

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Qbuzz /U-OV
t.a.v. mw. T. Andela
Europalaan 2a
3526 KS Utrecht

Betreft: advies pilot cashless

Utrecht, 7 mei 2018

Geachte mevrouw Andela

U heeft de aanpak van de pilot cashless voor een aantal lijnen aan ons voorgelegd voor advies. In onze vergadering van 17 april 2018 heeft u de aanpak nader toegelicht. Per mail dd. 20 april heeft u gemeld voor de pilot de lijnen 1, 2, 3 en 7 gelijktijdig cashless te maken met ingang van de zomerdienst, vanwege de (te) korte tijd om te communiceren in het oorspronkelijke plan. In de pilot is geen sprake van een gewenningsperiode (duale fase waarin zowel met contant geld als met Pinpas betaald kan worden). In ons advies gaan we in op de pilot en de verkooppunten bij een eventuele verdere uitrol naar de andere lijnen van Qbuzz /U-OV.

Er zijn in het land in de laatste jaren enkele gewelddadige overvallen op buschauffeurs geweest met als doel het buitmaken van hun wisselgeld. Ook een chauffeur van Qbuzz / U-OV is slachtoffer geworden. Wij erkennen volledig dat een dergelijk voorval voor de betrokken chauffeur een enorme impact heeft.

Pilot

In de paragraaf Informatiecampagne in uw plan missen wij als communicatiekanaal de huis-aan-huis bladen, een belangrijke informatiebron voor mensen zonder internet.

Het ROCOV staat positief tegenover het invoeren van moderne betaalwijzen in de bus: de Pinpas en creditkaarten met PIN. Er zijn creditkaarten van verschillende organisaties; wij nemen aan dat u in de bus en aan de OV servicebalies alle soorten creditkaarten zult accepteren.

Wij waarderen dat de pinapparatuur zo geplaatst wordt dat kleine mensen en rolstoelers erbij kunnen. Wij adviseren de apparatuur om de Pincode in te toetsen zo te plaatsen dat anderen niet kunnen meelesen. Wij wijzen u op de groep kwetsbare en onzekere reizigers die gevoelig zijn voor het afkijken van hun PIN transacties.

U gaat in de pilot het betalen van een vervoerbewijs met contant geld uit de bus te verplaatsen naar winkels en andere verkooppunten. Daar kan een reiziger ook persoonlijk advies over vervoersbewijzen krijgen. Wij vinden de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen buiten de bus een goede ontwikkeling. Het ROCOV waardeert in het bijzonder het mondelinge advies. U heeft toegezegd de baliemedewerkers hiervoor goed

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: COSBO, Fietsersbond 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

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

toe te rusten door een 'minicursus'. Wij adviseren actiekaartjes, dagkaarten e.d. ook op de verkooppunten aan te bieden.

Verkooppunten

In de toegezonden lijst met verkooppunten missen wij de openingstijden. Er is vraag om een vervoersbewijs te kunnen kopen buiten de winkelopeningstijden.

Bij de spreiding van verkooppunten valt ons op dat er geen verkooppunten zijn op grote (bus)stations en in alle plaatsen waar bussen van Qbuzz / U-OV meer dan eens per uur komen: Wijk bij Duurstede, Cothen, Amersfoort, Soesterberg, Huis ter Heide, Zeist, De Bilt, Maarssen en Kockengen (beide gem. Stichtse Vecht) en Hilversum. Wij vernemen graag of Qbuzz / U-OV in deze plaatsen nog verkooppunten gaat instellen.

Een bijzonder probleem doet zich voor in woonkernen waar ten gevolge van de concessie-afspraken uit 2008 lijnen uit beide Utrechtse concessies rijden, zoals in Zeist en Utrecht. Reizigers dienen zich bewust te zijn met welke lijn / vervoerder ze verder reizen. Hopelijk werken de vervoerders daar (qua verkooppunten) samen en kan de baliemedewerker de reiziger hierover advies geven. We hopen dat te zijner tijd deze kaartjes in één palet zullen vallen.

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.

Tot slot

Concluderend staan wij neutraal tegenover het uitvoeren van de voorgestelde pilot om ervaring op te doen met de verkoop van vervoerbewijzen in winkels en andere verkooppunten, vanwege het ontbreken van een mogelijkheid op de bus om met contant geld te betalen. Wij adviseren dringend de mogelijkheid om contant te betalen in alle Qbuzz / U-OV bussen nog niet geheel af te schaffen. Ook adviseren wij dat er een identiek betalingsbeleid komt in alle OV-concessiegebieden.

We blijven graag in gesprek over de uitkomsten van de pilot.

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