



ANBO

Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland



CG-Raad



ROVER



Aan de Vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu
van de Tweede Kamer
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Amersfoort/Utrecht, 11 oktober 2011

Betreft: Algemeen Overleg OV-chipkaart

Geachte dames en heren,

Met het oog op het AO van 13 oktober geven ANBO, samenwerkende ouderenorganisaties CSO, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad, Rover en Viziris u graag hun mening over het advies van de commissie-Meijdam en enkele andere aandachtspunten.

Wij onderschrijven de aanbevelingen van de commissie-Meijdam. De OV-chipkaart is van meet af aan gepositioneerd als één kaart waarmee de reiziger op gemakkelijke wijze kan reizen met het openbaar vervoer in heel Nederland. De ontwikkeling en het beheer van techniek, processen en tarieven zijn echter in handen van een groot aantal publieke en private partijen, allemaal met hun eigen verantwoordelijkheden, doelen en belangen.

Hardnekkige complicaties voor reizigers zien we vooral optreden daar waar verschillende verantwoordelijkheden elkaar raken. Het is dus in het belang van de reiziger, dat de bij de OV-chipkaart en de tarieven betrokken partijen beter gaan samenwerken. Regie, coördinatie en doorzettingsmacht zijn daarbij essentieel. Het advies van de commissie geeft daar een uitstekende aanzet toe.

Van afschaffing van het papieren treinkaartje kan wat ons betreft geen sprake zijn zolang de complicaties en nadelen van 'afrekenen per vervoersorganisatie' niet zijn weggenomen. Dat zal pas het geval zijn als enkelvoudig in- en uitchecken is gerealiseerd en de nadelige prijseffecten van de tariefknip binnen de treinketen zijn weggenomen.

De consumentenorganisaties hebben ook behoefte aan een adequaat overlegplatform voor onderwerpen van bovenregionaal (reizigers)belang. Deze behoefte is blijvend, want de betrokken partijen zullen ook in de toekomst op nationaal niveau tot afspraken moeten komen. Wij verwachten dat de door de commissie voorgestelde oplossing voorziet in deze behoefte.

Hieronder gaan wij meer specifiek in op de aanbevelingen van de commissie.

1. Permanente structuur

- 1.1. Wij onderschrijven om bovengenoemde redenen het voorstel van de commissie-Meijdam tot oprichting van een OV-autoriteit. De democratische controle op deze autoriteit moet wel duidelijk worden geregeld en de bevoegdheden moeten wettelijk worden verankerd.
- 1.2. Wij onderschrijven ook het voorstel om een adviesraad in te stellen waarin alle consumentenorganisaties zijn vertegenwoordigd, met de verplichting voor het bestuur van de OV-autoriteit om vooraf gekwalificeerd advies te vragen over besluiten die het reizigersbelang raken. Wij vragen hierbij aandacht voor een

gepaste facilitering van de consumentenorganisaties, zodat zij hun adviesrol goed kunnen uitoefenen.

2. Enkelvoudig in- en uitchecken in de treinrailketen

- 2.1. Wij omarmen de aanbeveling van de commissie-Meijdam tot enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen. Voor reizigers betekent het onderscheid tussen verschillende vervoersorganisaties bij het inchecken, uitchecken en overstappen een stap achteruit in het reisgemak, het lokt vergissingen uit en voor sommige reizigersgroepen is het eenvoudigweg niet doenlijk.
- 2.2. Het enkelvoudig in- en uitchecken moet zo snel mogelijk worden ingevoerd. Zolang dit niet het geval is, moeten reizigers voor een papieren kaartje kunnen blijven kiezen. Het sluiten van de poortjes conform planning heeft voor ons een lagere prioriteit.
- 2.3. Ook al gaat het om luttele centen per treinreis, wij vinden dat de OV-sector de herstelkosten van een ongelukkige keuze zelf behoort te dragen en deze niet op de reiziger mag afwentelen.

3. Dubbel opstaptarief

- 3.1. Wij onderschrijven de keuze van de commissie-Meijdam om het dubbel opstaptarief in de treinketen te elimineren, en dit dus (voorlopig) te accepteren bij een overstap tussen de trein en het verdere OV. Wel zijn wij van mening, dat ook voor de overstap tussen bus en trein naar een oplossing moet worden gezocht, zeker waar een 'aantakmodel' van bus op trein wordt toegepast. De nieuwe OV-autoriteit is een voor de hand liggende opdrachtgever voor een studie hiernaar.
- 3.2. Bij reisafstanden boven circa 100 km treedt bij een tariefknip nog een ander nadelig prijseffect op, dat dan dikwijls groter is dan het dubbel opstaptarief.¹ Na invoering van het enkelvoudig in- en uitchecken moet het mogelijk zijn om ook dit nadeel voor de reizigers te elimineren. Dit is één van de twee redenen waarom wij het papieren kaartje tot dat moment gehandhaafd willen zien.

Verdere aandachtspunten

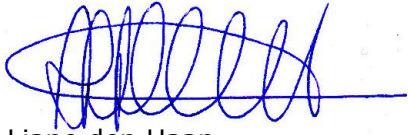
- a. De twee 'eindbeeld'-studies waarover nog nadere besluitvorming nodig is (paragraaf 6c in de voortgangsbrief van de minister) hebben betrekking op structurele oplossingen voor mensen met een functiebeperking ('OV-handicap'). Het gaat om beter leesbare schermen, eenduidige geluidssignalen, de vindbaarheid en bruikbaarheid van apparatuur, het interpreteren van foutmeldingen en tal van andere criteria en verbeteringen, waarvan de studies een overzicht geven. Deze aanpassingen komen iedereen ten goede die zich nu bij het reizen met de OV-chipkaart onzeker voelt ('ben ik nu goed uitgecheckt of niet?'). Wij dringen aan op een vlotte beslissing, zodat er gewerkt kan worden aan deze verbeteringen.
- b. Zolang de bovenbedoelde verbeteringen niet zijn doorgevoerd, is continuering van het Viziris-reisproduct noodzakelijk, zodat een aantal reizigers toch zelfstandig kan reizen. Wij hebben begrepen dat de proefperiode van dit reisproduct, die op 15 oktober afloopt, met een half jaar wordt verlengd. Wij vragen meer zekerheid over de voortzetting van het Viziris-product, omdat wij niet verwachten dat het eindbeeld over een half jaar voldoende is gerealiseerd om het Viziris-product overbodig te maken. Daarbij herhalen we ons verzoek, om alle mensen met een functiebeperking die een OV-begeleiderspas hebben, in aanmerking te laten komen voor dit product en niet alleen mensen met een visuele beperking. Wij gaan ervan uit dat voor de spoorwegen een parallel reisproduct beschikbaar komt, alvorens het papieren treinkaartje wordt afgeschaft.

¹ Zie paragraaf 7.4 van het advies van de commissie-Meijdam, onder 'overige tariefffecten'. Op langere reizen betekent een tariefknip door de degressieve opbouw van het NS-tarief een extra prijsverhoging (bovenop het dubbel opstaptarief) die gemakkelijk meerdere euro's kan bedragen voor een enkele reis 2de klas vol tarief.

- c. De consumentenorganisaties hebben nog een aantal zorgpunten, o.a. over reizigers die niet op internet thuis zijn. Voor hen is in het landelijk gebied gebrek aan informatie- en verkooppunten waar persoonlijke assistentie geboden wordt.

Wij zijn gaarne bereid onze zienswijze nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,



Liane den Haan
Algemeen directeur ANBO



Angelique van Dam
Interim directeur CG-Raad



Wim van Minnen
Directeur CSO



Arriën Kruyt
Voorzitter reizigersvereniging Rover

Peter Hulsen
Directeur Viziris



Afschrift aan:

- Minister van Infrastructuur en Milieu
- De heer H. Meijdam
- Leden Landelijk Consumentenoverleg, LOCOV, regionale consumentenplatforms