

Provincie Utrecht
T.a.v. Judith Ruwette
Postbus 80300
3508 TH Utrecht

Betreft: ADVIES naar aanleiding van het verzoek aan de minister van I&M met betrekking tot vrijstelling van de verplichting NVB-plaatsbewijzen te accepteren

Utrecht, 27 januari 2011

Geachte mevrouw Ruwette,

Het ROCOV-Utrecht dankt de provincie en het BRU hartelijk voor de adviesaanvraag aangaande het uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs (het NVB). In deze brief maken wij ons standpunt hierover kort kenbaar. In de toelichting vindt u onze uitgebreide reactie die alle criteria die door de minister zijn gesteld behandelt.

Advies

Het Rocov komt tot de conclusie dat het proces om in de provincie Utrecht en het BRU te komen tot het afschaffen van het NVB, goed verloopt. Provincie en BRU hebben gedaan wat binnen hun kader viel om te voldoen aan de criteria, zoals gesteld door de minister. Niettemin voorzien wij voor enkele groepen reizigers nog problemen. Reizigers mogen niet de dupe worden van het uitzetten van de strippenkaart, ook al is formeel aan alle criteria voldaan waar provincie en BRU invloed op hebben. Hierdoor kunnen wij in dit stadium helaas nog niet positief adviseren over het uitzetten van het NVB.

Het Rocov hecht er aan dat de volgende problemen worden opgelost, voordat daadwerkelijk tot afschaffing van het NVB kan worden overgegaan:

1. Op meer punten in de provincie moeten loketten worden geopend waar de reiziger terecht kan voor alle mogelijke vragen, opmerkingen en handelingen aangaande de ov-chipkaart. Momenteel is slechts één loket beschikbaar.
2. Het aantal incomplete transacties is nog te hoog.
3. Voor mensen met een verstandelijke beperking, of bijvoorbeeld autistische storing, moet een oplossing worden gevonden. Ook voor reizen met grote groepen zoals schoolklassen bestaat in de voorstellen van provincie en BRU nog geen oplossing.
4. Voor enkele groepen reizigers – ochtendspitsreizigers en reizigers op zogenaamde luslijnen – wordt de reis fors duurder.
5. Totdat de bevindingen van de commissie-Meijdam bekend zijn en zijn toegepast, kan het NVB door de provincie Utrecht en het BRU niet worden afgeschaft.
6. Het gebruik en de gewinning aan de ov-chipkaart moet meer worden gestimuleerd. Dit kan door aantrekkelijke aanbiedingen op de ov-chipkaart te plaatsen.

Bovenstaande punten zijn slechts een korte samenvatting van de analyse van het Rocov. Het Rocov nodigt provincie en BRU uit met voorstellen te komen om bovengenoemde knelpunten op te lossen.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Voor een uitgebreide analyse per toetsingscriterium, verwijzen wij naar de uitgebreide toelichting van deze brief.

Uiteraard zijn wij benieuwd naar uw reactie op ons advies. Wij zien uw reactie dan ook met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV-Utrecht

CC: -Bestuur Regio Utrecht
 -Connexion
 -GVU

TOELICHTING

Uitgebreide reactie

Het Rocov Utrecht maakt graag gebruik van de gelegenheid te adviseren over het voornemen de minister te verzoeken vrijstelling te verkrijgen van de verplichting NVB-plaatsbewijzen te accepteren als geldig vervoerbewijs in het stads- en streekvervoer in de concessies van de provincie Utrecht en het BRU.

Voordat wij over de uitschakeling van het NVB kunnen adviseren, willen wij aandacht vragen voor een aantal punten, waarop wij in dit advies zullen ingaan.

Vooraf

Het Rocov vindt het een goede zaak, dat de Provincie Utrecht (verder PU) en het Bestuur Regio Utrecht (verder BRU) samen zijn opgetrokken in het traject van invoering van de ov-chipkaart en de voorbereiding van het uitschakelen van het NVB.

PU en BRU hebben het Rocov de afgelopen jaren, samen met Connexxion respectievelijk GVV als houders van de betrokken concessies, goed geïnformeerd en betrokken bij de voortgang van deze projecten.

Het Rocov spreekt de wens uit, dat beide overheden erop zullen toezien dat ook vanaf 2012 de concessiehouders in de verschillende concessies, dus Connexxion en Qbuzz, met dezelfde energie zullen blijven werken om de reizigers met behulp van de ov-chipkaart aantrekkelijke reis- en tariefopties aan te bieden, opdat deze geen ongemak ondervinden van de bestuurlijke en de concessionaire verdelingen.

Het Rocov heeft eerder – in 2007 – adviezen uitgebracht over de ov-chipkaart, onder andere over het ‘tarievenhuis’ en het distributienetwerk. Het is mogelijk dat in dit advies standpunten worden ingenomen die van de eerdere adviezen afwijken. Dat is het gevolg van voortschrijdend inzicht, en van kennis over (on)mogelijkheden en ontwikkelingen, die destijds nog niet bekend was. Het Rocov blijft dan ook graag betrokken bij de verdere ontwikkelingen met betrekking tot de ov-chipkaart en is bereid dienaangaande nader te adviseren.

Het Rocov wil er zijn waardering voor uitspreken, dat de PU en het BRU bij de invoering van de ov-chipkaart niet overhaast hebben gehandeld. Daardoor kon worden geleerd van ervaringen elders in het land. De reiziger is hierdoor niet als ‘proefkonijn’ gebruikt, maar kan te maken krijgen met een weldoordacht pakket van mogelijkheden.

Het aanzetten van de OV chipkaart in augustus 2009 was een goede beslissing, omdat het daardoor mogelijk werd dat reizigers die overstappen op de Amsterdamse metro hun hele reis vanuit de provincie Utrecht naar een Amsterdamse bestemming, met één plaatsbewijs kunnen maken.

Tijdens de lange duale periode was het gebruik van de ov-chipkaart echter alleen mogelijk ‘op saldo’ en later ook voor abonneementhouders. Aantrekkelijke (kortings)opties, bijvoorbeeld in de daluren, zijn nog niet aangeboden. Daardoor heeft de ov-chipkaart in de provincie Utrecht en in het BRU-gebied echter nog niet de kans gekregen, zich als een aantrekkelijk alternatief voor NVB-plaatsbewijzen of voor losse regionale kaartjes te presenteren. Het Rocov heeft er daarom enkele

maanden geleden nog op aangedrongen, dergelijke opties op de ov-chipkaart aan te bieden, opdat de kaart zichzelf a.h.w. 'in de markt zou kunnen prijzen'. PU en het BRU hebben dit wel overwogen en getest. Zij moesten echter vaststellen, dat 'het systeem' niet aan de gewenste randvoorwaarden voor een korting buiten de ochtend- en avondspits kon voldoen. Het Rocov is ronduit teleurgesteld, dat nu pas blijkt, dat in het verleden gewekte verwachtingen door technische beperkingen niet kunnen worden ingelost.

De gewenningsproblemen moeten voor een groot aantal reizigers dus nog beginnen. Dit heeft ongetwijfeld gevolgen voor het aantal incomplete transacties in de beginfase.

Het Rocov heeft bij de voorbereiding van dit advies ook kennis kunnen nemen van de beslissingen en overwegingen van de minister over aanvragen van andere decentrale overheden voor vrijstelling van de NVB-acceptatieplicht, en van de adviezen die onze collega's in de desbetreffende consumentenoverleggen ('rocovs') hebben gegeven.

Het Rocov is zich ervan bewust, dat dit advies elementen bevat, die niet (alleen) onder zeggenschap van de PU en/of het BRU of van de hier opererende regionale vervoerbedrijven vallen. Om de beschreven problemen op te lossen, zal soms overeenstemming met NS (en/of de landelijke overheid) nodig zijn, of met enkele of alle andere vervoerbedrijven en/of decentrale overheden. Deze elementen worden toch in dit advies opgenomen, omdat zij deel uitmaken van een integraal pakket voor de reiziger. Het Rocov verwacht dat de bevindingen van de commissie- Meijdam en dit advies voor de overheden en vervoerbedrijven als inspiratiebron zullen dienen om oplossingen te vinden voor de nog bestaande problemen.

Deze elementen zullen hieronder aan de orde komen bij het criterium waaronder ze van toepassing zijn.

Het Rocov stelt op dit moment vast dat voor de problemen die door de commissie- Meijdam worden onderzocht, nog geen oplossingen zijn gevonden. Het Rocov is van mening, dat het NVB niet moet worden uitgeschakeld, totdat die oplossingen er zijn. Onze conclusie is daarom dat naast de ov-chipkaart de strippenkaart nog verkrijgbaar en bruikbaar moet blijven.

De toetsingscriteria

1. Het ov-chipkaartsysteem is operationeel en stabiel

Het Rocov verwacht van de vervoerders, dat deze zorgen voor werkende ov-chipkaartapparatuur. De reiziger mag bij storingen niet worden geconfronteerd met de verplichting, een 'los, duur kaartje' te moeten aanschaffen.

Vanzelfsprekend moet misbruik worden voorkomen, maar de reiziger mag niet op voorhand worden behandeld, alsof hij altijd slechte bedoelingen heeft. Niet-werkende apparatuur is ondernemersrisico. Deze kosten horen dan ook voor rekening van die ondernemer te komen.

Uit de tabellen blijkt dat het aantal incomplete transacties hoog is en (nog) geen dalende trend vertoont. Voordat het 'gewenste' niveau van 3 à 4% is bereikt, moet nog veel gebeuren. De acceptatie van de ov-chipkaart door het publiek moet niet worden gefrustreerd door negatieve berichten. Maar dan moet er ook geen aanleiding voor dergelijke berichten zijn!

Hierboven hebben wij al gesteld, dat de PU en het BRU er tijdens de duale fase niet in zijn geslaagd, aantrekkelijke aanbiedingen (zoals een dalkorting) op de ov-chipkaart aan te bieden om het gebruik

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

van de ov-chipkaart te stimuleren. Veel reizigers zullen de ov-chipkaart daardoor pas gaan gebruiken, als dit verplicht is. Daardoor verwacht het Rocov, dat beginnersfouten door gebruikers (zoals vergeten uit te checken) pas dan gaan optreden, zodat het aantal incomplete transacties nog kan stijgen.

Inmiddels blijkt dat in Amsterdam (waar de ov-chipkaart inmiddels verplicht is en ook in belangrijke mate is geaccepteerd) nog steeds veel mensen vergeten uit te checken. Daar zou zelfs al sprake kunnen zijn van een stabilisatie van dit niveau. Voor de gewenning aan het nieuwe systeem moet dan ook enige tijd worden genomen.

Het Rocov vindt dan ook, dat de coulanceregeling altijd moet blijven gelden en dat beperking tot de tijd rondom de invoering van de ov-chipkaartverplichting niet reëel is. Het is aan de vervoerder, hiervoor toetsingscriteria te ontwikkelen met als doel om misbruik van deze regeling te beperken. Een werkbare mogelijkheid kan zijn, het aantal claims van een individuele reiziger tot een maximum per jaar te beperken.

Het Rocov is voorts van mening dat het formulier, waarmee een claim kan worden ingediend om bij niet-(correct)werkende ov-chipkaartapparatuur geld terug te kunnen vragen, ook op de bussen en trams verkrijgbaar moet zijn. GVB Amsterdam geeft hier een goed voorbeeld. De verkrijgbaarheid van dit formulier op 'elk distributiepunt', of het indienen van de claim via een telefoonnummer of de website van de vervoerder is niet voldoende. PU en BRU formulieren terecht, dat de behandeling van deze claims 'zo laagdrempelig en toegankelijk mogelijk' moet zijn voor de reizigers.

Het Rocov betreurt dat het niet is gelukt het in- en uitchecken op de tramlijn Utrecht – Nieuwegein/IJsselstein te laten gebeuren op de voertuigen zoals bij de andere trambedrijven in Nederland gebruikelijk is. Het uitgangspunt dat bij trein, metro en sneltram op de stations/haltes wordt in- en uitgecheckt en bij tram en bus op de voertuigen, wordt hier om technische redenen verlaten. Dit leidt tot verwarring en fouten, vooral bij reizigers die incidenteel van de tram gebruik maken. (*Zie hiervoor ook een opmerking bij het vijfde criterium.)

De opgedoken technische beperkingen van het systeem, waardoor misschien zelfs aanpassingen in de aangekondigde tariefproposities nodig zijn, wekken niet het vertrouwen, dat 'het systeem' operationeel en stabiel is.

Conclusie: Het Rocov stelt vast dat *niet* aan het criterium is voldaan. Daarbij moet worden opgemerkt, dat de overtuiging wel aanwezig is dat beide overheden en de vervoerder op de goede weg zijn en de intentie hebben gesignaleerde problemen op te lossen.

2. Distributie in de regio is op peil

Het Rocov vindt één locatie met een loketfunctie (op Utrecht Centraal) volstrekt onvoldoende. Alle handelingen die aan dit loket mogelijk zijn, moeten ook mogelijk zijn in andere grotere plaatsen en op knooppunten in het ov-net, die over PU en het BRU-gebied verspreid moeten zijn. Loketfuncties zijn niet alleen nodig in Amersfoort, Veenendaal, Zeist, Woerden en Nieuwegein, maar ook op andere plekken. Lang niet alle reizigers komen regelmatig op Utrecht Centraal. Integratie met NS-loketten is een voor de hand liggende optie, maar er zijn te veel plaatsen zonder zo'n loket.

Het Rocov betreurt het dat reizigers voor sommige ov-chipkaartzaken niet terecht kunnen bij de NS-loketten, en voor andere ov-chipkaartzaken weer wel. Het gaat om 28 stations, die volgens de tabel

integraal deel uitmaken van het distributienetwerk in de PU en het BRU. Maar als onderdelen van het distributieproces daar niet kunnen plaatsvinden, vallen er gaten in dat distributienetwerk.

De ov-chipkaart is bedoeld als één plaatsbewijs voor het gehele openbaar vervoer. Dit houdt in dat alle zaken aan alle loketten behandeld kunnen worden en er geen verwijzingen plaatsvinden. Het Rocov roept de regionale vervoerders op met NS te komen tot werkzame, publieksvriendelijke oplossingen. PU en BRU moeten een dergelijke overeenkomst stimuleren.

Los van het distributie- en derdennetwerk in PU en BRU-gebied zijn door TLS contracten met o.a. supermarktketens gesloten, waardoor op een groot aantal plaatsen apparatuur voor de ov-chipkaart wordt geplaatst. Het Rocov betreurt dat de betrokken apparaten slechts voor een beperkt aantal functies bruikbaar zijn, en dat in de contracten geen afstemming met regionale overheden en/of vervoerders is voorgeschreven. Regionale producten of aanbiedingen zullen bij die apparatuur niet verkrijgbaar zijn. Doordat er op die plaatsen ook geen baliefunctie is, kunnen (nieuwe) ov-gebruikers met onbeantwoorde vragen blijven zitten en als (potentiële) klant afhaken. Het Rocov dringt erop aan, deze apparatuur ruimer bruikbaar te maken, o.a. door regionale afstemming. Zolang dat niet geregeld is, zou bij dergelijke apparaten tenminste (permanent, dus niet alleen met folders o.i.d.) moeten worden verwezen naar verdere informatie en mogelijkheden.

Het aantal verkoop- en afhaalmachines lijkt overigens voldoende voor de gebiedsdekking van het grondgebied, mede doordat de PU heeft gekozen voor aanvulmachines in de bussen in haar concessies. In het BRU-gebied is aandacht nodig voor dergelijke voorzieningen in kleine kernen.

Conclusie: Vanwege de hierboven aangehaalde punten vindt het Rocov een (nog) ruimer distributienetwerk in de PU en het BRU-gebied gewenst. Niettemin constateren wij, dat in principe aan het criterium is voldaan.

3. Aantoonbaar soepele overgang van NVB naar ov-chipkaart voor reizigers

De door de PU en het BRU aangegeven redenering kan worden gevolgd, als deze wordt uitgelegd als overgang voor reizigers tussen provincie/BRU-gebied en omliggende gebieden. Onderdelen van dit aspect komen echter uitgebreid aan de orde bij criterium 5.

Het is echter ook nodig dat de overgang van het oude naar het nieuwe systeem soepel verloopt. In dat verband zijn hierboven bij criterium 1 al een aantal opmerkingen gemaakt, met name over de gewenning aan het in- en uitchecken.

Het Rocov ziet hier een belangrijke rol voor een goed communicatieplan, waarin aandacht is voor alle groepen gebruikers: forensen, recreanten, incidentele reizigers, abonneementhouders, enzovoort en gebruik wordt gemaakt van alle mogelijke media. Er moet vooral ook aandacht worden besteed aan groepen ouderen en aan mensen met een verstandelijke beperking en met autisme. En de informatie moet ook beschikbaar zijn voor inwoners van andere regio's dan provincie of BRU-gebied.

Conclusie: Het Rocov is geïnformeerd over het communicatieplan en heeft er vertrouwen in dat voldoende aandacht wordt besteed aan de genoemde aspecten en groepen reizigers.

4. Studenten kunnen beschikken over een ov-chipkaart

Het Rocov constateert dat de studenten een substantieel deel (60%) uitmaken van de gebruikers van de ov-chipkaart in provincie en BRU-gebied. Het Rocov heeft hierover verder geen opmerkingen.

5. (Jaar)abbonementhouders zijn over op een vervangende propositie of hun bestaande abonnementen worden op de ov-chipkaart geplaatst

Het Rocov vindt het een verstandige beslissing dat PU en BRU de bestaande abonnementen uit het NVB in eerste instantie 'hebben verchipt'. Het reizigersgemak van het abonnement blijft daardoor behouden. Het Rocov zal graag met de overheden en de vervoerders overleggen, welke mogelijkheden voor de gebruikers van deze abonnementen in de toekomst worden aangeboden.

Het Rocov vindt het lovenswaardig dat ook na het beëindigen van de acceptatieplicht van het NVB 'papieren' abonnementen van reizigers uit Zuid-Hollandse concessiegebieden en zonesupplementen bij NS-trajectabonnementen worden geaccepteerd op lijnen van provinciaal-Utrechtse of BRU-concessies. Het belang van de reiziger wordt hier terecht centraal gesteld.

Met de provincie Zuid-Holland (die hun vervoerder niet verplicht of toestaat om verchipte abonnementen te accepteren) zijn afspraken gemaakt, evenals met NS (voor wat betreft zonesupplementen bij NS-trajectabonnementen) die het gemak van de reiziger centraal stellen. Reizigers kunnen met een 'papieren' abonnement reizen en moeten daardoor wel een extra handeling verrichten als zij buiten het geldigheidsgebied van hun abonnement verder willen reizen. Onder de gegeven omstandigheden lijkt een publieksvriendelijkere oplossing niet mogelijk.

Voor reizigers die hun abonnement willen gebruiken op lijnen naar gebieden waar het sterabonnement niet verchipt is, wordt een zichtcoupon verstrekt, zodat de geldigheid in die gebieden kan worden vastgesteld. De verkrijgbaarheid van deze zichtcoupons moet niet beperkt blijven tot 'grensgebieden' maar op alle plekken kunnen geschieden waar verchipte abonnementen kunnen worden aangeschaft.

Ook al betreft het slechts een kleine groep reizigers en gaat het in principe slechts om een overgangperiode, op dit punt moet *zéér zorgvuldig* worden gecommuniceerd naar de reizigers! Op internet, maar ook door middel van ruim verkrijgbare folders en via de media en het bedrijfsleven (de werkgevers) moeten alle (on)mogelijkheden vlot en helder te vinden zijn.

Het Rocov is overigens van mening dat een reiziger die met een 'verchipt' sterabonnement reist, zijn reis (incidenteel) moet kunnen voortzetten buiten het geldigheidsgebied van het abonnement (als tenminste ook saldo op de ov-chipkaart staat). Het is vanzelfsprekend, dat voor het gedeelte van de rit vanaf de zonegrens tot de uitstaphalte (resp. vanaf de instaphalte tot de zonegrens waar het sterabonnement geldig wordt) het tarief voor reizen op saldo in rekening wordt gebracht, inclusief het instaptarief. Dit is bij Connexxion (bijvoorbeeld in de concessie Amstelland -Meerlanden) mogelijk, zonder dat de reiziger bij de zonegrens moet uit- en vervolgens weer inchecken (* zie ook bij criterium 1, wat bij de tram in Utrecht trouwens fysiek onmogelijk zou zijn zonder op de volgende rit te moeten wachten). *Ook is niet duidelijk, of dit bij andere vervoerbedrijven op dezelfde manier werkt.* Op deze vraag wordt in de adviesaanvraag niet ingegaan. Het Rocov ziet de vraag graag beantwoord.

Conclusie: Hoewel PU en BRU 'goed bezig' zijn, ziet het Rocov de bovenstaande vragen nog niet beantwoord. Totdat hierover duidelijkheid bestaat, is naar onze mening niet aan het criterium voldaan.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

6. Regionale overeenstemming over ‘het uitzetten van het NVB’

Het Rocov stelt met tevredenheid vast, dat met de decentrale overheden waarheen vanuit de provincie rechtstreekse busverbindingen bestaan (de provincies Gelderland, Noord-Brabant, Noord-Holland en Zuid-Holland en de stadsregio Amsterdam), goede afspraken zijn gemaakt, waardoor de reiziger niet met onnodige rompslomp wordt geconfronteerd op grensoverschrijdende reizen. (Over de acceptatie van abonnementen door Zuid-Holland: zie hierboven.)

Het Rocov hoopt dat op het moment van afschaffing van het NVB in de PU en het BRU de ov-chipkaart ook bruikbaar zal zijn in het stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe. Indien dit niet het geval is, dan moet hier in de informatie in PU en BRU al op gewezen worden.

Het Rocov heeft, ook niet in 2007, nog niet geadviseerd over het communicatieplan, dat door de werkgroep, bestaande uit Connexxion, GVVU, PU en BRU, is voorbereid. Onlangs is dit plan besproken en toegelicht. Hieruit put het Rocov voldoende vertrouwen.

Het Rocov spreekt de wens uit, dat in de uitwerking van het communicatieplan ruim aandacht is voor de voorlichting aan bijzondere groepen gebruikers, zoals ouderen, laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking. Het gebruik van het openbaar vervoer door deze groepen mag door de uitschakeling van het NVB niet zo ingewikkeld worden, dat deze groepen zouden moeten afhaken.

Het Rocov heeft in 2007 geadviseerd over de opbouw van het ‘tarievenhuis’ en het distributienetwerk. Het overleg tussen de consumentenorganisaties en het BRU vond destijds nog volgens een andere structuur plaats. Het Rocov wil dan ook de wens uitspreken bij definitieve voorstellen over onderwerpen, waarover destijds al is geadviseerd, de toen gegeven adviezen te kunnen bevestigen of naar aanleiding van het voortschrijdend inzicht te kunnen aanpassen.

Conclusie: Ondanks onze constatering, dat PU en BRU op de goede weg zijn en van harte zoeken naar oplossingen – waarbij zij het belang van de reiziger als uitgangspunt nemen – kan het Rocov niet anders dan tot de conclusie komen, dat het moment om de strippenkaart af te schaffen nog niet is aangebroken, totdat voor de (vele) in dit advies aangegeven problemen oplossingen zijn gevonden.

Minderheidsstandpunt

De afgevaardigden van Reizigersvereniging Rover zien graag in dit advies vermeld dat zij voorstander zijn van een ‘duaal stelsel’, dat wil zeggen dat de reiziger naast het gebruik van de ov-chipkaart de keuze blijft houden om de ritprijs op een andere manier te voldoen. Zij zien daarom liever in het geheel niet, dat het NVB wordt afgeschaft, totdat er een ander vervangend systeem naast de ov-chipkaart is ontwikkeld. Dit standpunt wordt niet gedeeld door de overige lid-organisaties in het Rocov.

Niettemin hebben de Rover-afgevaardigden constructief aan dit advies meegewerkt, omdat zij er ook van overtuigd zijn, dat een goede ov-chipkaart ook in het duale stelsel van essentieel belang is.

7. Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten en de opsporingsambtenaren zijn oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen

Voor mensen met een visuele beperking, voor wie de ov-chipkaartapparatuur onbruikbaar is, is in de stadsregio’s Amsterdam en Rotterdam een tijdelijke regeling getroffen. Het Rocov is verheugd, dat deze regeling in de PU en het BRU-gebied onverkort wordt overgenomen.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Voor mensen met een verstandelijke beperking en/of stoornis in het autistisch spectrum, bestaat deze tijdelijke regeling nog niet. Deze mensen kunnen op dit moment vaak zelfstandig met het openbaar vervoer reizen, maar de invoering van de ov-chipkaart zal minstens een langere gewenningsperiode vergen, of zelfstandig reizen zal voor sommigen onmogelijk blijken. De CG-Raad, Viziris, Platform VG en Rover hebben onlangs vastgesteld, dat de problemen voor deze groepen in Rotterdam en Amsterdam groot zijn en hebben op landelijk niveau een oplossing voor dit probleem gevraagd. In eerste instantie door de tijdelijke regeling voor mensen met een visuele beperking ook voor deze groepen toe te passen.

Het Rocov is van mening dat deze tijdelijke regeling ook moet gelden voor deze groepen, tot er een definitieve oplossing is.

Het Rocov is er verheugd over, dat het tijdelijke 'Viziris-product' (dat het voor reizigers met een (visuele) beperking mogelijk maakt tegen een vast bedrag te reizen zonder voor hen lastig te bedienen apparaten te hoeven gebruiken) ook in PU en BRU wordt geaccepteerd. Het Rocov dringt erop aan, dat alle vervoerders dezelfde mogelijkheden bieden om dit product te kunnen verkrijgen.

Het Rocov dringt erop aan dat de PU en het BRU zich inzetten voor een meer ruimhartige verstrekking van de begeleiderskaart, als blijkt dat het gebruik van de ov-chipkaart het voor groepen die nu nog buiten beeld zijn gebleven onmogelijk maakt zelfstandig van het openbaar vervoer gebruik te blijven maken.

Het Rocov betreurt in dit verband, dat in de adviesaanvraag niet wordt ingegaan op de problematiek van het reizen in groepsverband, bijvoorbeeld met schoolklassen. Hier bestaan in Amsterdam en Rotterdam verschillende regelingen. Het Rocov dringt erop aan dat hier een duidelijke en algemene oplossing wordt gevonden, waarbij investeringen in grote aantallen chipkaarten met saldo voor de instellingen niet nodig zijn.

Conclusie: Het Rocov vindt de voorstellen op dit moment volstrekt onvoldoende. Het Rocov nodigt PU en BRU uit, eventuele impasses in het landelijk overleg te doorbreken, desnoods door een voortrekkersrol te gaan spelen.

8. Beveiliging is op orde

Het Rocov wordt graag op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op dit gebied, zeker waar het belang van de reiziger in het geding is.

9. Opbrengstneutraliteit

Het Rocov gaat uit van gemiddelde kostenneutraliteit voor de reiziger, en wacht met interesse de bevindingen van de commissie-Kist af. Het Rocov wordt graag in de gelegenheid gesteld, daar ook nog inhoudelijk op te kunnen reageren.

PU, BRU en Connexxion/GVU gaan er bij de neutrale overgang van strip naar chip van uit, dat de reizigers buiten de spits kunnen genieten van een dalkorting. Dit betekent omgekeerd dat reizigers in de spits te maken krijgen met een relatieve extra gemiddelde tariefstijging, die de relatieve daling van het gemiddelde tarief buiten de spits moet compenseren. Het Rocov volgt deze redenering niet – op deze manier is namelijk sprake van een tariefsverhoging in de spits op het moment van de overgang van strip naar chip. Het Rocov stelt zich op het standpunt, dat in de spitsuren het

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

basistarief moet gelden, waarop buiten de spits een dalkorting kan worden gegeven. De neutrale overgang hoort dan ook betrekking te hebben op het basistarief.

Over de mate van de korting buiten de ochtendspits heerst nog onzekerheid, mede door onlangs geconstateerde onmogelijkheden van het systeem. Het Rocov is zeer geïnteresseerd in nadere voorstellen hierover.

Het Rocov betreurt dat er geen oplossing is gevonden voor reizigers op lijnen, die in één richting een lusvormige route rijden. Deze mensen berijden als zij op saldo reizen bij een heen- en terugreis tussen dezelfde haltes verschillende afstanden en hebben, doordat het tarief over de afgelegde route wordt berekend, een prijsverschil. De totale prijs van deze twee ritten is daarbij afhankelijk van de exploitatieroute van de buslijn. In veel gevallen gaat het om betrekkelijk kleine lussen, waardoor het prijsverschil tussen heen- en terugreis beperkt blijft tot een relatief laag bedrag. In o.a. in Amersfoort en Leusden komen echter grotere lussen voor. Het Rocov roept PU, BRU en vervoerders op, regionale producten te ontwikkelen, die voor reizigers in deze gevallen een aantrekkelijk alternatief voor reizen op saldo zijn.

Voor incidentele reizigers wordt een 'los' kaartje voorzien, waarvan het geldigheidsgebied wordt gedefinieerd in zgn. 'schillen'. Er kunnen kaartjes worden gekocht voor één, twee of x schillen. Het is natuurlijk mogelijk dat daarbij de grens van het Utrechtse/BRU-gebied wordt overschreden, waarbij dat gebied dan waarschijnlijk als een 'extra' schil geldt. De prijsstelling van dit schillenkaartje is echter zodanig, dat sprake is van een grote tariefsprong t.o.v. de grijze strippenkaart, die er o.a. door wordt vervangen.

Conclusie: Het Rocov constateert dat – los van de kostenneutrale overgang op het moment van afschaffing van de strippenkaart – problemen ontstaan voor enkele groepen gebruikers. Het Rocov spreekt de wens uit, dat hiervoor door PU en BRU oplossingen worden aangeboden.