

Provincie Utrecht
t.a.v. mevr. M. Kassenberg
Postbus 80300
3508 TH Utrecht

Betreft: advies OV-chipkaart

Utrecht, 22 september 2011

Geachte mevrouw Kassenberg,

Door middel van deze brief willen het ROCOV-Utrecht graag ongevraagd advies geven over een aantal problemen rondom de OV-chipkaart.

Het NVB zal vanaf 3 november 2011 worden uitgezet. Dit betekent dat het maximale zal moeten worden gedaan om alle reizigers van een OV-chipkaart te voorzien. Het aanvragen van een OV-chipkaart zou eenvoudig moeten zijn. Hierbij constateren wij een aantal problemen.

Verkrijgbaarheid P-kaart

Een persoonlijke P-kaart kan het eenvoudigst via de website worden aangevraagd. Ook is deze P-kaart via een formulier aan te vragen via één loket in busstation Noord bij Utrecht Centraal en via mobiele marketingpunten. Het is voor de gemiddelde reiziger onduidelijk waar de mobiele marketingpunten zich bevinden. Het ROCOV vindt het aantal punten waar een P-kaart kan worden aangevraagd en de bekendheid van de punten onvoldoende.

Aanvragen van de P-kaart via internet stuit voor veel gebruikers op problemen. Zo kan uitsluitend betaald worden via het systeem 'Ideal', terwijl bij veel aankopen van andere producten die via internet worden besteld meestal meerdere manieren zijn om te betalen. Ook moet de reiziger moeite doen om een pasfoto te uploaden. Veel reizigers zijn niet goed bekend met internet en beschikken vaak niet over een scanner. Hierdoor zijn zij niet in staat om een pasfoto te uploaden. Het ROCOV vindt dit systeem klantvriendelijk.

Verkrijgbaarheid A-kaart

De verkrijgbaarheid van de anonieme A-kaart laat ook te wensen over. Deze kaart is volgens het ROCOV slechts op een beperkt aantal plaatsen in Utrecht verkrijgbaar. Waar de kaart precies verkrijgbaar is, is voor de gemiddelde reiziger niet duidelijk. Hiervoor moet eerst internet worden geraadpleegd. Dit vindt het ROCOV onvoldoende.

Verkoop strippenkaart

Het ROCOV heeft vernomen dat vanaf 15 oktober geen strippenkaarten meer zouden worden verkocht. Hierover hebben we echter nergens bevestiging van kunnen krijgen. Kunt u duidelijk maken wanneer de verkoop van de strippenkaart stopt en deze datum duidelijk

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.

communiceren met de reizigers?

Amersfoort 65+

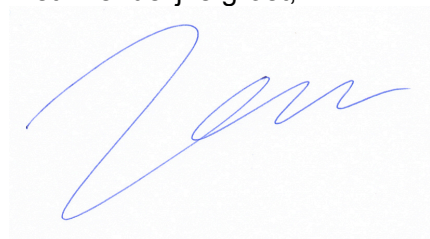
Speciale aandacht vragen wij voor Amersfoort. Hier wordt gratis OV per 1 januari 2012 voor ouderen ouder dan 65 jaar beëindigd. Hierdoor zal deze doelgroep vanaf dat moment een OV-chipkaart moeten aanschaffen. Momenteel speelt een tijdelijke actie met een voordelige OV-chipkaart die nu verkrijgbaar is voor €1,50 in plaats van €7,50. Deze actie wordt beëindigd op 3 november. Dat is ruim voor het moment dat de Amersfoortse ouderen geen gratis OV-pas meer hebben. Wij vragen u extra communicatie te doen uitgaan naar de groep Amersfoortse 65+'ers om hen er op te attenderen dat men voor 3 november een OV-chipkaart voordelig kan aanschaffen. Alleen met een P-kaart kunnen zij gebruik maken van het gereduceerde tarief.

Advies

Het ROCOV concludeert dat zowel distributie als communicatie niet goed op orde zijn. Wij adviseren u met spoed hier verbetering in dit proces aan te brengen, zodat de uitschakeling van het NVB op 3 november zo vlekkeloos mogelijk kan verlopen.

Natuurlijk zijn wij benieuwd naar uw reactie op ons advies. Gezien de urgentie van dit onderwerp verwachten wij uw schriftelijke reactie zo spoedig mogelijk.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

cc. -BRU
 -Connexxion