Zuid Holland van 7,5%? Kunt u uw antwoord toelichten?

In het antwoord op vraag 15 is ingegaan op de wijze waarop de provincie Zuid-Holland is omgegaan met de vaststelling van de tarieven in de introductiefase. Voorts onderzoekt de commissie Kist zoals gezegd de opbrengstneutraliteit van de vastgestelde OV-chipkaarttarieven, zoals in de brieven van 18 januari 2010 en 17 maart 2010 (Kamerstukken II, 2000/10, 23 645 nr. 332 en nr. 353) is bericht aan uw Kamer. In dit onderzoek wordt ook de provincie Zuid-Holland meegenomen. De uitkomsten van dit onderzoek wacht ik af. Zoals eerder aangegeven zal de invoering van de OV-chipkaart in de provincie Zuid-Holland opbrengstneutraal moeten plaatsvinden.

18

Is het waar dat de huidige tarieven binnen de drie Zuid-Hollandse concessiegebieden niet worden samengesteld uit een opstaptarief van 70 eurocent en een kilometertarief van 8,7 tot 10,3 eurocent per kilometer, maar uit een opstaptarief van 78 eurocent en een vast kilometertarief van 11 eurocent?

Binnen de drie Zuid-Hollandse concessiegebieden wordt een opstaptarief gehanteerd van 78 eurocent. Dit is conform de landelijke afspraken die de decentrale overheden hebben gemaakt in het Landelijk Tarieven Kader. De provincie Zuid-Holland heeft haar regionale kilometertarieven nog niet vastgesteld. Als voorlopig kilometertarief hanteert de provincie Zuid-Holland voor al haar concessies een kilometertarief van 11 eurocent. Zodra de provincie Noord-Holland haar regionale tarievenkader heeft vastgesteld zal de commissie Kist onderzoeken of dit tarievenkader opbrengstneutraal is.

19

Komt u ook tot de conclusie dat de huidige tarieven in de provincie Zuid-Holland veel hoger liggen dan de gebruikte tarieven in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland uit 2008 en dat daardoor de verwachting is dat het aantal reizigers nog verder zal dalen dan waar in het document van de provincie Zuid-Holland rekening mee wordt gehouden? Kunt u duidelijk voorrekenen met welk percentage de prijzen voor het reizen met de OV-chipkaart in de vervoersregio Zuid-Holland zijn gestegen ten opzichte van het prijspeil van het reizen met de strippenkaart in 2008, uitgaande van het kilometertarief en het opstaptarief zoals die nu zijn vastgesteld in de vervoersregio Zuid-Holland?

Zie het antwoord op vraag 17.

20

Is de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart al in de Provinciale Staten van Zuid-Holland besproken? Zo ja, wat was daarvan de uitkomst?

De provincie Zuid-Holland heeft mij laten weten dat de invoering van de OV-chipkaart tijdens commissievergaderingen van Kennis, Mobiliteit en Economie is besproken. Deze commissie heeft daarmee ingestemd. Op 10 maart 2010 stond dit onderwerp opnieuw geagendeerd in deze commissie. De verantwoordelijk gedeputeerde heeft aangegeven dat de tarieven van de OV-chipkaart voor 1 september 2010 opnieuw zullen worden berekend en vastgesteld, zodat er sprake zal zijn van een opbrengstneutrale overgang bij het uitzetten van het NVB.

21

Is het waar dat in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland wordt gewerkt met het zogenaamde Hypercube-model, dat in uw opdracht is opgesteld?

De provincie Zuid-Holland heeft mij laten weten dat er gebruik wordt gemaakt van het Hypercube model dat in opdracht van de decentrale overheden is ontwikkeld.

22

Is het waar dat veel andere vervoersregio's ook werken met het Hypercube-model? Kunt u een duidelijk overzicht geven van de provincies die met het Hypercube-model werken of hebben gewerkt? Indien u dit van een bepaalde provincie niet weet, bent u dan bereid dit na te vragen?

Het is mij niet bekend welke overheden het model hebben toegepast bij de berekening van de opbrengstneutraliteit. Dit wordt pas relevant bij het indienen van het verzoek tot het uitzetten van het NVB, wanneer de tarieven worden getoetst aan het opbrengstneutraliteitscriterium en ook de berekeningswijze zal worden onderzocht.

23

Bent u bereid van alle vervoersregio's de officiële documenten waarin via transparante berekeningen wordt getoond hoe het kilometertarief voor de OV-chipkaart in die regio is vastgesteld, te verzamelen en deze naar de Kamer te sturen? Kunt u er voor zorgen dat er bij deze cijfers (net als in de cijfers van de provincie Zuid-Holland) per concessie duidelijk wordt aangegeven wat de gemiddelde ritprijs is met de strippenkaart, hoeveel reizigers er gebruik maken (of maakten) van de strippenkaart, om hoeveel ritten dit in totaal gaat en tot welke omzet dit precies leidt? Kunt u vervolgens ook exact deze cijfers (met de gemiddelde ritprijs, het aantal reizigers, het aantal ritten en de hoogte van de omzet) geven voor de OV-chipkaart en dit dan gespecificeerd (zoals bij de strippenkaart) voor zowel de situatie waarbij uit wordt gegaan van gelijkblijvende kosten (kostenneutraliteit voor de reiziger) als van de situatie waarbij uit wordt gegaan van gelijkblijvende omzet (opbrengstneutraliteit)? Kunt u dit alles voor iedere vervoersregio en voor ieder concessiegebied binnen die vervoersregio duidelijk specificeren, zoals dit ook in de tabel in het eerder genoemde document van de provincie Zuid-Holland is gedaan op pagina 14? Indien dit niet voor iedere vervoersregio bekend is, kunt u er dan op aandringen dat de vervoersregio's waarvoor dit niet bekend is, dit wel aan u bekend maken, omdat deze gegevens essentieel zijn voor het bepalen of er sprake is van opbrengstneutraliteit dan wel kostenneutraliteit?

Ik heb de commissie Kist opdracht gegeven om onafhankelijk onderzoek te doen naar alle decentrale overheden. Deze informatie komt dan aan de orde.

24

Op basis van welke berekeningen heeft de stadsregio Rotterdam aan u voorgerekend dat er geen sprake is van een stijging van het gemiddelde tarief voor de reiziger bij de invoering van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer in haar concessiegebied? Kunt u deze berekeningen volledig aan de Kamer voorleggen met daarbij een duidelijke toelichting op alle rekenstappen die zijn genomen?

Het uitgangspunt is dat de prijs van het reizen op saldo met de OV-chipkaart zodanig is dat de totaliteit van reizigers gemiddeld genomen niet duurder uit is in vergelijking met de strippenkaart.

De SRR hanteert één kilometertarief voor alle modaliteiten. Er zijn twee berekeningen uitgevoerd. De eerste in 2007/2008 bij het uitzetten van het NVB in de metro en de tweede in 2009 bij het uitzetten van het NVB in bus, tram en Randstadrail in de hele stadsregio.

Bij de berekeningen voor het reizen met de RET metro (2007) is gebruik gemaakt van de gegevens uit het WROOV-onderzoek (veldwerk 2006)¹. Bij de berekeningen voor het reizen in de hele Stadsregio met de RET (metro, Randstadrail, bus en tram), Qbuzz en Connexxion is gebruik gemaakt van de gegevens uit het WROOV-onderzoek (veldwerk 2007).

Toets 2008 – Berekening metro

¹ Het WROOV-onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd met als doel om de opbrengsten van het NVB (strippenkaarten en abonnementen) goed te kunnen toedelen aan de vervoerders.

- Gemiddelde reis lengte bij de RET: 9,4 kilometer (WROOV).
- Dit is inclusief het overstappen tussen lijnen.
- Opbrengst strippenkaart (voorverkoop voltarief): € 35,2 miljoen in 2006.

- (De 2- en 3-strippenkaarten (wagenverkoop) zijn buiten beschouwing gelaten, aangezien daar in de metro nauwelijks gebruik van wordt gemaakt).
- Dit is omgerekend naar het prijspeil van 2008 € 36,7 miljoen.
- Het aantal kilometers dat met reizen op voorverkoop strippenkaarten bij de RET wordt afgelegd, bedraagt 201,7 miljoen.
- Het aantal reizen is 21,5 miljoen (201,7 mln km / gemiddelde reis lengte 9,4 km)

Er moet derhalve een kilometerprijs vastgesteld worden, die, gegeven de vaste voet en het aantal reizen, dezelfde opbrengst oplevert van € 36,7 miljoen. Berekening:

(Aantal reizen	x vaste voet ('08))	+ (aantal reiskilometers	x kilometerprijs)	= opbrengst
(21,5 mln	x 0,70)	+ (201,7 mln	x 0,108)	= € 36,8 miljoen

Afgerond komt dit neer op een kilometerprijs van € 0,11. Hiermee is de overgang naar het chipkaarttarief opbrengstneutraal.

De abonnementen zijn onder dezelfde voorwaarden en tarieven beschikbaar op de OV-chipkaart. Deze overgang is daarmee per definitie opbrengstneutraal.

Onder meer op basis hiervan is het NVB in de metro per 29 januari 2009 uitgezet. Zie hiervoor mijn brief aan de Tweede Kamer (Kamerstukken II, 2007/08, 23 645, nr. 261).

Conform de afspraken van de decentrale overheden is het basistarief met ingang van 1 januari 2009 verhoogd naar € 0,75. De Stadsregio Rotterdam heeft het kilometertarief op 1 januari 2009 verhoogd naar € 0,115. De gemiddelde reis van 9,4 kilometer kost dan € 1,83 in plaats van € 1,73. Deze tariefsverhoging van 5,8% is in lijn met de tariefwijziging voor de voltarief strippenkaarten.

Toets 2009 – Berekening hele stadsregio

- Gemiddelde reis lengte bij SRR: 9,5 kilometer (WROOV).
- Dit is inclusief het overstappen tussen lijnen.
- Opbrengst strippenkaart (voorverkoop voltarief) en 40% van de 2- en 3-strippenkaarten (wagenverkoop): € 37,1 miljoen in 2008.
- (Een deel van de reizigers die gebruik maakt van wagenverkoopstrippenkaarten in bus en tram stapt over naar reizen op saldo met de OV-chipkaart. De ervaring van het vervoerbedrijf leert dat 40% een goede schatting is.)
- Dit is omgerekend naar het prijspeil van 2009 € 39,1 miljoen.
- Het aantal kilometers dat met reizen op voorverkoop strippenkaarten en op 2- en 3-strippenkaarten bij SRR wordt afgelegd, bedraagt 201,0 miljoen.
- Het aantal reizen is 21,2 miljoen (201,0 mln km / gemiddelde reis lengte 9,5 km)

Er moet derhalve een kilometerprijs vastgesteld worden die, gegeven de vaste voet en het aantal reizen, dezelfde opbrengst oplevert van € 39,1 miljoen.

Berekening:

(Aantal reizen	x vaste voet ('09))	+ (aantal reiskilometers	x kilometerprijs)	= opbrengst
(21,2 mln	x 0,75)	+ (201,0 mln	x 0,115)	= € 39,0 miljoen

Uit deze berekening blijkt dat het vastgestelde tarief van € 0,75 (basis-tarief) en € 0,115 (kilometertarief) leidt tot een opbrengstneutrale overgang naar de OV-chipkaart. Daartoe heb ik dan ook besloten (Kamerstukken II, 2009/10, 23 645, nr. 325).

25

Hoe is de daling van het aantal reizigers door de opbrengstneutrale invoering van de OV-chipkaart verwerkt in de tarieven die worden gehanteerd in Rotterdam en Amsterdam?

Zoals in het antwoord op vraag 11 is aangegeven mag in de berekening geen rekening worden gehouden met een daling van het aantal reizigers. Dit is daarom ook niet meegenomen in de berekeningen van de stadsregio's Amsterdam en Rotterdam.

26

Is het voor een vervoersregio mogelijk om te komen tot kostenneutraliteit voor de reiziger (geen gemiddelde stijging van de tarieven) als er strikt wordt gehandeld volgens het Hypercube-model? Kunt u uw antwoord toelichten?

Ja, dat is mogelijk. In het Hypercube TariefTool kunnen variabelen al dan niet meegenomen worden. Zo kan ook de prijsgevoeligheid uitgeschakeld worden, waardoor er gerekend wordt met dezelfde reizigersvolumes en de kostenneutraliteit dus berekend wordt.

27

Kunt u volledig inzichtelijk en duidelijk maken hoe in alle verschillende vervoersregio's in Nederland de prijselasticiteit van het reizen met het openbaar vervoer wordt vastgesteld? Kunt u dit illustreren aan de hand van duidelijke voorbeelden op basis van bestaande reizigersaantallen, tarieven en andere factoren?

Zie het antwoord op de vragen 8 en 9.

28

Wanneer verwacht u de resultaten van het onderzoek van de heer Kist inzake de opbrengstneutraliteit van de invoering van de OV-chipkaart, dat u op pagina 4 van uw brief noemt?

De commissie Kist zal per overheid een oordeel geven over de opbrengstneutraliteit. Bij brief van 17 maart jongstleden (Kamerstukken II, 2009/10 23 645 nr. 353) heb ik uw Kamer bericht dat gestart wordt met de stadsregio Amsterdam. Naar verwachting zal dit in de eerste helft van april klaar zijn. Daarna zullen de andere overheden worden beoordeeld.

29

Deelt u de mening dat de reiziger op korte termijn en via diverse kanalen (loket, telefoon, internet) over heldere en toegankelijke prijsinformatie moet kunnen beschikken, in de duale fase (Nationaal Vervoerbewijs en OV-chipkaart) én in de eindsituatie (uitsluitend OV-chipkaart)?

Ik onderschrijf het belang van goede prijsinformatie voor de reiziger, zowel in de duale als in de definitieve fase. Zoals in de brief aan uw Kamer

van 2 februari 2010 is aangegeven, zijn TLS en de vervoerders er daarom op aangesproken om de communicatie over de OV-chipkaart, waaronder prijsinformatie, te verbeteren (Kamerstukken II, 23 645, nr. 345). TLS heeft toegezegd in overleg met de vervoerders actie te ondernemen. De eindresultaten hiervan worden in de Regiegroep teruggekoppeld.

30

Welke verbeteracties worden er concreet door Trans Link Systems (TLS) ondernomen op het gebied van de prijsinformatie voor de reiziger en op welke termijn zullen ze geëffectueerd zijn? Kunt u de Kamer daar direct over informeren?

Prijsinformatie is een zaak van de vervoerbedrijven, mede waarvoor 9292ov, de Reisinformatiegroep, is opgericht. Een concrete verbeteractie die inmiddels is geïmplementeerd is dat sinds februari 2010 reizigers via 9292ov ook voor de OV-chipkaart een prijsopgaaf krijgen bij hun reisadvies als wordt doorgelinkt naar de optie «uitgebreide prijsinformatie».

31

Wanneer verwacht u dat de Regiegroep besluiten zal nemen over de voorstellen over hoe de prijsinformatie overzichtelijk en direct toegankelijk kan worden aangeboden aan de reiziger?

Zoals ook bij brief van 10 februari jongstleden aan uw Kamer gemeld (Kamerstukken II, 2009/10, 23 645 nr. 348) zal dit onderwerp naar verwachting dit voorjaar voor besluitvorming aan de Regiegroep kunnen worden voorgelegd.

Overzichtelijke en direct toegankelijke prijsinformatie heeft ook nu al de aandacht van de openbaarvervoerbedrijven, zie ook het antwoord op de vragen 29 en 30.

32

Wanneer worden de voorstellen uit het eindbeeldproject Reisinformatie geëffectueerd?

Het adviesrapport zal naar verwachting in de eerste helft van dit jaar in de Regiegroep worden besproken.

33

Hoe ziet de uitrolplanning van de OV-chipkaart er nu uit en welke factoren zijn hierop van invloed?

De uitrolplanning heeft betrekking op de start van de duale fase. In deze fase kan in een regio met zowel de strippenkaart als de OV-chipkaart worden gereisd.

Voor de regio's waarin deze duale fase nog van start moet gaan, is de planning als volgt:

Provincie Noord-Brabant – 2e kwartaal 2010

Provincie Zeeland (deel van Zeeuws-Vlaanderen) – 2e kwartaal 2010

Provincie Limburg – 2e kwartaal 2010

Provincie Groningen – 4e kwartaal 2010

Provincie Drenthe – 4e kwartaal 2010.

Decentrale overheden hebben laten weten dat deze planning nog beïnvloed zou kunnen worden door zaken op het gebied van techniek en distributie binnen de betreffende regio, maar op dit gebied worden weinig problemen verwacht.

34

Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden ter voorbereiding van de migratie naar een nieuwe chip op 1 februari 2010 begonnen zijn, zodat deze op 1 november 2010 gereed zou kunnen zijn, conform het advies van de RHUL (Royal Holloway University of London)?

De werkzaamheden zijn per medio februari 2010 begonnen, zodat deze 9 maanden later (medio november 2010) gereed kunnen zijn.

35

Is het waar dat de actie die TLS nu onderneemt in het kader van het overschakelen naar een veilige chip, slechts dient ter voorbereiding op het overgaan op een andere chip in de nabije toekomst?

TLS en de vervoerders hebben het besluit genomen om daadwerkelijk nieuwe kaarten uit te gaan geven. De eerste nieuwe kaarten worden medio november 2010 uitgegeven. Deze nieuwe kaarten werken zowel met de huidige beveiligingsarchitectuur en software als met de nieuwe die door RHUL gereviewed zijn. Het systeem als geheel kan echter pas overgaan op die andere architectuur en software wanneer alle huidige kaarten vervangen zijn. De snelheid waarmee bestaande kaarten worden vervangen hangt af van de fraude ontwikkelingen.

36

Wanneer zal TLS daadwerkelijk een nieuwe chip gaan invoeren?

De planning is dat TLS de eerste nieuwe kaarten medio november van dit jaar zal uitgeven (zie ook het antwoord op vraag 35).

37

Wanneer zullen de voorstellen met betrekking tot de toegankelijkheid voor kwetsbare reizigersgroepen precies voor besluitvorming door de Regiegroep in aanmerking komen?

Zoals op 10 februari 2010 schriftelijk aan uw Kamer is gemeld, zal dit onderwerp naar verwachting in de eerste helft van 2010 aan de Regiegroep ter besluitvorming kunnen worden voorgelegd. Zie ook het antwoord op vraag 5.

38

Hoe vaak is er tot op heden gebruikt gemaakt van een zogenaamd «5 euro-Vizirisabbonnement»?

In de Stadsregio's Amsterdam en Rotterdam zijn op dit moment in totaal 74 houders van een «5 euro Vizirisabbonnement». Deze abonnementshouders kunnen met dit abbonnement zowel in de metro in Amsterdam als in Rotterdam reizen. In hoeverre deze mensen daadwerkelijk in beide gebieden reizen is niet bekend.

In Rotterdam bedraagt het gemiddelde aantal ritten in de metro in de afgelopen maanden 400 per maand.

Voor Amsterdam is dit aantal niet bekend. Dit komt omdat de Vizirisabbonnementhouders in Amsterdam een standaard metrosleutel op hun kaart hebben gekregen die niet van andere sleutels is te onderscheiden, waardoor het aantal ritten niet is vast te stellen.

39

Hoe zullen de vervoersbedrijven om gaan met geleidehonden? Hoe zal hun toegang tot het openbaar vervoer worden geregeld?

De vervoersbedrijven handhaven het huidige beleid voor geleidehonden, waarbij een geleidehond zonder betaling kan meereizen. Overigens traint het KNGF met de honden op metro- en treinstations (onder meer in Amsterdam), zodat de honden leren hoe zij met hun baas door de poortjes moeten.

40

Hoe verklaart u dat er bijvoorbeeld in Amsterdam op diverse perrons in- en uitcheckpaaltjes zijn, terwijl de vervoerders u hebben laten weten dat dit technisch niet mogelijk is? Wat betekent dit voor uw bereidheid om vervoerders aan te spreken op de suggestie die de fractie van GroenLinks heeft gedaan in haar notitie «Reizigersgemak uitgangspunt? Maak het waar!»¹, om op drukke haltes paaltjes te plaatsen?

Voor het in- en uitchecken bestaan twee soorten systemen: het perrongebonden systeem (metro, trein en Rotterdamse Randstadrail) en het voertuiggebonden systeem (bus en tram en Haagse Randstadrail). Het voertuiggebonden systeem kan niet worden aangevuld met het perronsysteem, omdat voor het berekenen van de ritprijs in- en uitgecheckt moet worden in hetzelfde voertuig. Een kaartlezer die buiten op een bushalte staat, kan niet registreren in welk specifiek voertuig en welke lijn de reiziger in- of uitstapt. Ook kent een kaartlezer op het perron de route niet die het voertuig heeft afgelegd. Vaak maken immers meerdere lijnen met verschillende routes gebruik van dezelfde halte. In de vraag wordt waarschijnlijk bedoeld op de situatie op metrohaltes in Amstelveen. Op de Amstelveense metrohaltes staan geen poortjes, maar losse kaartlezers. Deze kaartlezers zijn bedoeld voor de metro, en niet voor de tram.

41

Bent u van mening dat het de verantwoordelijkheid van de vervoerder is om te zorgen dat de OV-chipkaartapparatuur werkt? Zo ja, waarom verplichten verschillende overheden de reiziger dan toch om met een strippenkaart te reizen als deze apparatuur niet werkt?

Uitgangspunt is dat de reiziger een geldig vervoerbewijs heeft. Sommige overheden hebben ervoor gekozen in hun concessievoorwaarden op te nemen dat als de chipkaartapparatuur niet werkt tijdens de duale fase, de reiziger gepardonneerd wordt en gratis kan reizen. In regio's waar dit niet in de concessievoorwaarden of in de vervoersvoorwaarden is opgenomen, moet bij defecte apparatuur in de duale fase per strippenkaart worden gereisd.

Na het uitzetten van het NVB gelden in het geval van defecte apparatuur dezelfde regels voor de OV-chipkaart als nu voor de strippenkaart. Als een reiziger wordt geconfronteerd met een defecte kaartlezer, dan moet deze in hetzelfde voertuig op zoek gaan naar een kaartlezer die wel functioneert. Mochten alle kaartlezers in een voertuig niet functioneren, dan kan de reiziger toch reizen.

42

Wat is uw verwachting ten aanzien van de bereidheid van reizigers om over te schakelen naar de OV-chipkaart zolang reizigers in de duale fase verplicht zijn met een strippenkaart te betalen als de OV-chipkaartapparatuur niet werkt?

De afwegingen die reizigers maken om in de duale fase gebruik te maken van de OV-chipkaart of van de strippenkaart zijn van meerdere factoren afhankelijk, zoals gebruiksgemak en de ritprijs met de OV-chipkaart dan

¹ Zie http://tweedekamer.groenlinks.nl/files/Verbetervoorstellen_ov-chipkaart.pdf

wel de strippenkaart. Deze factor speelt naar verwachting slechts een beperkte rol.

43 en 44

Bent u van mening dat het wenselijk is dat reizigers verplicht worden om, zelfs na overstap na de OV-chipkaart, een strippenkaart te blijven kopen (om niet in de problemen te komen bij niet-werkende chipapparatuur)? Bent u van mening dat alle overheden in hun concessievoorwaarden moeten opnemen dat reizigers gratis mogen reizen bij niet-werkende OV-chipkaartapparatuur? Zo ja, bent u bereid overheden daarop aan te spreken?

Zoals uit het antwoord op vraag 41 en 42 blijkt, is dit een keuze van de concessieverlenende overheid. Sommige overheden gaan hier coulant mee om, doordat in dit soort situaties niet met een strippenkaart betaald hoeft te worden.

In de fase ná het uitzetten van het NVB is dit niet meer aan de orde, omdat de strippenkaart dan geen geldig vervoermiddel meer is.

Wel zal ik de decentrale overheden vragen aandacht te besteden aan de klantvriendelijkheid van deze regelingen, met name in de gevallen waar de ritprijs met de strippenkaart hoger is dan met de OV-chipkaart.

45

Wanneer wordt een oplossing voor het dubbele opstaptarief verwacht?

Aan een oplossing hiervoor wordt gewerkt. Ik zal u hierover binnenkort separaat per brief informeren.

46

Wanneer kunt u de Kamer op de hoogte stellen van de uitkomsten van het onderzoek van TLS naar de haalbaarheid van een service waarbij kaarthouders per post of e-mail een overzicht van hun OV-chipkaarttransacties opgestuurd krijgen?

Eén van de eindbeeldonderzoeken richt zich op historische reisinformatie. Het rapport beschrijft tevens een toekomstige mogelijkheid om transactie-overzichten per post of per e-mail te versturen. Het rapport is naar verwachting in het tweede kwartaal van 2010 klaar, waarna het tot besluitvorming in de Regiegroep zal leiden.

47

Kunt u exact aangeven welke technische drempels er zijn voor het sturen van een e-mail aan chipkaarthouders bij een foute uitcheck, wat er voor nodig is om die drempels te slechten en op welke termijn u dit haalbaar acht?

TLS heeft mij laten weten dat het huidige technische systeem geen functionaliteit heeft om een email te sturen aan OV-chipkaarthouders indien niet of foutief wordt uitgecheckt. Daarnaast is het noodzakelijk om van alle reizigers een emailadres te hebben. Het is nu geen verplichting om een emailadres in te vullen bij het aanvragen van een persoonlijke OV-chipkaart. Ook is er geen functionaliteit voor houders van anonieme kaarten om zich te registreren en gegevens te administreren. TLS heeft mij aangegeven voorlopig geen mogelijkheden te zien om deze voorziening te realiseren.

48

Waarop is de verwachting gebaseerd dat er uiteindelijk meer distributiepunten van de OV-chipkaart beschikbaar komen dan het aantal verkooppunten van de huidige strippenkaart?

De decentrale overheden geven aan dat in de loop van 2010 ruim 8000 distributiepunten voor de OV-chipkaart zijn gerealiseerd (uiteenlopend van balies en verkoopautomaten tot oplaad- en afhaalmachines). Dit is ruim meer dan de huidige circa 4.500 distributiepunten voor de strippenkaart. Het verwachte aantal verkooppunten van de OV-chipkaart is gebaseerd op de huidige plannings van de decentrale overheden, vervoerbedrijven (inclusief NS) en andere marktpartijen voor het creëren van een distributienetwerk.

49

Welke regels worden er gehanteerd voor het bepalen van de locaties van de distributiepunten voor de OV-chipkaart en zijn deze regels bij alle decentrale overheden hetzelfde?

Het opzetten van het distributienetwerk in een regio is primair de verantwoordelijkheid van de decentrale overheden. Er is gekozen om hiervoor geen centrale lijn uit te zetten. Dit wordt per decentrale overheid bepaald, omdat het afhangt van het type gebied (stedelijk, landelijk) hoeveel en welke distributiepunten nodig zijn. Decentrale overheden bepalen daarom de dichtheid en het type netwerk. Sommige overheden kiezen ervoor om de huidige locaties waar de strippenkaart wordt verkocht als uitgangspunt te nemen. Andere decentrale overheden kiezen ervoor om locaties te kiezen waarbij de loopafstand voor (het merendeel van de) bewoners als criterium wordt gehanteerd. Een ander gehanteerd criterium is de verwachting van het gebruik van distributiepunten in het OV-chipkaarttijdperk, rekening houdend met bijvoorbeeld automatisch opladen. Bij de besluitvorming over het vaststellen van de distributieplannen wordt de regionale reizigersorganisaties (ROCOV's) om advies gevraagd.

50

Kunt u garanderen dat op 16 maart 2010 alle studenten die hun kaart geactiveerd hebben ook daadwerkelijk het reisproduct kunnen gebruiken waar zij recht op hebben en niet buiten hun schuld de dupe worden van technisch falen van het OV-chipkaartsysteem? Zo nee, hoe voorkomt u dat deze studenten op extra kosten gejaagd worden?

Vanaf 16 maart jongstleden kunnen studerende alleen nog reizen als het definitieve reisrecht is geactiveerd. De vervoerders hebben de minister van OCW gegarandeerd dat alle studerende die een studenten OV-chipkaart hebben ontvangen en geactiveerd, kunnen reizen. Als er sprake is van technische problemen, dan zorgen de vervoerders dat studerende in elk geval kunnen reizen, zonder extra kosten.

51

Onderschrijft u de stelling van de woordvoerder van de vervoersbedrijven zoals opgetekend in de Telegraaf van 23 februari, dat studenten die door een technische fout elke dag van de week gratis kunnen reizen en daar vervolgens gebruik van maken, strafbaar zijn?¹ (zie bijlage).

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft aangegeven dat het hier een tijdelijk probleem betrof bij studenten die per 1 januari jongstleden zijn gewisseld van weekendvariant naar weekvariant en omgekeerd. Bij deze studenten bleef het reisrecht van 2009 nog werken naast het reisrecht van 2010. De studenten met een dergelijke studenten OV-chipkaart konden op alle dagen reizen. Sinds 16 maart is het reisrecht van 2009 vervallen en is alleen het geladen reisrecht van 2010 van toepassing.

¹ «Alle dagen gratis OV voor studenten», De Telegraaf d.d. 23 februari 2010.

52

Kunt u aangeven wanneer het eindbeeld «Eén loket voor vragen en problemen» realiteit zal zijn?

Het advies uit de eindbeeldstudie «Eén loket voor vragen en problemen» zal in de loop van dit jaar tot besluitvorming leiden in de Regiegroep.

53

Wilt u er bij de vervoerders op aandringen dat ze, voor de periode tot realisatie van het eindbeeld «Eén loket voor vragen en problemen», onderling afspraken maken over een klantvriendelijke afhandeling van vragen en klachten, zodat de reiziger zo min mogelijk «van het kastje naar de muur» wordt gestuurd?

Voorafgaand aan het algemeen overleg van 21 januari jongstleden heeft de voormalige staatssecretaris van VenW TLS en de vervoerders al per brief nadrukkelijk opgedragen om de communicatie aan de reizigers over de OV-chipkaart te verbeteren. TLS heeft toegezegd in overleg met de vervoerders actie te ondernemen. Dit wordt gevolgd via de Regiegroep. De afhandeling van vragen en klachten heeft, ook voorafgaand aan de uitkomsten van de eindbeeldstudie «Eén loket voor vragen en problemen», de nadrukkelijke aandacht van vervoerders.

54

Wat is uw inhoudelijke oordeel over de suggestie om de tarieven in het OV-chipkaartsysteem te baseren op hemelsbrede afstanden, gezien uw reactie op pagina 10 van uw brief op voorstel 10 uit de notitie «Reizigersgemak uitgangspunt? Maak het waar!», dat dit technisch inderdaad mogelijk is?

Bij de invoering van de OV-chipkaart is een keuze gemaakt voor een systeem gebaseerd op een kilometertarief. Het is technisch mogelijk om over te schakelen op een tariefsysteem van hemelsbrede afstanden. Overschakelen op een andere tariefbasis – zoals hemelsbrede afstanden – zal leiden tot extra kosten, vanwege het bepalen van de afstanden en de benodigde technische aanpassingen aan het systeem. De keuze voor een tariefbasis is aan decentrale overheden, met in achtneming van de afspraken inzake de opbrengstneutraliteit.

55

Heeft u op enige wijze gestimuleerd dat overheden kiezen voor tarieven gebaseerd op hemelsbrede afstanden? Waarom wel of niet?

Nee, zie het antwoord op vraag 54.

56

Hanteren alle vervoerders de in uw brief op pagina 11 genoemde coulante opstelling ten opzichte van abonnementshouders die tijdelijk financieel nadeel ondervinden? Hebben vervoerders een tijdslimiet verbonden aan deze coulante opstelling?

Vervoerders geven aan coulant om te gaan met abonneeshouders die zich vergissen. Aan deze benadering is vooralsnog geen einddatum gekoppeld. Wel geven verschillende vervoerders aan dat op den duur van reizigers verwacht mag worden dat zij bekend zijn met de werking van het systeem. Te zijner tijd zullen vervoerders daarom naar verwachting overwegen om hiermee wat minder coulant om te gaan.

57

Deelt u de mening dat saldo bij vernieuwing of beëindiging van de OV-chipkaart standaard kosteloos overgeboekt moet kunnen worden naar een andere OV-chipkaart of naar een bankrekening?

Ja. Alhoewel dit principe de verantwoordelijkheid is van de decentrale overheden en NS zal ik sterk aandringen op het mogelijk maken hiervan. De RET, GVB en NS hebben ervoor gekozen om geen kosten in rekening te brengen bij het overzetten van saldo en producten van de ene op de andere kaart bij het einde van de geldigheidsduur. Ik zal bij de overige decentrale overheden die dit nog niet geregeld hebben en bij NS aandacht vragen voor een gelijkwaardige oplossing. Ook in de Regiegroep zal aandacht aan dit onderwerp worden besteed.

58

Wanneer zullen de OV-bedrijven en TLS berichten of en hoe het mogelijk is om het overzetten van saldi tussen kaarten te vergemakkelijken?

Het is op dit moment mogelijk om via een balie van een openbaarvervoerbedrijf dan wel via de backoffice van TLS het saldo op de OV-chipkaart gerestitueerd te krijgen. Dit kan contant of op de bankrekening. Als onderdeel van de vernieuwing van OV-chipkaarten die qua levensduur aflopen, zijn OV-bedrijven doende een proces te implementeren waarbij het saldo van de oude kaart kan worden overgeboekt naar de nieuwe kaart. Bij de RET is dit inmiddels mogelijk.

59

Wilt u de OV-bedrijven en TLS vragen om ook de mogelijkheid te onderzoeken om borg of statiegeld te gaan heffen op de OV-chipkaart, zodat de reiziger bij vernieuwing van de kaart niet telkens € 7,50 hoeft te betalen?

Zoals uw Kamer eerder is bericht in de voortgangsbrief van 12 juni 2009 valt deze wens van de consumentenorganisatie buiten de afgesproken kaders (Kamerstukken II, 2009/10, 23 645 nr. 296).

De reden hiervoor is dat de technische levensduur van een OV-chipkaart vijf jaar is. De kostprijs van een kaart is € 7,50. Net als de bankpas is de OV-chipkaart een betaalmiddel, waarvoor de gebruiker moet betalen voor de aanschaf. Bij de bank is dit periodiek. Voor de OV-chipkaart is dit één keer in de vijf jaar bij aanschaf of vervanging.

60

Wanneer zal TLS bekend maken bij welke geschillencommissie het zich zal aansluiten? Welke acties onderneemt u in dit kader? Heeft u TLS een deadline gesteld voor deze «bezinningsperiode»?

TLS heeft mij laten weten dat zij momenteel onderzoekt bij welke geschillencommissie zij zich wil aansluiten. TLS kijkt hierbij naar de aard van de klachten die zij ontvangt. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens en op financiële kwesties met betrekking tot de OV-chipkaart. Voor het behandelen van de klachten met betrekking tot persoonsgegevens verwijst TLS al naar het College bescherming persoonsgegevens (Cbp). Voor de financiële kwesties heeft TLS een voorkeur zich aan te sluiten bij een geschillencommissie in de financiële dienstverlening. TLS heeft aangegeven ernaar te streven om binnen een maand meer duidelijkheid te kunnen geven over aansluiting bij een geschillencommissie.

61

Bent u van mening dat omleidingen en/of vervangend vervoer bij NS overlast voor de reiziger opleveren? Bent u ook van mening dat tussentijds in- en uitchecken leidt tot extra gedoe voor reizigers, wanneer zij het teveel betaalde bedrag moeten terugvragen bij de Klantenservice? Welke actie gaat u ondernemen om deze situatie voor de reiziger te verbeteren?

NS adviseert haar reizigers om bij uitzonderingssituaties zoals omleidingen en vervangend vervoer niet tussentijds uit te checken. Bij aankomst op het eindstation kan alsnog worden uitgecheckt en zal het systeem de reguliere ritprijs berekenen. Hierdoor ondervindt de reiziger dus geen extra overlast van de omleiding en/of het vervangend vervoer als gevolg van het gebruik dan de OV-chipkaart.

62

Wanneer wordt duidelijk of TLS in staat is om OV-chipkaarten op buitenlandse adressen te leveren?

Zoals in de brief aan uw Kamer van 10 februari 2010 (Kamerstukken II, 2009/10, 23 645 nr. 348) is aangegeven, zal deze situatie op de korte termijn niet veranderen. Op lange termijn wordt bekeken of aanpassingen aan het systeem mogelijk zijn.

63

Wanneer moeten de decentrale overheden afspraken hebben gemaakt over het functioneren van regiospecifieke tariefproposities op concessie-grensoverschrijdende lijnen?

De decentrale overheden hebben aangegeven dat dit gepland staat voor eind april 2010.

64

Wanneer worden de uitgangspunten en richtlijnen voor de overstapzones op de stations geëffectueerd? Is hiervoor een planning gereed?

Binnen de eindbeeldstudie «Overstap meerdere vervoerders» gaat het onder meer om de aanduiding van looproutes (beeldvorming, herkenbaarheid) voor reizigers die moeten overstappen van (de zone van) de ene vervoerder naar (de zone van) de andere vervoerder. Hiervoor worden op dit moment proefpilots uitgevoerd op station Amsterdam-Bijlmer. Naar verwachting is het advies dat volgt uit deze eindbeeldstudie binnenkort gereed, waarna het tot besluitvorming in de Regiegroep zal leiden.

65

Kunt u het «Routing, Signing en Branding» nader toelichten? Welke acties worden of zijn hiervoor ondernomen? Welke stations zijn al volledig juist ingericht?

Zie het antwoord op vraag 64.

66

Bent u bereid om de effectiviteit van «Routing, Signing en Branding» te (laten) monitoren, zodat waar nodig aanpassingen gedaan kunnen worden?

De resultaten en adviezen van eindbeeldprojecten worden ter besluitvorming voorgelegd aan de Regiegroep. Bij de besluitvorming over dit project wordt ook besloten over de monitoring van de effectiviteit van de genomen maatregelen.

67

Zal NS medio dit jaar een eenmalige wissel van klasse aan de automaten mogelijk maken, of moet de reiziger straks elke keer bij de automaat aangeven in welke klasse hij gaat reizen?

Voorafgaand aan het reizen bij NS moet de OV-chipkaart worden geactiveerd, waarbij de voorkeursklasse moet worden aangegeven. Dit is een eenmalige handeling, die niet bij elke reis opnieuw hoeft te worden uitgevoerd. Indien de reiziger van klasse wil wisselen, kan dat nu bij de balie worden gewijzigd. NS heeft het in haar projectplanning om de klassewissel in de loop van 2010 ook bij de automaat mogelijk te maken.

68

Op welke wijze wordt geborgd dat het eindbeeldonderzoek en de richtlijnen van de decentrale overheden ertoe leiden dat er zoveel mogelijk uniformiteit komt in de herkenbaarheid en het gebruik van OV-chipkaartapparatuur? Wilt u er vanuit uw regieverantwoordelijkheid op toezien dat decentrale overheden en vervoerders hier afspraken over maken?

Voor de korte termijn is dit een zaak van marktpartijen. TLS heeft mij gemeld binnenkort een convenant te zullen sluiten met leveranciers over zaken op het gebied van uniformiteit. Ook kunnen overheden bij nieuwe concessieverleningen uniformiteitseisen stellen. Ten slotte bekijken vervoerders en consumentenorganisaties in een eindbeeldstudie welke eisen (aanvullend) kunnen worden gesteld aan de OV-chipkaartapparatuur. In de Regiegroep zal hierover besluitvorming plaatsvinden.

69

Vindt u het een wenselijke situatie, dat het op dit moment op verschillende plekken goedkoper is om te betalen met de strippenkaart dan met de OV-chipkaart, waardoor reizigers niet of slechts gedeeltelijk overstappen op de OV-chipkaart?

Bij de uitrol van de OV-chipkaart in een regio wordt bewust gekozen voor een overgangperiode (de duale fase), waarin zowel met de strippenkaart als met de OV-chipkaart kan worden gereisd. Deze keuzevrijheid is wenselijk, om reizigers geleidelijk te laten wennen aan de OV-chipkaart. Dat het tijdens deze overgangsfase voor sommige ritten goedkoper is om de strippenkaart te gebruiken dan de OV-chipkaart, is inherent verbonden met de overgang naar het nieuwe systeem.

70

Zal NS ook met een mogelijkheid komen voor het kopen van een goedkoper kaartje voor een enkele reis?

Ook bij reizen op saldo is het, net als met de papieren kaartjes, mogelijk om op korting te reizen met een Voordeelurenabonnement.

71 en 72

Wanneer zal NS bekendmaken welke equivalenten er komen voor de vrij-reizendagen voor senioren, het Railrunnerkaartje, de dagkaart en de actie-aanbiedingen zoals Herfst-/Zomer- en Lentetoer? Wanneer komt er een alternatief voor het samenreiskaartje met korting van NS?

De verwachting is dat eind 2010/begin 2011 equivalenten of alternatieven beschikbaar zullen zijn voor de genoemde kaartjes. Dit zal in elk geval zo zijn vóór de afschaffing van het papieren vervoerbewijs voor deze producten.