

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Syntus / Keolis
t.a.v. mw. J. van Verseveld
Postbus 297
7400 AG Deventer

Betreft: advies cashless

Utrecht, 13 december 2017

Geachte mevrouw van Verseveld,

Hiermee bieden wij u ons advies aan op uw aanvraag van 15 november 2017, no. JvV/ROCOV/0112, betreffende het met contant geld betalen in de bussen van Syntus in de concessie provincie Utrecht.

Wij beschouwen uw adviesaanvraag als een verplichte aanvraag conform art. 33 van het Bp 2000. Het gaat immers over de wijze waarop reizigers de prijs van hun vervoerbewijs kunnen voldoen. Inmiddels hebben wij in een open gesprek diverse zaken met u besproken.

Er zijn in het land in de laatste jaren enkele gewelddadige overvallen op buschauffeurs geweest met als doel het buitmaken van het kasgeld. Wij erkennen volledig dat een dergelijke zaak voor de betrokken chauffeur een enorme impact heeft. Over de fysieke en mentale veiligheid van buschauffeurs heeft het ROCOV formeel geen adviesrecht. Volgens de Arbowet is het zorgen voor een veilige werkplek een verplichting voor de werkgever. Wij nemen aan dat u alle mogelijke maatregelen getroffen heeft om de veiligheid van de chauffeurs te vergroten. Daarbij zijn wij van mening dat in zijn algemeenheid criminaliteit jegens mensen met een publieke functie, waaronder begrepen medewerkers in het Openbaar Vervoer, moet worden voorkomen, bestreden en berecht.

Om redenen van veiligheid stelt u voor om het betalen van een vervoerbewijs met contant geld uit de bus te verplaatsen naar walkantoren. Op zich vinden wij de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen buiten de bus geen omstreden ontwikkeling. U zult ons een lijst met die walkantoren met hun openingstijden doen toekomen. Graag beoordelen wij of de spreiding van deze walkantoren voldoet aan onze redelijke verwachtingen, zoals op knooppunten, bij uitgaansgelegenheden, in woonwijken, in kleine dorpen en voldoende gespreid over de uren van het etmaal. Wij nemen aan dat u ook voornemens zult zijn de verkoop van actiekaartjes, dagkaarten e.d. van de bus naar walkantoren of naar e-tickets te verplaatsen.

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, VIDUIS Studentenunie, Kracht van Utrecht, Vervoer UMC, Diakonessenhuis, U15, SBO, SRA, GPPA, SOL en SGLA

ROCOV Utrecht / p/a Ligtermoet & Partners / Walenburgerplein 104 / 3039 AN Rotterdam secretariaat@rocovutrecht.nl

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Wij adviseren daarbij dat er op of zeer nabij die haltes van nachtbussen die gelegen zijn in de nabijheid van uitgaansgelegenheden 7 x 24 uur de mogelijkheid bestaat een plaatsbewijs te kopen, zowel met PIN en creditkaart als met papier- en/of muntgeld, waarbij wij ons kunnen voorstellen dat de coupures niet groter mogen zijn dan het naastgelegen biljet boven de prijs. (voorbeeld: een kaartje van € 6 is te koop met een biljet van € 10 of € 20, maar niet met € 50.)

Graag vernemen wij uw plan hoe het niet meer met contant geld betalen in nachtbussen gecommuniceerd gaat worden naar de gebruikers.

U kondigt aan een informatiecampagne te gaan voeren om zo min mogelijk een vervoerbewijs in de bus te moeten aanschaffen. En, als die aanschaf toch moet plaatsvinden dat te doen met Pinpas of creditkaart. Er zijn creditkaarten van verschillende organisaties; wij nemen aan dat u alle soorten creditkaarten accepteert. Wij beoordelen uw campagne voor nieuwe betaalmethoden positief en kijken daarbij alvast graag vooruit naar de mogelijkheid van betalen met een smartphone of andere moderne middelen.

Wij wijzen u erop dat de apparatuur om de Pincode in te toetsen zo moet worden geplaatst dat iedereen erbij kan, ook kleine mensen, en anderen niet kunnen meelesen. Voor het bepalen van de optimale positie van de PIN apparatuur in de bussen geven wij graag advies.

Over het geheel afschaffen van de mogelijkheid om met contant geld te betalen in het voertuig heeft het ROCOV Utrecht zich meermaals en breedvoerig beraden. Wij stellen vast dat meerdere vervoerders op wisselende momenten besloten hebben over te gaan tot cashless betalen. In de adviezen die daarbij vanuit consumentenperspectief werden gegeven, wordt het oogpunt van veiligheid voor de chauffeurs en reizigers natuurlijk onderkend. Van meerdere kanten werd daarbij ook gewezen op de alternatieve mogelijkheden tot veilig betalen met contant geld als ook op de reiziger die om diverse redenen aangewezen is op het betalen met contact geld. Deze zaken beschouwend zijn wij, redenerend vanuit de stand van zaken en de technische ontwikkelingen op dit moment, tot de navolgende advisering gekomen.

Het ROCOV Utrecht is op de eerste plaats geen voorstander van het ontstaan van allerlei regelingen die verschillen per concessiegebied, per stad of zelfs verschillen met het tijdstip van de dag. Wij zetten in op een uniform systeem, opdat de incidentele reiziger overal weet waar hij aan toe is; of hij nu in een bus van Syntus stapt in Maarsbergen of in Mijdrecht, in Glanerbrug of bij Capelsebrug of in een bus van een andere vervoerder in Den Helder, in Den Haag of in Den Bosch, 's morgens om 7.00 uur of 's avonds om 23.00 uur. Wij adviseren eenvormigheid van betalingsvoorwaarden.

Dit vraagstuk is vooral beschreven vanuit het perspectief van de buschauffeur en diens veiligheid. Onze blik ook gericht op de reiziger. Die reiziger is divers en Openbaar Vervoer is er voor iedereen: jong en oud, ingezetene, toerist of illegale vreemdeling, al dan niet met vergeetachtigheid of onverschilligheid; kortom voor iedereen.

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, VIDUIS Studentenunie, Kracht van Utrecht, Vervoer UMC, Diakonessenhuis, U15, SBO, SRA, GPPA, SOL en SGLA

ROCOV Utrecht / p/a Ligtermoet & Partners / Walenburgerplein 104 / 3039 AN Rotterdam secretariaat@rocovutrecht.nl

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Wij moeten vaststellen dat nog niet voor alle reizigers geschikte alternatieven zijn beproefd om toch met het OV te reizen terwijl zij wel de mogelijkheid hebben om aan hun betalingsverplichting te voldoen door te betalen met contant geld.

Overigens wijzen wij u op de groep kwetsbare en onzekere reizigers die, gevoelig zijn voor het afkijken van hun pintransacties.

Eén van ons heeft u inmiddels een overzicht toegestuurd met diverse technische mogelijkheden om veilig met wisselgeld in de bus om te gaan. Mogelijkheden die elders worden toegepast, maar voor zover ons bekend nog niet bij Syntus. Daarom adviseren wij u dringend de mogelijkheid om contant te betalen in de bus nog niet geheel af te schaffen. Wij adviseren daarbij op te letten dat, gezien vanuit het belang van de consument en samen met andere vervoerders, er een identiek betalingsbeleid komt in alle OV-concessiegebieden.

Het ROCOV Utrecht is na dit advies graag bereid verder met u te overleggen.

Vragen

Als u vragen heeft over ons advies, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht