

Eindbeeld OV-chipkaart

Studie 065

Toekomstig Landschap Voor Reizigers Met Een Functiebeperking

Eindrapport

DEFINITIEF

VERTROUWELIJK

ALLEEN VOOR INTERN GEBRUIK BIJ LCO-PARTIJEN EN PARTIJEN VERENIGD IN DE REGIEGROEP OV-CHIPKAART

(deze pagina is opzettelijk blanco gelaten)

DEFINITIEF

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	1
1.1	AANLEIDING.....	1
1.2	DOEL EN AANPAK.....	2
1.3	VOORBEHOUD.....	5
2.	MANAGEMENTSAMENVATTING.....	6
3.	STUDIERESULTATEN.....	9
3.1	DOELGROEPEN.....	9
3.2	INCHECKEN EN UITCHECKEN.....	11
3.2.1	Boodschappen en werking van kaartlezers.....	11
	Functie van de kaartlezers.....	11
	Belemmeringen.....	12
	Aanbevolen oplossingen.....	13
3.2.2	Boodschappen en werking van de poortjes.....	15
	Functie van de poortjes.....	15
	Belemmeringen.....	15
	Aanbevolen oplossingen.....	17
3.2.3	Vindbaarheid en herkenbaarheid van kaartlezers en poortjes.....	17
	Functie.....	17
	Belemmeringen.....	18
	Aanbevolen oplossingen.....	19
3.2.4	Bedienen van kaartlezers en poortjes met de OV-chipkaart.....	20
	Functie.....	20
	Belemmeringen.....	21
	Aanbevolen oplossingen.....	22

3.3	INFORMATIE OVER DE OV-CHIPKAART.....	23
	Functie	23
	Belemmeringen	23
	Aanbevolen oplossingen	23
3.4	VERKRIJGEN VAN EEN OV-CHIPKAART MET PRODUCT EN/OF SALDO.....	25
	Functie	25
	Belemmeringen	26
	Aanbevolen oplossingen	27
3.5	INFORMATIE OVER PRIJS, SALDO EN GEMAAKTE RITTEN.....	29
	Functie	29
	Belemmeringen	29
	Aanbevolen oplossingen	30
4.	SLOTOPMERKINGEN	32
4.1	TESTEN EN BEPROEVEN.....	32
4.2	TIJDELIJKE MAATREGELEN.....	32
4.3	WET GELIJKE BEHANDELING OP GROND VAN HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE	32
BIJLAGEN: 1 – MATRIX KANSEN, BELEMMERINGEN EN PROBLEMEN VOOR REIZIGERS MET EEN FUNCTIEBEPERKING		



1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING

In het voorjaar van 2009 hebben de partijen verenigd in de Regiegroep OV-chipkaart (Regiegroep) hun visie gegeven op het document 'Eindbeeld van de OV-chipkaart' (Eindbeeld). De landelijke consumentenorganisaties (CO's) hadden dit document bij de Regiegroep neergelegd. Het Eindbeeld van deze organisaties bestaat uit veel elementen. Op een aantal van deze elementen had de Regiegroep nog geen visie. Regiegroep en CO's hebben toen besloten deze elementen in totaal 15 studies te bestuderen. De resultaten van deze Eindbeeldstudies moeten de Regiegroep in staat stellen om alsnog hun visie te geven op deze elementen.

Het 'Toekomstig Landschap voor Reizigers met een Functiebeperking', ook wel Eindbeeldstudie 065 genoemd, is één van deze studies. Deze Eindbeeldstudie gaat over de elementen: 54, 56, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65 en 67 van het Eindbeeld. De studie heeft plaatsgevonden onder de coördinatie van het Directeuren Overleg Chipkaart (DOC).

De leden van de studiegroep zijn:

- CG-Raad (Mevrouw J. Lagendijk¹),
- Viziris (De heren H. Hoitzing en R. van Grinsven),
- NS (De heer H. Schelle),
- TLS (Mevrouw I. Krämer),
- DOC (De heer W. de Goeij).

¹ De CG-Raad heeft in dit traject nauw samengewerkt met Platform VG, De koepelorganisatie voor collectieve belangenbehartiging van mensen met een verstandelijke beperking, hun ouders en vertegenwoordigers.

1.2 DOEL EN AANPAK

Binnenkort is de OV-chipkaart het enige vervoerbewijs voor metro, tram, bus en trein in Nederland. De OV-chipkaart biedt veel voordelen, maar deze voordelen gelden nog niet altijd voor alle reizigers.

Doel

Er zijn mensen met een functiebeperking die door de invoering van de OV-chipkaart op dit moment nog tegen belemmeringen oplopen. Deze belemmeringen kunnen zo groot zijn, dat zij na de introductie van de OV-chipkaart niet meer zelfstandig kunnen reizen, terwijl zij dit daarvoor wel konden². Deze Eindbeeldstudie heeft zich daarom tot doel gesteld een toekomstig landschap van de OV-chipkaart te beschrijven, waarbij de belemmeringen om zelfstandig te kunnen blijven reizen zich niet of in mindere mate voordoen.

Aanpak

De studiegroep heeft als eerste haar studieopdracht uitgeschreven in termen van gewenste resultaten en de stappen die nodig zijn om die resultaten te bereiken³.

De studiegroep heeft vervolgens de diverse functiebeperkingen in drie hoofddoelgroepen met diverse subdoelgroepen onderverdeeld:

- I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking,
- II - Mensen met een motorische beperking,
- III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen.

Hoofdstuk 3.1 gaat dieper in op deze onderverdeling en de diverse subdoelgroepen.

² In dat geval spreken we niet langer over een belemmering, maar over een probleem.

³ Gaandeweg is de studiegroep tot de conclusie gekomen dat deze uitvoering niet de meest geschikte was, vanwege de breedte en complexiteit van het onderwerp. De studiegroep is dan ook afgeweken van de afgesproken aanpak, zonder daarbij het doel van de studie uit het oog te verliezen. De afwijking betreft vooral het opleveren van de in de opdracht genoemde database waarin alle belemmeringen relationeel zijn opgeslagen. Deze is vervangen door een matrix die weliswaar minder relaties borgt, maar wel alle belemmeringen bevat.

Ook is de reis van de reiziger opgedeeld in zes fases van een reis (reisstappen):

- 1 - oriëntatie (hoe reis ik vandaag?),
- 2 - voorbereiding (buitenshuis; hoe gaat mijn reis verlopen, wat heb ik nodig?),
- 3 - transfer en check-in (verplaatsing binnen het OV-gebied op bijvoorbeeld een station),
- 4 - OV-rit (de rit zelf),
- 5 - transfer en check-uit (het definitief uitchecken) of,
transfer, check-uit en check-in bij overstap,
- 6 - nazorg.

Per doelgroep en per reisfase heeft de studiegroep geïnventariseerd wat de kansen en belemmeringen zijn in het huidige landschap van de OV-chipkaart. Met 'kansen' bedoelen we de verbeteringen die de invoering van de OV-chipkaart brengt voor belemmeringen van het zelfstandig kunnen reizen in de 'papieren wereld'.

Deze kansen en belemmeringen opgenomen in dit rapport en haar bijlage, vormen de conclusies van de studiegroep.

Ten slotte heeft de studiegroep naar mogelijke oplossingen gezocht om die belemmeringen zoveel mogelijk weg te nemen. Zij heeft zich daarbij vooral gericht op de grootste belemmeringen. Die doen zich vooral voor bij het in- en uitchecken (reisfase 3 en 5). Ook is in het kader van de studie een zeer ruwe kwalitatieve inschatting gemaakt van benodigde tijd en geld om een bepaalde oplossing te kunnen realiseren. Daarbij is geen rekening gehouden met lopende en geplande projecten van overheden, vervoerders en TLS.

Deze oplossingen in dit rapport en haar bijlage, vormen de aanbevelingen van de studiegroep. De studiegroep benadrukt dat deze oplossingen niet als beperking mogen gelden voor andere mogelijke oplossingen.

Matrix en andere Eindbeeldstudies

De kansen en belemmering enerzijds en de mogelijke oplossingen anderzijds die in deze studie naar voren zijn gekomen, zijn vastgelegd in een grote en redelijk complexe matrix. Deze matrix garandeert volledigheid van inhoud en relatie daarvan tot de reisstappen. Zij is primair bedoeld als ondersteuning voor de uitvoering van de aanbevelingen van de Eindbeeldstudie. De matrix is voorzien van een heldere leeswijzer, maar is minder geschikt

als leesbaar rapport. Vandaar dat de studiegroep gekozen heeft deze matrix als bijlage op te nemen van dit geschreven rapport. Voor dit rapport is gekozen voor helderheid en eenvoudig taalgebruik dat daarmee geschikt is voor alle achterbannen van de doelgroepen met een functiebeperking. Dit geschreven rapport is hierdoor minder volledig dan de matrix en concentreert zich vooral op de belemmeringen die de doelgroepen als grootste probleem ervaren.

De studiegroep adviseert dan ook iedereen die op basis van dit rapport besluiten moet nemen, naast het rapport ook de matrix te lezen. Dit geldt overigens ook voor de twee Eindbeeldstudies waarnaar dit rapport verwijst, omdat zij een sterke relatie hebben met de in dit rapport behandelde Eindbeeldstudie:

- 052 "Overstap meerdere vervoerders (inclusief 'Routing, Signing en Branding')",
- 057 "Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur".

Tot slot wil de studiegroep opmerken dat er bij het iets als belemmering ervaren, verschil bestaat tussen mensen zonder functiebeperking en mensen met een functiebeperking. Dit kan invloed hebben op het lezen en interpreteren van dit rapport. Daarom is de studiegroep graag bereid de inhoud van dit rapport op verzoek mondeling toe te lichten.

Reflectie

De studiegroep kijkt terug op een lange intensieve periode, waarin zij deels tegenstrijdige belangen moest overwinnen om uiteindelijk tot een zo eensgezind en concreet als mogelijk eindrapport te komen. Dankzij de blijvend constructieve houding en inbreng van de deelnemers laat het uiteindelijke rapport weinig van deze begrijpelijke worsteling zien.

Toch is een voorbehoud op zijn plaats. De aanbevelingen in het rapport zijn zo gevoelig voor adequate verdere uitwerking en toetsing, dat overname ervan ook impliceert dat belangenorganisaties van mensen met een functiebeperking daarbij actief betrokken blijven.

1.3 VOORBEHOUD

Als bij testen en beproeven als onderdeel van de uitvoering van een aanbevolen oplossing blijkt dat de oplossing niet of maar deels werkt voor een bepaalde (sub)doelgroep van mensen met een functiebeperking, vindt de studiegroep dat nieuwe studie naar alternatieve oplossingen dan noodzakelijk is, wederom in samenspraak met de CG-Raad en Viziris.

Viziris wenst als deelnemende organisatie aan voorliggende studie, te benadrukken dat de aanbevolen oplossingen in dit eindbeeldrapport voornamelijk technische aanpassingen aan het OV-chipkaartsysteem betreffen. Hoe zinvol ook, zij veranderen niets aan het gekozen principe van reizen met een open beurs die pas correct wordt gesloten bij succesvol uitchecken. Viziris verwacht dat deze aanpassingen de financiële risico's, extra reisstress en overige nieuwe onzekerheden niet volledig kunnen wegnemen. Zij zijn dan ook van mening, dat er ook na het bereiken van het toekomstig landschap voor reizigers met een visuele beperking een vangnet moet bestaan voor mensen onder hen die dan alsnog niet goed met de OV-chipkaart overweg kunnen.

DEFINITIEF

2. MANAGEMENTSAMENVATTING

Voor het juiste perspectief van deze managementsamenvatting is het advies dat u eerst de inleiding van dit rapport leest (sectie 1.).

Dit rapport bespreekt de grootste nieuwe belemmeringen voor doelgroepen van mensen met een functiebeperking in relatie tot het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland na invoering van de OV-chipkaart. In dit rapport, zijn alle doelgroepen ondergebracht in drie hoofddoelgroepen:

- hoofddoelgroep I - mensen met een visuele en/of auditieve beperking,
- hoofddoelgroep II - mensen met een motorische beperking,
- hoofddoelgroep III - mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen.

Uit de studie blijkt dat de grootste belemmeringen optreden voor hoofddoelgroepen I en III, en daarbinnen meer specifiek voor respectievelijk mensen met een visuele beperking en mensen met een verstandelijke beperking. De aanbevolen oplossingen om de belemmeringen voor deze mensen zoveel mogelijk weg te nemen, helpen in de regel ook mensen met mindere en/of gerelateerde beperkingen bij het gebruik van de OV-chipkaart.

De belangrijkste verandering bij het reizen met de OV-chipkaart is het in- en uitchecken. Uit de studie blijkt dat deze handelingen als eerste aandacht moeten krijgen om de reiziger met een functiebeperking een betere mogelijkheid te bieden ook met de OV-chipkaart zelfstandig te kunnen blijven reizen in het openbaar vervoer.

Bij de boodschappen en werking van de kaartlezers vormen de beperkte ergonomie en beperkte meer-kanalen-zintuigondersteuning, de grootste belemmering. Dit geldt ook voor de boodschappen van de poortjes. De aanbevolen oplossingen zijn erop gericht dit sterk te verbeteren. Hierbij vragen foutboodschappen om een andere aanpak dan meer reguliere boodschappen. Voor sommige oplossingen moet de OV-chipkaartapparatuur weten dat er een reiziger met bepaalde functiebeperkingen van het systeem gebruik wil maken. De aanbevolen oplossing hiervoor is een elektronisch kenmerk op de OV-chipkaart van die reiziger aan te brengen dat specifiek geldt voor zijn beperkingen.

Voor de algemene werking van poortjes ziet de studiegroep een noodzaak om aan bepaalde subdoelgroepen specifieke training te geven.

Bij de vindbaarheid en herkenbaarheid van kaartlezers en poortjes, vormen belijning, overstaplocatie, gebruik van hoofdzakelijk geschreven teksten, standaardisatie en invulling van assistentieverlening, de belangrijkste aspecten die belemmeringen veroorzaken die om oplossingen vragen. De aanbevolen oplossingen liggen meestal direct in het verlengde van de belemmering zelf. Bijvoorbeeld doelmatigere belijning en specifieke assistentieverlening. Ook is er echter een aanbeveling om mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn te ontslaan van de plicht om bij een overstap in de treinrailketen een check-uit en check-in te maken als er geen reële oplossing is om deze mensen zonder al te veel inspanning voor hen langs een overstapmeubel te leiden. De studiegroep heeft geen oplossing kunnen bedenken en acht de kans daarop ook zeer miniem. Ook vinden de CG-Raad en Viziris dat overstaphandelingen in de treinrailketen voor deze subdoelgroepen niet doenlijk zijn, zodat verder onderzoek naar een oplossing wat hen betreft dus ook niet nodig is.

Daarnaast spelen bij de bediening van kaartlezers en poortjes vooral voor mensen met een visuele beperking nog andere belemmeringen een rol. De meeste hiervan veroorzaken onzekerheid bij de reiziger. Zij weten bijvoorbeeld niet of zij met de juiste kaart in hun handen staan en of zij de juiste (hoofd)boodschap hebben gekregen. Ook hier liggen de aanbevolen oplossingen in het verlengde van de belemmering zelf: merken van de kaart en herhalen of verlengen van de boodschap.

Naast belemmeringen bij in- en uitchecken zijn er ook nog andere handelingen waarbij belemmeringen optreden.

Bij het verkrijgen van informatie over de OV-chipkaart zijn het beperkte aantal kanalen waarlangs informatie kan worden verkregen, de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van die kanalen, de complexiteit van de geboden informatie en het ontbreken van trainingen, belangrijke aandachtsvelden.

Bij het verkrijgen van een OV-chipkaart en het erop zetten van producten en/of saldo zijn de beperkingen om goed gebruik te kunnen maken van internet, vindbaarheid en bedienbaarheid van apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart en het afnemend aantal balies van vervoerders, de belangrijkste belemmeringen. Hiervoor doet de studiegroep ook aanbevelingen voor oplossingen. In tegenstelling tot wat vaak wordt gezegd, neemt automatisch opladen van saldo deze belemmeringen nog niet altijd weg.

Ten slotte zijn er belemmeringen bij het verkrijgen van informatie over de prijs van een rit, het nog beschikbare saldo en de gemaakte ritten. Mensen met een functiebeperking ervaren beperkte toegankelijkheid tot de kanalen waarlangs deze informatie kan worden verkregen hierbij als grootste belemmering. Uitbreiding van het aantal kanalen is dan ook de belangrijkste aanbevolen oplossing.

In de slotopmerkingen besteedt het rapport aandacht aan de blijvende noodzaak van testen en beproeven in samenwerking met mensen met functiebeperkingen, aan de tijdelijke maatregelen en aan de Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap of Chronische Ziekte.

Als u op basis van dit rapport besluiten moet nemen, schiet deze managementsamenvatting te kort. Het is een te verdichte versie van het rapport.

3. STUDIERESULTATEN

3.1 DOELGROEPEN

Dit rapport spreekt over doelgroepen van mensen met een functiebeperking in relatie tot het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland (OV) na invoering van de OV-chipkaart. Voor de leesbaarheid van dit rapport zijn deze doelgroepen ondergebracht in drie hoofddoelgroepen met diverse subdoelgroepen. In de bijlage 'reisstap-doelgroep matrix' zijn alle onderkende hoofd- en subdoelgroepen opgenomen. De leeswijzer bij deze matrix bespreekt ook deze onderverdeling.

De namen en de samenstelling van de drie hoofddoelgroepen zijn hieronder weergegeven. Voor zover bekend bij de CG-Raad en Viziris zijn ook de aantallen mensen van de samenstellende subdoelgroepen genoemd. Er is daarbij geen rekening gehouden met overlapping van groepen. De in dit rapport genoemde belemmeringen bij het gebruik van de OV-chipkaart wegen niet voor al deze mensen even zwaar.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Mensen die doofblind zijn (ca. 40.000 mensen).
- Mensen die slechthorend of doof zijn (ca. 359.000 mensen).
- Mensen die slechthorend of blind zijn (ca. 432.000 mensen).

Hoofddoelgroep II - Mensen met een motorische beperking

- Mensen die klein zijn (ca. 250.000 mensen).
- Mensen met een beperkt loopvermogen die een hulpmiddel gebruiken (ca. 687.000 mensen).
- Mensen met een beperkte arm/handfunctie.
- Overige functiebeperkingen waaronder meervoudige beperkingen.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Mensen die analfabeet zijn (ca. 250.000 mensen).
- Mensen met bepaalde psychische beperkingen, inclusief autisme (ca. 90.000 mensen) en dementie (ca. 110.000 mensen).
- Mensen met dyslexie (600.000 mensen).
- Mensen met een verstandelijke beperking (ca. 112.000 mensen).

Als de aanbevelingen van dit rapport worden opgevolgd, kan dit ook mensen met mildere en/of gerelateerde functiebeperkingen helpen. Denk hierbij aan:

- mensen met een IQ tussen de 70 en 85 die niet tot de mensen met een verstandelijke beperking worden gerekend (ca. 14% van de bevolking ofwel ca. 2.250.000 mensen),
- laaggeletterden (mensen die niet snel kunnen lezen; ca. 1.300.000 mensen),
- ouderen,
- mensen die de Nederlandse taal niet spreken en/of lezen (toeristen, allochtonen, etc.),
- kleurenblinden (ca. 1.300.000 mensen).

Daar waar dit rapport spreekt over mensen met een functiebeperking, zijn mensen met een mildere en/of gerelateerde functiebeperking dus slechts indirect in de beschouwingen meegenomen.

Bovendien wil de studiegroep opmerken dat veel van de aanbevolen oplossingen ook het gebruik van de OV-chipkaart vergemakkelijken voor mensen die geen functiebeperking hebben.

3.2 INCHECKEN EN UITCHECKEN

De belangrijkste verandering bij het reizen met de OV-chipkaart is het in- en uitchecken. Bij de handelingen die nodig zijn voor het in- en uitchecken kunnen mensen met bepaalde functiebeperkingen belemmeringen ondervinden. Deze belemmeringen kunnen zo groot zijn dat ze een probleem zijn voor het succesvol kunnen in- en uitchecken.

Uit de studie blijkt dat de handelingen bij het in- en uitchecken als eerste aandacht moeten krijgen om ervoor te zorgen dat de reiziger met een functiebeperking ook met de OV-chipkaart zelfstandig kan blijven reizen in het openbaar vervoer.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste nieuwe belemmeringen voor deze reizigers bij het in- en uitchecken. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in:

- boodschappen en werking van de kaartlezers,
- boodschappen en werking van de poortjes,
- vindbaarheid en herkenbaarheid van kaartlezers en poortjes,
- bedienen van kaartlezers en poortjes met de OV-chipkaart.

Het rapport beschrijft deze onderverdeling in vier aparte paragrafen. Iedere paragraaf beschrijft de belemmeringen van dat onderdeel. Vervolgens staan in die paragraaf de aanbevolen oplossingen die deze belemmeringen zouden kunnen opheffen of aanmerkelijk verkleinen.

3.2.1 Boodschappen en werking van kaartlezers

Functie van de kaartlezers

De kaartlezers kunnen bijvoorbeeld kastjes zijn op paaltjes buiten het voertuig (op de wal) of kastjes in een voertuig. Ook in de poortjes zit een kaartlezer, maar die behandelt dit rapport apart in paragraaf 3.2.

De functie van een kaartlezer is de reiziger die zijn kaart tegen de kaartlezer houdt, in- of uit te checken. De kaartlezer gebruikt *boodschappen* om te communiceren of dit in- of uitchecken goed is gegaan of niet. Op dit moment gebruikt de kaartlezer hiervoor geschreven tekst op het scherm van de kaartlezer én geluidssignalen:

- geschreven tekst:
 - 'goede reis' of andere tekst (= "u bent ingecheckt"),
 - 'tot ziens' of andere tekst (= "u bent uitgecheckt"),
 - diverse 'foutmeldingen' (= gevraagde actie niet succesvol of actie niet mogelijk)
 - het product of saldo en de ritprijs.
- geluidssignalen (een of meerdere):
 - bij inchecken,
 - bij uitchecken,
 - bij foutmeldingen.

Op dit moment zijn er geen uniforme boodschappen en signalen voor alle vervoerders.

Belemmeringen

Deze genoemde boodschappen komen onvoldoende of niet over. Bovendien is het verwarrend dat niet alle vervoerders dezelfde boodschappen gebruiken. Dit leidt tot teveel fouten bij het in- en uitchecken voor mensen uit één of meerdere hoofddoelgroepen. Hierna wordt per hoofddoelgroep toegelicht waarom.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Mensen die doofblind zijn nemen noch de geschreven tekst, noch de geluidssignalen waar.
- Mensen die blind of slechtziend zijn kunnen de geschreven tekst niet respectievelijk niet voldoende lezen. Daarbij zijn de geluidssignalen onvoldoende (onderscheidend) om de verschillende boodschappen alleen met geluid voldoende over te laten komen.
- Voor mensen die slechtziend zijn, zijn de letters te klein en is het (kleur)contrast bij sommige typen kaartlezers (te) slecht. Ook is de tekst te kort in beeld.
- Mensen die doof of slechthorend zijn, horen de geluidssignalen niet. Als daarnaast een scherm slecht te lezen is (door lichtinval of door onvoldoende (kleur)contrast), komt de boodschap van de kaartlezer niet over.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Voor mensen die niet kunnen lezen vanwege een verstandelijke beperking of vanwege analfabetisme of dyslexie geldt hetzelfde als voor mensen die blind of slechtziend zijn: de boodschap in geschreven tekst op het scherm komt niet voldoende over, is tekort in beeld en de geluidssignalen geven onvoldoende informatie.
- Mensen met bepaalde psychische beperkingen (waaronder autisme) kunnen onder tijdsdruk niet meerdere handelingen tegelijk verrichten (lezen hele zinnen, interpreteren geluid, uitstappen). Dit doet zich vooral voor bij de boodschappen van de kaartlezers op een druk voertuig, maar ook als de boodschap te kort in beeld is.
- Mensen met een verstandelijke beperking begrijpen de boodschappen niet altijd. Zo heeft de tekst 'goede reis' een zekere betekenis van 'afscheid nemen' in zich. Er kan dan verwarring ontstaan of is in- of uitgecheckt.

Aanbevolen oplossingen

Zonder op de stoel van de specialist en/of de ontwerper te willen gaan zitten, kunnen de volgende aanpassingen zoveel mogelijk voorkomen dat de boodschappen van de kaartlezers niet overkomen. Daarbij is er een onderscheid tussen:

- hoofdboodschappen (u doet een gebruikelijke handeling: in- of uitchecken),
- foutmeldingen (u moet iets doen dat afwijkt van een gebruikelijke handeling want er klopt iets niet),

Geef de twee hoofdboodschappen 'u bent nu ingecheckt' of 'u bent nu uitgecheckt' weer:

- via meerdere zintuigkanalen (auditief, visueel, tast),
- met duidelijk onderscheid in kleur, symbool, geluid en trilling,
- op eenvoudige wijze.

Ter finale beoordeling door specialisten en ontwerpers – met consultatie van belangenorganisaties van mensen met een functiebeperking – zijn naar de mening van de studiegroep hierbij de volgende zintuigfysiologische en ergonomische aspecten van belang voor het kunnen onderscheiden van de twee hoofdboodschappen:

- de opbouw van het scherm staat optimaal gebruik van kleurcontrasten en helderheid toe om de hoofdboodschappen (inclusief symbolen) goed waarneembaar te maken, ook voor

slechtziende mensen; aandacht voor omgevings- en achtergrondlicht zijn daarbij belangrijke bijkomende aspecten,

- het scherm toont duidelijke en korte boodschappen (bijvoorbeeld woorden van één lettergreep zoals "IN" en "UIT"),
- het scherm toont duidelijke en onderscheidende symbolen,
- de voortgebrachte geluidssignalen zijn duidelijk, van voldoende hoog volume en onderscheidend,
- mensen die daarvoor toestemming hebben verkregen⁴, krijgen een speciaal kenmerk op hun kaart, waardoor de kaartlezer het geluidssignaal vervangt door een uitgesproken versie van de hoofdboodschap; hierbij is indicatiestelling geen doel op zich en moeten ook andere mogelijkheden worden onderzocht,
- onderscheidende trilsignalen; deze trilsignalen zijn vooral gericht op doofblinde mensen,
- de communicatie van de hoofdboodschappen voldoen aan een standaard die voor alle vervoerders geldt; vooral voor mensen met een verstandelijke beperking is dit van belang.

Geef de foutmeldingen weer:

- in geschreven tekst die duidelijk leesbaar is ((kleur)contrast, voldoende grote letter, schreefloos, etc.),
- met rood of oranje als waarschuwingskleur,
- met het gebruikelijke foutsignaal, aangevuld met een uitgesproken foutboodschap (niet standaard, maar wel zonder toestemming verkrijgbaar⁵),
- via het gehoorapparaat dat signalen of gesproken informatie opvangt die verzonden is door gebruikmaken van een ringleiding in de apparatuur; dit vraagt om nader onderzoek,
- conform een standaard die voor alle vervoerders geldt; vooral voor mensen met een verstandelijke beperking is dit van belang,
- voorzie in de mogelijkheid van training van deze doelgroepen voor het omgaan met foutmeldingen van kaartlezers.

⁴ Als de kaartlezers voor teveel mensen de reguliere boodschappen van in- en uitchecken uitspreken, doet dit afbreuk aan het primaire doel van het maken van onderscheid voor de reiziger met de beperking.

⁵ Met verwijzing naar voetnoot 1, geldt voor de foutboodschappen dit risico niet omdat deze relatief veel minder voorkomen.

3.2.2 Boodschappen en werking van de poortjes

Functie van de poortjes

De metrostations van Amsterdam en Rotterdam zijn al afgesloten met poortjes. Ook op sommige treinstations staan al poortjes. Het aantal poortjes dat op een treinstation is gesloten, is vandaag nog beperkt, maar neemt steeds verder toe. Het aantal treinstations dat poortjes heeft, neemt ook nog verder toe. Conform de huidige planning sluit NS circa 90 treinstations af met poortjes.

De functie van een gesloten poortje is ervoor te zorgen dat alleen reizigers met een geldig (reis)product op hun OV-chipkaart het station in of uit kunnen. Hiervoor is een poortje uitgerust met een kaartlezer die vergelijkbare functies heeft als de eerder al besproken losstaande kaartlezers (palen en kastjes). Het poortje heeft het bijkomende voordeel dat het de hoofdboodschappen van de kaartlezer ("u bent ingecheckt" en "u bent uitgecheckt") visueel bevestigt: de deurtjes gaan of blijven open, zodat de reiziger door het poortje kan.

Als een poortje (nog) niet operationeel is, staat het open. De kaartlezer van dat poortje is dan veelal wel beschikbaar. Het poortje functioneert dan als een losstaande kaartlezer.

Als een poortje wel operationeel is, staat het dicht. Ook nu is de functie van de kaartlezer gelijk aan die van een losstaande kaartlezer.

Belemmeringen

Voor de kaartlezer van een poortje, zijn de belemmeringen en aanbevolen oplossingen van paragraaf 3.1 ook van toepassing.

Daarnaast kan een operationeel poortje, dat in twee looprichtingen is te gebruiken, nog een specifieke belemmering voor bepaalde subdoelgroepen opleveren.

Als een reiziger zijn of haar OV-chipkaart succesvol langs de lezer haalt, gaat het poortje open in de looprichting van die reiziger. De kaartlezer aan de andere zijde van het poortje is dan tijdelijk niet te gebruiken. Dit blijft zo totdat de detectieogen van het poortje zien dat die reiziger het poortje verlaat. Op dat moment kan een reiziger, die vanaf de andere zijde door

het poortje wil, zijn of haar OV-chipkaart pas succesvol langs de kaartlezer halen. Als direct nadat de eerste reiziger door het poortje loopt er een volgende reiziger vanaf diezelfde zijde zijn OV-chipkaart langs de kaartlezer haalt, blijft het poortje voor die reiziger open staan. Dit bevordert de vlotte doorstroom van reizigers, maar heeft als nadeel dat bij een groot aanbod van één zijde, reizigers van de andere zijde moeten wachten totdat de kaartlezer aan hun kant wordt vrijgegeven.

Als een poortje nog open staat van de vorige reiziger, moet een volgende reiziger uit de boodschappen van de kaartlezer afleiden of hij door mag lopen of niet. Het kan voorkomen dat de kaartlezer een foutmelding geeft terwijl het poortje toch open staat. De bevestiging van de hoofdbodschappen ("u bent ingecheckt" en "u bent uitgecheckt") door het opengaan of sluiten van een poortje is daarmee onduidelijk geworden.

Tot slot is het beeldscherm van de kaartlezer van het poortje dusdanig vlak gemonteerd, dat dit de leesbaarheid vanuit een lage positie bemoeilijkt.

Hierna wordt per hoofddoelgroep toegelicht waarom dit voor bepaalde subdoelgroepen een belemmering kan zijn.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn overzien de situatie bij een drukke tweezijdig gebruikte poort niet. Als de reizigers aan de andere zijde van de poort geen voorrang geven, weten zij niet wanneer zij hun OV-chipkaart succesvol kunnen aanbieden aan de lezer. Dit brengt onzekerheid met zich mee.

Hoofddoelgroep II - Mensen met een motorische beperking

- Mensen die klein zijn en mensen die gebruik maken van een rolstoel, zien door de weerspiegeling in het scherm niet welke boodschap de kaartlezer op het scherm weergeeft.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Mensen met een verstandelijke beperking:
 - › kunnen de situatie bij een drukke tweezijdige poort wel visueel waarnemen maar al naar gelang de mate van beperking zullen zij niet in staat zijn hier op de juiste wijze mee om te gaan,
 - › maken meer fouten bij de poortjes dan bij de losstaande kaartlezers vanwege de onduidelijke boodschap van een poortje dat nog openstaat van de vorige reiziger.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan:

- Mensen die daarvoor toestemming hebben verkregen, krijgen een speciaal kenmerk op hun kaart. Hiermee kan de 'operationele' poort die in twee looprichtingen is te gebruiken, onderkennen dat hij deze mensen met prioriteit moet behandelen op het moment dat deze mensen hun OV-chipkaart aanbieden. De studiegroep realiseert zich dat de werkbaarheid hiervan in de praktijk nader onderzoek behoeft. Voor deze toestemming is indicatiestelling geen doel op zich en moeten ook andere mogelijkheden worden onderzocht.
- Optimaliseer de invalshoek van het scherm van de kaartlezer van de poortjes zodanig, dat weerspiegelingen ook bij een lage uitleespositie minimaal zijn.
- Voorzie in de mogelijkheid van training van doelgroepen voor het omgaan met poortjes.
- Advies aan de reiziger met een functiebeperking zich bij poortjes te allen tijde te richten op de boodschappen van de kaartlezer.

3.2.3 Vindbaarheid en herkenbaarheid van kaartlezers en poortjes

Functie

Om in of uit te checken moet de reiziger de kaartlezers en poortjes kunnen vinden. Op sommige plaatsen zijn er meerdere vervoerders actief op een station. De reiziger moet dan de kaartlezer of het poortje van de gewenste vervoerder vinden. Op dit moment is het onderscheid hoofdzakelijk te zien door geschreven tekst (de naam van de vervoerder) op de

kaartlezer of boven een poortje.

Belemmeringen

De studiegroep ziet hierbij de volgende belemmeringen.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn:
 - › zien de kaartlezers en poortjes niet en zijn volledig aangewezen op doelmatig aangebrachte belijning,
 - › kunnen de kaartlezers moeilijk herkennen,
 - › kunnen op een station niet waarnemen dat er een overstapsituatie is tussen verschillende vervoerders,
 - › kunnen het verschil tussen de kaartlezers en poortjes van de verschillende vervoerders niet waarnemen omdat hoofdzakelijk geschreven tekst wordt toegepast,
 - › en die op een perron moeten overstappen:
 - kunnen geen gebruikmaken van een overstapmeubel omdat de belijning alleen gericht is op het in- en uitgaan van het station en dus niet op overstappen,
 - lopen als het overstapmeubel aan de bestaande belijning is geplaatst, mogelijk de verkeerde kant op omdat de belijning niet voorziet in richting aangeven.
- Mensen die doofblind zijn hebben vaak behoefte aan assistentieverlening (AVG). AVG voorziet op dit moment niet in ondersteuning van handelingen met de OV-chipkaart.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Mensen die niet kunnen lezen vanwege een verstandelijke beperking of vanwege analfabetisme of dyslexie:
 - › kunnen de kaartlezers moeilijk herkennen,
 - › kunnen het verschil tussen de kaartlezers en poortjes van de verschillende vervoerders niet of niet voldoende tot zich nemen omdat hiervoor hoofdzakelijk geschreven tekst wordt toegepast,
 - › kunnen het verschil tussen een kaartlezer (om in- of uit te checken) en een saldolezer (om saldo en rithistorie te bekijken) niet of onvoldoende maken.

- Voor mensen met een verstandelijke beperking is het niet logisch dat zij bij een overstap van trein op trein uit en in moeten checken (het onderscheid tussen bussen, trams, metro's en treinen onderkennen zij wel). Als dat besef niet aanwezig is, zijn het kunnen vinden en herkennen daar direct ondergeschikt aan.
- Voor mensen met dementie is het niet meer te leren dat zij bij een overstap van trein op trein moeten uit- en inchecken. Als dat besef niet aanwezig is, zijn het kunnen vinden en herkennen direct ondergeschikt daaraan.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan:

- Installeer waar mogelijk en haalbaar poortjes in plaats van kaartlezers⁶.
- Creëer bij het gebruik van meerdere losstaande kaartlezers zoveel mogelijk het gevoel van virtuele poortjes. Gebruik in dat geval onder de rij kaartlezers een duidelijk voelbare vloermarkering waar de reiziger overheen moet lopen (de bij NS gebruikte tranenplaten voor locaties waar in afwachting van de plaatsing van poortjes, nu nog losstaande kaartlezers staan, voorzien als gunstige bijkomstigheid hierin). Voor reizigers in rolstoelen moet dit geen nieuwe belemmering opleveren.
- Zorg dat kaartlezers op en/of aan de logische route van de reiziger zijn geplaatst.
- Zorg voor duidelijke en eenduidige belijning van daartoe geselecteerde kaartlezers en poorten; consulteer bij keuzes de doelgroepen.
- Voorzie in de mogelijkheid van training van doelgroepen voor het zich eigen maken van het overstappen.
- Breid de assistentieverlening (AVG) uit met verlenen van ondersteuning bij het gebruik van de OV-chipkaart.
- Zorg voor een duidelijk visueel en voelbaar onderscheid tussen kaartlezers en saldolezers geplaatst op een perron.
- Zorg voor duidelijk onderscheid naar kleur, symbool en/of kort woord, tijdige aanduiding op de route en voelbare kenmerken ("branding") van de op de wal geplaatste kaartlezers van de verschillende vervoerders⁷.

⁶ De in sectie 3.2.2 genoemde belemmeringen dienen hierbij wel in ogenschouw te worden genomen.

⁷ Eindbeeldstudie 052 "Overstap meerdere vervoerders (inclusief 'Routing, Signing en Branding')" werkt dit nader uit.

- Zorg voor herkenbaarheid van kaartlezers⁸.
- Ontsla mensen die doofblind, blind of slechtzind zijn desgewenst van de plicht om bij een overstap in de treinraailketen een check-uit en check-in te maken als er geen reële oplossing is om deze mensen zonder al te veel inspanning voor hen langs een overstapmeubel te leiden. De studiegroep heeft geen oplossing kunnen bedenken voor de genoemde belemmeringen bij het kunnen vinden van het overstapmeubel. Zij acht de kans op een reële oplossing dan ook zeer miniem. Bovendien vinden de CG-Raad en Viziris als deelnemers aan deze eindbeeldstudie, dat overstaphandelingen in de treinraailketen voor deze subdoelgroepen niet doenlijk zijn, zodat verder onderzoek voor het vinden van een oplossing wat hen betreft dus ook niet nodig is. Introduceer voor deze mensen hiervoor een specifiek product en proces van interne afhandeling.⁹

De studiegroep beseft dat de huidige generatie mensen met dementie die de overgang naar de OV-chipkaart niet meer kunnen maken, een tijdelijk situatie betreft. Voor mensen die vandaag leren reizen met de OV-chipkaart en mogelijk straks dement worden, speelt deze situatie niet langer. Hiervoor ziet de studiegroep geen oplossing, anders dan deze tijdelijke doelgroep op verzoek tijdelijk gebruik te laten maken van een afgekocht (vastrecht) reisrecht.

3.2.4 Bedienen van kaartlezers en poortjes met de OV-chipkaart

Functie

Om in of uit te checken moeten reizigers hun kaart voor het logo van de OV-chipkaart of 'het handje met de kaart' van de kaartlezer houden. Een afstand van 10 cm of minder is daarbij voldoende.

Bij alle vervoerders resulteert het tweemaal achter elkaar de OV-chipkaart voor een losstaande kaartlezer houden in een tweede actie die tegengesteld is aan de eerste: na eerst

⁸ Eindbeeldproject 057 "Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur" werkt dit nader uit.

⁹ Als ooit een systeem wordt geïntroduceerd met eenmalig in- en uitchecken in de treinraailketen voor alle reizigers, heeft dit voor mensen die doofblind, blind of slechtzind zijn het voordeel dat er niet langer indicatiestelling noodzakelijk is.

uitchecken, volgt inchecken (voor een nieuwe rit); na inchecken volgt uitchecken (geen rit en bij reizen op saldo instaptarief direct teruggestort). Bij NS vindt deze tweede actie echter pas plaats als ten minste 3 minuten is verstreken na de eerste handeling. Binnen die 3 minuten zal de kaartlezer melden dat de eerdere handeling al heeft plaatsgevonden ("u bent al ingecheckt"; "u bent al uitgecheckt"). Omdat de actie van een kaartlezer in een poortje afhankelijk is of het een ingaand of uitgaand poortje betreft, geldt dit niet voor de kaartlezer in een poortje.

Belemmeringen

De studiegroep ziet de volgende belemmeringen.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn:
 - › kunnen de OV-chipkaart niet onderscheiden van andere kaarten van hetzelfde formaat zodat zij zonder hulpmiddelen (speciaal hoesje, sticker, innaaien in kleding, e.d.) de kaart niet kunnen vinden om de kaartlezer of het poortje te bedienen,
 - › kunnen bij een storing van de kaartlezer waarbij deze geen enkele boodschap meer geeft, moeilijk of niet een andere kaartlezer vinden,

De studiegroep ziet ook nog een aantal belemmeringen, dat de meeste subdoelgroepen van de drie hoofddoelgroepen raakt.

- Gebruik van de OV-chipkaart is potentieel minder veilig, omdat de reiziger deze ook moet gebruiken in een omgeving zonder controlerend personeel van de vervoerder. Dit draagt voor reizigers met een functiebeperking bij aan het gevoel van onzekerheid.
- De extra handelingen van in- en uitchecken, vereisen al snel meer tijd waardoor de kans op het missen van een aansluiting toeneemt.
- Behalve bij NS, is er geen mogelijkheid om de hoofdboodschap te herhalen als er bij reiziger met een functiebeperking onzekerheid bestaat of de hoofdboodschap de correcte was.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan.

- Zorg voor een duidelijk voelbaar kenmerk op of in¹⁰ de OV-chipkaart dat niet verwijderbaar is (bij voorkeur geen sticker).
- Zorg ervoor dat een kaartlezer die in storing gaat, een specifieke boodschap blijft geven via meerdere zintuigkanalen.
- Zorg ervoor dat voor een kaartlezer die langs de belijning staat en die in storing gaat, er is voorzien in een tweede kaartlezer, die ook aan die belijning staat.
- Help de commerciële markt uit te dagen om 'gadgets' te ontwerpen waarmee het presenteren van de OV-chipkaart bij de kaartlezer mogelijk is zonder deze in de hand te hoeven nemen en dus ook te kunnen verliezen; denk in dit kader ook aan hoe dit bij contactloze skipassen haar toepassingen heeft gevonden.
- Houd er in de dienstregeling rekening mee, dat reizigers bij overstap nu extra handelingen moeten doen. Ga daarbij uit van mensen die daar in de regel iets meer tijd voor nodig zullen hebben.
- Mensen die daarvoor toestemming hebben verkregen, krijgen een speciaal kenmerk op hun kaart. Hierdoor laat een kaartlezer zijn boodschappen via alle zintuigkanalen automatisch langer laat staan, dan wel herhaalt deze een aantal keren. Voor deze toestemming is indicatiestelling geen doel op zich en moeten ook andere mogelijkheden worden onderzocht.

¹⁰ De OV-chipkaart is een contactloze chipkaart en bevat een gewonden antenne in de kaart. Dit beperkt de mogelijkheden om een kenmerk in de kaart aan te brengen.

3.3 INFORMATIE OVER DE OV-CHIPKAART

Functie

Vervoerders en TLS verstrekken informatie over de OV-chipkaart via medewerkers, brochures, brieven, internet, informatiecampagnes en media.

Belemmeringen

De studiegroep ziet de volgende belemmeringen voor specifieke groepen mensen van de hoofddoelgroepen.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Voor mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn, zijn het internet, brieven en brochures niet of niet gemakkelijk te gebruiken.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Voor mensen met een verstandelijke beperking, zijn het internet, brieven en brochures niet of niet gemakkelijk te gebruiken.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan:

- Zorg voor een gebruiksvriendelijk en toegankelijk internetkanaal (minimaal keurmerk drempelvrij).
- Zorg voor een aanvullend internetkanaal met "OV-chipkaart voor dummies" (zoals www.steffie.nl van de Stichting Steffie).
- Zorg voor brochures in leesvormen als voorbereid en/of geschikt voor braille, grote letter, gesproken tekst, etc.,
- Vereenvoudig alle communicatie (ook) tot B1-niveau.
- Verstrek zoveel mogelijk beeldend instructiemateriaal (gratis DVD of te downloaden).
- Intensiveer de mogelijkheid om bij balies informatie te verkrijgen van de medewerker daar.
- Intensiveer de mogelijkheid om telefonisch informatie te verkrijgen. Houd daarbij rekening met de daaraan verbonden telefoonkosten.

- Ontwikkel samen met de consumentenorganisaties specifiek cursusmateriaal gericht op bepaalde doelgroepen; stel dit vervolgens gratis ter beschikking.

DEFINITIEF

3.4 VERKRIJGEN VAN EEN OV-CHIPKAART MET PRODUCT EN/OF SALDO

Functie

Voor het verkrijgen van een OV-chipkaart en het erop zetten van producten en/of saldo moet de reiziger gebruikmaken van internet of telefoon, of bepaalde apparaten in het distributienetwerk van de OV-chipkaart. Deze apparaten staan bij vervoerders en/of bij het zogeheten 'derdennetwerk' van aangesloten winkelbedrijven. Deze apparaten zijn qua bediening niet allemaal hetzelfde. Ook kan de reiziger bij een beperkt aantal balies van vervoerders terecht

Bij het bestellen van reisproducten als jaarabbonnementen, stuurt de vervoerder dit reisproduct veelal voorgeladen op een OV-chipkaart naar de reiziger toe. Alle andere reisproducten moet de reiziger bestellen via de webwinkel van de desbetreffende vervoerder op het internet. Vervolgens moet de reiziger het bestelde reisproduct gaan ophalen bij bepaalde apparaten: (kaart)verkoopautomaten van NS, ophaalautomaten en gecombineerde oplaad- en ophaalautomaten. Het maakt niet uit waar of bij wie de reiziger het product ophaalt. Op dit moment zijn de kaartautomaten van NS nog alleen geschikt voor het ophalen van reisproducten van NS. Naar verwachting kan de reiziger vanaf voorjaar 2011 ook producten die niet van NS zijn bij de kaartautomaten van NS ophalen.

Om saldo te laden op de OV-chipkaart heeft de reiziger de keuze uit handmatig of automatisch opladen.

Voor handmatig opladen kan de reiziger terecht bij bepaalde apparaten:

(kaart)verkoopautomaten, oplaadautomaten of gecombineerde oplaad- en ophaalautomaten.

De reiziger betaalt dan ter plekke voor zijn saldo en zet het direct op zijn kaart.

Als de reiziger een contract heeft afgesloten voor automatisch opladen, hoeft de reiziger zijn saldo niet meer zelf op te laden. Zodra bij in- of uitchecken de kaartlezer ziet dat het saldo niet toereikend is, laadt de kaartlezer de OV-chipkaart automatisch op met het door de reiziger bij het afsluiten van het contract gekozen vaste bedrag. Automatisch opladen is alleen beschikbaar in combinatie met een persoonlijke OV-chipkaart.

Voor de meeste hiervoor genoemde acties kan de reiziger ook terecht bij de balies van de vervoerbedrijven. Omdat het aantal balies beperkt is en er een algemene trend naar zelfredzaamheid in de maatschappij bestaat, is het te verwachten dat het aantal balies als servicepunt voor de reiziger in het toekomstig landschap nog verder zal afnemen.

Belemmeringen

De studiegroep ziet de volgende belemmeringen.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Voor mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn:
 - › is internet niet of niet gemakkelijk te gebruiken,
 - › zijn de apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart niet of niet gemakkelijk:
 - te vinden,
 - te gebruiken zonder voldoende gezichtsvermogen,
 - aan te leren en te gebruiken omdat ze onderling verschillen¹¹,
 - › is geen alternatief voor handen omdat balies van vervoerders – waar assistentie via personeel beschikbaar is – maar op beperkte schaal aanwezig zijn.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Voor mensen met een verstandelijke beperking:
 - › is internet niet of niet gemakkelijk te gebruiken,
 - › zijn de apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart:
 - niet of niet gemakkelijk te vinden,
 - teveel gericht op het vermogen om begrijpend te kunnen waarnemen, omgaan met taal en denken,
 - niet of niet gemakkelijk aan te leren en te gebruiken omdat ze onderling verschillen¹²,

¹¹ Eindbeeldproject 057 “Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur” werkt dit nader uit.

¹² Eindbeeldproject 057 “Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur” werkt dit nader uit.

- › is geen reëel alternatief voor handen omdat balies van vervoerders – waar assistentie via personeel beschikbaar is – maar op beperkte schaal aanwezig zijn.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan.

- Richt naast het internetkanaal ook een telefonisch kanaal in voor informatie over het distributienetwerk van de OV-chipkaart. Houd daarbij rekening met de daaraan verbonden telefoonkosten.
- Richt naast het internetkanaal ook een telefonisch kanaal in om OV-chipkaarten en reisproducten te kunnen bestellen. De doelgroep kan de reisproducten dan regulier via het distributienetwerk van de OV-chipkaart ophalen. Houd daarbij rekening met de daaraan verbonden telefoonkosten.
- Vereenvoudig en standaardiseer de (delen van) websites van TLS (www.ov-chipkaart.nl) en vervoerders over de OV-chipkaart. Naast toegankelijkheid van informatie zijn de begrijpelijkheid en het aantal van de te verrichten handelingen bij interactie met de gebruiker, belangrijke aandachtspunten.
- Commerciële partijen hebben distributiepunten voor de OV-chipkaart in winkels e.d. ingericht.
 - › Deze winkels e.d. leveren echter geen persoonlijke assistentie bij de bediening van deze apparaten. Beweeg deze commerciële partijen ertoe dit in hun contracten met die winkels e.d. als verplichting op te nemen als klanten erom vragen.
 - › Bij deze winkels e.d. kan men alleen saldo opladen en/of reisproducten ophalen. Creëer de mogelijkheid dat deze winkels e.d. ook al of niet met saldo voorgeladen OV-chipkaarten kunnen verkopen en beweeg deze commerciële partijen ertoe dit via hun contracten weg te zetten.
 - › Creëer de mogelijkheid dat deze winkels e.d. ook het aanvraagpakket voor een persoonlijke OV-chipkaarten kunnen verkopen en beweeg deze commerciële partijen ertoe dit via hun contracten weg te zetten.
- Zorg dat apparaten van het distributienetwerk waar geen assistentie via personeel beschikbaar is, voorzien zijn van een functie 'overname bediening' ('bediening op afstand').

De studiegroep nuanceert dat automatisch opladen van saldo op de OV-chipkaart een groot deel van de hiervoor genoemde belemmeringen wegneemt. Automatisch opladen van saldo lijkt een aantrekkelijke optie voor deze mensen, omdat zij dan niet iedere keer saldo op hun persoonlijke OV-chipkaart hoeven te laden. Op dit moment is een groot deel van deze mensen echter nog zeer terughoudend in het gebruik ervan. Dit komt omdat het primaire proces van in- en uitchecken voor deze mensen nu nog niet goed (genoeg) verloopt. De onbedoeld en/of onbewust gemaakte verkeerde handelingen e.d. kunnen gemakkelijk tot grote financiële schade leiden.

Ook zijn deze mensen terughoudend in het kiezen voor deze optie als ze slechts af en toe reizen. Bij verlies of diefstal zullen zij hun OV-chipkaart niet direct missen, ook al omdat banken bankafschriften tegenwoordig minder frequent versturen.

Als het primaire proces van in- en uitchecken voor deze mensen op termijn wel goed verloopt, zullen zij sneller kiezen voor automatisch opladen van het saldo op hun persoonlijke OV-chipkaart.

DEFINITIEF

3.5 INFORMATIE OVER PRIJS, SALDO EN GEMAAKTE RITTEN

Functie

De reiziger kan op dit moment op verschillende manieren informatie krijgen over zaken als de prijs van zijn rit, het aanwezige saldo op zijn OV-chipkaart en de gemaakte ritten (let wel: niet iedere manier levert al deze informatie):

- vooraf via internet,
- via het beeldscherm van de kaartlezers van apparatuur om in- en/of uit te checken,
- via het beeldscherm van aparte saldolezers zoals in gebruik bij sommige vervoerders,
- via het beeldscherm en/of papieren uitdraaien van apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart,
- achteraf via internet,

Als een reiziger bij eventuele foutieve handelingen van hem teveel betaalt, is er geen formeel recht op correctie en terugbetaling van het teveel betaalde saldo. Wel hanteren de vervoerders bij de introductie van de OV-chipkaart een ruimhartig coulancebeleid.

Belemmeringen

De studiegroep ziet de volgende belemmeringen.

Hoofddoelgroep I - Mensen met een visuele en/of auditieve beperking

- Voor mensen die doofblind, blind of slechtziend zijn:
 - › is internet niet of niet gemakkelijk te gebruiken,
 - › zijn de apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart niet of niet gemakkelijk:
 - te vinden,
 - te gebruiken,
 - aan te leren en te gebruiken omdat ze onderling verschillen¹³,
 - › is controle achteraf van de ritprijs, de correcte (automatische) afschrijving en het resterende saldo op de OV-chipkaart moeilijk zonder het inroepen van hulp. Het niet

¹³ Eindbeeldproject 057 "Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur" werkt dit nader uit.

(kunnen) uitvoeren van deze controle verhoogt de financiële risico's die deze mensen lopen door onbedoeld en/of onbewust gemaakte verkeerde handelingen e.d.

Hoofddoelgroep III - Mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en veranderingen

- Voor mensen met een verstandelijke beperking:
 - › is internet niet of niet gemakkelijk te gebruiken,
 - › zijn de apparaten van het distributienetwerk van de OV-chipkaart:
 - niet of niet gemakkelijk te vinden,
 - teveel gericht op het vermogen om begrijpend te kunnen waarnemen, omgaan met taal en denken,
 - niet of niet gemakkelijk aan te leren en te gebruiken omdat ze onderling verschillen¹⁴,
- Voor mensen met een verstandelijke beperking of mensen met autisme:
 - › is controle achteraf van de ritprijs, de correcte (automatische) afschrijving en van het resterende saldo op de OV-chipkaart teveel rompslomp zonder het inroepen van hulp daarbij; het dientengevolge niet (kunnen) uitvoeren van deze controle verhoogt de financiële risico's die deze mensen lopen door onbedoeld en/of onbewust gemaakte verkeerde handelingen e.d. bij in- of uitchecken.

Aanbevolen oplossingen

De studiegroep beveelt de volgende oplossingen aan.

- Ontwikkel een speciaal apparaatje waarmee de reiziger minimaal het saldo van zijn OV-chipkaart kan uitlezen, of via een oortje kan beluisteren.
- Creëer de mogelijkheid om informatie over ritprijzen naast raadpleging via internet ook telefonisch op te vragen. Houd daarbij rekening met de daaraan verbonden telefoonkosten.
- Creëer de mogelijkheid om informatie over transacties telefonisch op te vragen. Houd daarbij rekening met de daaraan verbonden telefoonkosten.
- Creëer de mogelijkheid om maandelijks een papieren transactieoverzicht te ontvangen.

¹⁴ Eindbeeldproject 057 "Bruikbaarheid en uniformiteit OV chipkaartapparatuur" werkt dit nader uit.

- Onderken in het coulancebeleid voor terugbetaling van teveel betaalde bedragen bij onbedoeld en/of onbewust gemaakte verkeerde handelingen e.d. bij in- of uitchecken, het specifieke karakter van mensen met een functiebeperking. Houd dit coulancebeleid voor deze mensen in stand totdat de in dit rapport genoemde belemmeringen dienaangaande, afdoende zijn opgelost.

DEFINITIEF

4. SLOTOPMERKINGEN

4.1 TESTEN EN BEPROEVEN

De aanbevolen oplossingen in dit eindbeeldrapport voor de geconstateerde belemmeringen vragen in sommige gevallen mogelijk om nadere detailstudie. Ook zijn zij vanzelfsprekend nog niet getest of beproefd op doelmatigheid. De studiegroep adviseert om bij het daadwerkelijk uitvoeren van een aanbevolen oplossing, te allen tijde de desbetreffende (sub)doelgroepen van mensen met een functiebeperking te betrekken bij het project. In ieder geval bij de testen en beproevingen.

4.2 TIJDELIJKE MAATREGELEN

Ook bij het daadwerkelijk overgaan tot uitvoering van de aanbevolen oplossingen, zullen er beschreven belemmeringen zijn die zich nog geruime tijd voordoen. Ofschoon tijdelijke maatregelen of oplossingen geen onderdeel zijn van voorliggende eindbeeldstudie, doet de studiegroep wel de aanbeveling hier apart naar te (laten) kijken. Dit vooral voor een aantal specifieke subdoelgroepen van hoofddoelgroepen, voor wie de belemmeringen bij de huidige inrichting van de OV-chipkaart zo ingrijpend kunnen zijn, dat ze niet langer zelfstandig kunnen blijven reizen met het openbaarvervoer:

- mensen met visuele beperkingen,
- mensen met een verstandelijke beperking,
- mensen met autisme.

4.3 WET GELIJKE BEHANDELING OP GROND VAN HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE

Als uitvloeisel van de Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap of Chronische Ziekte (WGBH/CZ) is er een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) in voorbereiding die de implicaties van deze wet voor het openbaar vervoer (OV) beoogt vast te leggen. Deze AMvB

zal naar verwachting in 2011 haar intrede doen. De studiegroep doet de aanbeveling om zodra de definitieve tekst van deze AMvB is vastgesteld, de bevindingen van voorliggende eindbeeldstudie tegen de achtergrond van dit AMvB opnieuw te bekijken en waar nodig bij te stellen.

DEFINITIEF

(deze pagina is opzettelijk blanco gelaten)

DEFINITIEF