

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1403

Vragen van het lid **Monasch** (PvdA) aan de minister van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat passagiers met OV-chipkaart geweigerd worden* (ingezonden 16 januari 2012).

Antwoord van minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 3 februari 2012).

Vraag 1

Kent u het bericht: «Passagiers met OV-chip geweigerd»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat passagiers op een aantal lijnen niet kunnen reizen omdat de vervoerders hebben besloten om abonnementen niet op de kaart te laden? Zo ja, over hoeveel lijnen gaat het en speelt dit in nog meer regio's?

Antwoord 2

Reizigers in het regionaal openbaar vervoer kunnen op saldo reizen of met een abonnement. Een aantal decentrale overheden heeft ervoor gekozen om de papieren abonnementen, zoals die bestonden onder de regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer, tijdelijk te handhaven. Daartoe zijn deze abonnementen als regionaal abonnement vastgesteld; bijvoorbeeld door de provincies Gelderland en Zuid-Holland. Andere decentrale overheden kozen er juist voor om de abonnementen te verchikken en op de OV-chipkaart te plaatsen.

Volgens de decentrale overheden zijn met de vervoerders afspraken gemaakt ten aanzien van praktische zaken bij concessiegrensoverschrijdende lijnen. Het gaat hierbij om de inrichting van punten waar papieren abonnementen kunnen worden verchipt, de verkrijgbaarheid van een (papieren) zichtcoupon bij het verchipte abonnement voor het reizen op lijnen waar de verchipte abonnementen niet kunnen worden gelezen, en communicatie naar de reiziger. Decentrale overheden geven aan dat reizigers altijd kunnen reizen met een verchipt abonnement (indien nodig in combinatie met een zichtcoupon) of met een papieren abonnement.

<sup>1</sup> De Gelderlander, 12 januari 2012.

De decentrale overheden geven aan dat het gebruik van een papieren abonnement een tijdelijke situatie betreft. Zij verwachten dat eind dit jaar landelijke (abonnements)vervangende proposities op de OV-chipkaart beschikbaar zijn, zodat de papieren abonnementen kunnen worden afgeschaft.

Vraag 3

Klopt het dat reizigers ondanks een geldig vervoersbewijs en ondanks de wens dat iedereen zoveel mogelijk met de OV-chipkaart moet reizen, toch gedwongen worden om een papieren kaartje aan te schaffen?

Antwoord 3

Hiervoor verwijs ik naar het antwoord op vraag 2.

Vraag 4

Deelt u de mening dat de reiziger geen boodschap heeft aan de vraag of deze toevallig een concessiegrens oversteekt en dat de vervoerders dit onderling en in het belang van de reizigers op moeten lossen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ja. Ik ben van mening dat de reiziger centraal moet staan in de afwegingen die partijen maken voor het reizen met de OV-chipkaart. In sommige regio's zijn de abonnementen verchipt en in andere regio's is ervoor gekozen om de papieren abonnementen tijdelijk te handhaven. De decentralisatie van het openbaar vervoer brengt echter met zich mee dat differentiatie per regio mogelijk is. Dat houdt bijvoorbeeld in dat een korting in het ene gebied niet automatisch betekent dat die in het hele land geldt. Het is gewenst dat decentrale overheden en vervoerders gezamenlijk oplossingen realiseren om zonder problemen met verschillende vervoerders te kunnen reizen en dit duidelijk te communiceren naar de reizigers. Dit heeft helaas niet kunnen voorkomen dat in het specifieke geval uit het bericht de toegang tot de bus werd geweigerd. Dat betreurt ik.

Vraag 5

Bent u bereid om zo snel mogelijk de regie te grijpen en zo nodig in het belang van de reizigers de regio's en de vervoerders te dwingen om te stoppen met dit klantvriendelijke gedrag? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

De verantwoordelijkheid voor het regionaal openbaar vervoer ligt bij de decentrale overheden. Vanuit het belang dat ik eraan hecht, heb ik decentrale overheden en vervoerders er nogmaals expliciet op gewezen dat de praktische zaken bij concessieoverschrijding goed geregeld moeten zijn. Hier is afgelopen jaar al een grote slag in gemaakt. Desondanks kan er in specifieke gevallen nog wel eens iets misgaan. Daarbij heb ik partijen verzocht om de communicatie naar de reizigers hierover te verbeteren. Decentrale overheden hebben mij laten weten dat in overleg met de vervoerders aanvullende maatregelen worden getroffen, zoals aanscherping van de communicatie naar de reizigers en het hanteren van een klantvriendelijk coulancebeleid.