

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

### 2562

Vragen van het lid **Laçin** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat de ov-chipkaart op de mobiele telefoon flopt*. (ingezonden 24 juli 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkema** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 30 augustus 2017).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de berichtgeving dat de ov-chipkaart op de mobiele telefoon flopt?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

De introductie van OV-chip mobiel is niet vlekkeloos verlopen. Translink geeft aan dat de problemen technisch van aard waren en te maken hadden met het registreren/aanmelden. De problemen zijn volgens Translink inmiddels opgelost. OV-chip mobiel wordt door de openbaar vervoerbedrijven fasegewijs toegankelijk gemaakt voor reizigers.

Om het publieke belang van een goed en betaalbaar openbaar vervoer te borgen, moeten reizigers op een goede wijze kunnen betalen voor het openbaar vervoer (OV). In het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) zet ik mij hiervoor in. Omdat er met de OV-chipkaart een goed middel is voor reizigers om te betalen voor het OV, is het publieke belang niet in het geding. De waardering van de reiziger voor het gebruiksgemak van de OV-chipkaart is in de OV-klantenbarometer 2016 gestegen naar een 8,1.

Ik vind dat openbaarvervoerbedrijven de ruimte moeten hebben om het betaalsysteem in het openbaar vervoer verder te verbeteren. Zoals ik u op 27 januari 2016<sup>2</sup> schreef, wordt er door de vervoerders aan verschillende nieuwe mogelijkheden om te betalen gewerkt. Uitgangspunt is dat de nieuwe systemen een toegevoegde waarde moeten hebben ten opzichte van de huidige OV-chipkaart. In NOVB-verband wordt er in de komende jaren door Translink, de openbaar vervoer bedrijven, consumentenorganisaties en overheden onder meer gekeken naar de betrouwbaarheid en betaalbaarheid van de verschillende systemen.

<sup>1</sup> Algemeen Dagblad, 21 juli 2017: «OV-chip op mobiel flopt»

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 613

#### Vraag 2

Kunt u de verschillende beslissingen die zijn genomen in het proces rondom het opstarten, invoeren en uitvoeren van de pilot in een tijdslijn inzichtelijk maken, waarbij per beslissing wordt aangegeven waarom geconcludeerd werd dat een volgende stap mogelijk was en kan in de tijdslijn aangegeven worden wanneer en waarom is afgeweken van de eerdere planning? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

De openbaarvervoerbedrijven en Translink zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van nieuwe betaalwijzen en de invulling van pilots. Translink geeft aan dat de introductie van OV-chip mobiel plaats vond nadat het aanmelden en gebruik uitgebreid getest was met behulp van een testgroep. Na de introductie op 22 mei 2017 was de belangstelling zo groot dat dit technische problemen opleverde. Deze problemen zijn inmiddels opgelost. In deze eerste fase wordt het betaalmiddel conform plan voor maximaal 10.000 reizigers met een Vodafone of KPN-abonnement ter beschikking gesteld. De gebruikers wordt gevraagd naar verbeterpunten om zodoende stap voor stap OV-chip mobiel voor een groter publiek geschikt te maken.

#### Vraag 3

Kunt u tevens de verschillende beslissingen die zijn genomen in het proces rondom de pilot die reizen met een bankpas mogelijk moet maken inzichtelijk maken in een tijdslijn, waarbij per beslissing wordt aangegeven waarom geconcludeerd werd dat een volgende stap mogelijk was tot het moment dat besloten werd de invoering (voorlopig) niet door te laten gaan? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 3

Net zoals bij OV-chip mobiel, is «reizen met de bankkaart» een innovatie waarmee Nederland tot de voorlopers behoort. Translink geeft aan dat het «reizen met de bankkaart» op dit moment volop in ontwikkeling is. Wel gaat de ontwikkeling minder snel dan verwacht. Het streven is om eind 2017 te starten met een pilot in Den Haag. Voor het kunnen uitvoeren van deze pilot moet onder meer de apparatuur geschikt gemaakt worden en moeten er afspraken met banken worden gemaakt. Ook worden de ervaringen met de OV-chip mobiel hierin meegenomen.

#### Vraag 4

Hoeveel kosten zijn op tot op 1 juli 2017 door Translink gemaakt met de pilot van een ov-chipkaart op een mobiele telefoon en welke verwachting is er voor het toekomstig uitgavenpatroon?

#### Antwoord 4

Translink geeft aan dat er in 2016 € 1,2 miljoen is geïnvesteerd. De telecombedrijven en OV-bedrijven hebben ook investeringen gedaan voor de eerste uitrol van 10.000 OV-chip mobiel gebruikers. Translink geeft aan dat de definitieve business case afhankelijk is van het aantal gebruikers.

#### Vraag 5

Hoe verhoudt de uitspraak van Translink-directeur Groothedde die stelt dat «de eerste dagen waardeloos zijn geweest» zich tot het feit dat het maanden na de start van deze pilot nog steeds een chaos is?

#### Antwoord 5

Translink geeft aan dat de technische problemen bij de opstart van de pilot zijn opgelost en geeft aan dat de 5.400 huidige gebruikers van OV chipmobiel tevreden zijn. Het aantal gebruikers stijgt. Zie verder de antwoorden op de vragen 1 en 2.

#### Vraag 6

Bent u het eens met de uitspraak van hoogleraar Van Wee van de Technische Universiteit Delft over de pilot dat het «overkomt alsof die niet professioneel is aangepakt»? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 6

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 1 heb aangegeven vind ik dat de introductie van OV-chip mobiel niet vlekkeloos is verlopen. De communicatie over randvoorwaarden en omvang van de pilot had beter moeten zijn. Tevens vind ik dat openbaar vervoerbedrijven de ruimte moeten hebben om het betaalsysteem in het openbaar vervoer verder te verbeteren. Ook in de vorm van pilots waarvan niet altijd vooraf duidelijk is of deze in de praktijk direct tot het gewenste resultaat leiden.

#### Vraag 7

Kunt u garanderen dat de kosten voor de mislukte pilots met de ov-chipkaart op de mobiele telefoon en het reizen met de bankpas niet voor rekening komen van de reizigers of de belastingbetaler? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Zoals eerder aangegeven moeten alternatieve vormen voor betalen in het OV meerwaarde bieden boven de OV-chipkaart. Dit kan bijvoorbeeld doordat het efficiënter is en het openbaar vervoer in totaal goedkoper maakt. Of doordat de nieuwe betaalwijze nieuwe reizigers trekt en bestaande reizigers aantrekkelijke alternatieven biedt. Dit wordt in het NOVB bewaakt, waarmee de positie van de reiziger geborgd wordt. De pilots worden uitgevoerd en betaald door Translink, de openbaar vervoerbedrijven, de telecombedrijven en de banken. Er zijn momenteel geen bijdragen vanuit het Rijk en dus komen kosten niet voor rekening van de belastingbetaler.

#### Vraag 8

Kunt u inzichtelijk maken met welke pilots Translink op dit moment nog meer bezig is, in welke fase die pilots op dit moment verkeren en hoeveel kosten er al gemaakt zijn hiervoor?

#### Antwoord 8

Translink en de OV-bedrijven werken aan alle innovaties zoals afgesproken in de visie OV-betalen<sup>3</sup>. De pilot van betalen met een chip in de mobiele telefoon bevindt zich nu in de fase dat hij is opengesteld voor 10.000 gebruikers. Er zijn op dit moment 5400 gebruikers van dit alternatief en hun ervaringen worden gebruikt om het product verder te verbeteren. In het jaarverslag 2016 van Translink staat dat voor deze pilot € 1,2 miljoen is geïnvesteerd. De pilot voor het betalen met de bankkaart (EMV) wordt voorbereid (zie antwoord op vraag 3). In het jaarverslag 2016 van Translink staat dat voor deze pilot € 2,4 miljoen geïnvesteerd is. Daaronder vallen ook de kosten voor het vervangen van het kernsysteem van de OV-chipkaart, dat 15 jaar oud was. Hiermee is het systeem verder toekomstbestendig gemaakt. Andere innovatie-trajecten zoals Be in Be out (een systeem met bluetooth) staan verder in de toekomst gepland en daar zijn nog geen pilots van in voorbereiding.

#### Vraag 9

Bent u bereid om het Bureau ICT Toetsing te vragen de verschillende pilots bij Translink door te lichten? Zo ja, wanneer kunt u de Kamer daarover informeren? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 9

Nee. Het Bureau ICT Toetsing toetst grote projecten van de rijksoverheid met een ICT-component van meer dan € 5 miljoen. De pilots worden uitgevoerd en betaald door Translink en de openbaar vervoerbedrijven en zijn dus geen project van de rijksoverheid. Translink is een private onderneming met als enige aandeelhouder de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven. Alle bedrijven met openbaar vervoer concessies in Nederland zijn lid van deze coöperatie.

---

<sup>3</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 605, bijlage 585718