

Gemeenteraadsfractie GroenLinks
de heer A. Bonte
Postbus 70012
3000 KP ROTTERDAM

datum • 16 september 2013
ons kenmerk • 129813
steller • LWG Peterse
telefoon • (010) 2672751
uw kenmerk •
betreft • Schriftelijke vragen over
problemen met de OV-
chipkaart



Geachte heer Bonte,

Bij brief van 2 juli 2013 heeft u ons 32 vragen voorgelegd over problemen met de OV-chipkaart. Dit naar aanleiding van klachten van reizigers, die de Rotterdamse fractie van GroenLinks regelmatig heeft gekregen over verkeerd afgeschreven bedragen. Overigens geeft u ons geen inzicht in aantallen klachten. We wijzen u erop, dat er inmiddels landelijk meer dan 2,5 miljoen gebruikers zijn van de OV-chipkaart en dat het aantal klachten tegen deze achtergrond naar onze mening zeer beperkt is. Dit neemt niet weg, dat elke storing c.q. verkeerde afschrijving voor de reiziger vervelend is. Daarom streeft de stadsregio samen met de overige decentrale overheden en de vervoerbedrijven continu naar verdere verbeteringen binnen het OV-chipkaartsysteem.

Ten behoeve van de beantwoording van uw vragen heeft de stadsregio contact opgenomen met de RET NV. Omdat in alle door u vermelde voorbeelden geen gedetailleerde informatie beschikbaar is, is het voor de RET NV nauwelijks mogelijk te reconstrueren waar zaken fout zijn gelopen: betreft het een systeemfout of heeft de reiziger verkeerde handelingen met de OV-chipkaart uitgevoerd.

In het vervolg van deze brief herhalen wij uw vragen met daarbij cursief onze reactie.

1. Is het bij het dagelijks bestuur bekend dat de problemen met de OV-chipkaart nog niet voorbij zijn?

Reactie:

Ja. Aan verbeteringen van het OV-chipkaartsysteem wordt dan ook continu gewerkt.

2. Zijn u steekproeven bekend rond het functioneren van de chipkaart? Zo nee, wilt u er dan bij de Stadsregio op aandringen om regelmatig steekproeven te houden en de resultaten daarvan te bespreken met de RET en de NS om tot verbeteringen te komen? Zo ja, wilt u de raad berichten over de steekproeven?

Reactie:

Ons zijn geen steekproeven bekend. Het aantal klachten, dat de RET NV en wij ontvangen over het functioneren van de OV-chipkaart is gering. Tevens is volgens de Klantenbarometer 2012 de score voor het gebruiksgemak van de OV-chipkaart landelijk gemiddeld een 7,5. Beide feiten zijn voor ons aanleiding om geen steekproeven naar het juist functioneren van de OV-chipkaart uit te laten voeren.

Wel worden de risico's van (on)juiste tarieven en (on)volledige opbrengsten in opdracht van de decentrale overheden in kaart gebracht. Op basis van de resultaten wordt al dan niet tot een (of meer) audit(s) besloten.

3. Is het dagelijks bestuur bekend met de haperende apparatuur, waardoor andere reizen worden afgeschreven dan in werkelijkheid zijn gemaakt?

Reactie:

Nee. De klachten, die de RET NV en de stadsregio hebben ontvangen duiden niet op haperende apparatuur.

4. Kunt u uitleggen waardoor dit defect wordt veroorzaakt?

Reactie:

Zie reactie vraag 3. Bij het door u geschetste voorbeeld lijkt sprake van een menselijke fout waarbij de trambestuurder vergeten is de correcte tramroute in het systeem in te voeren.

5. Kunt u toelichten hoe de in- en uitcheckapparatuur vaststelt bij welke halte de tram op dat moment is?

Reactie:

Ja. De trambestuurder of buschauffeur stelt de route die hij gaat rijden in. Hierdoor wordt onder meer een halte-haltematrix geladen in de boordcomputer. Met GPS wordt de positie van het voertuig bepaald en de daarbij behorende in-/uitstaphalte in de check in/check uit apparatuur geladen.



6. Kunt u uitleggen hoe het mogelijk is dat enkel een basistarief van 0,83 cent (prijspeil 2012) in rekening is gebracht?

Reactie:

Ja. Dit kan alleen als op dezelfde halte in- en uitgecheckt wordt. Als u voorbeelden van andere situaties kent, waarin uitsluitend € 0,83 wordt afgeschreven dan verzoeken wij u deze aan ons aan te bieden. Samen met de vervoerders zullen deze voorbeelden geanalyseerd worden.

7. Bent u bereid om zo spoedig als mogelijk met de RET in gesprek te gaan om dit probleem aan te kaarten en opgelost te krijgen?

Reactie:

Zie onze reactie op vraag 6. Op basis van concrete voorbeelden gaan we in gesprek met de RET NV.

8. Wilt u de suggestie doen om op de display bij het in- en uitchecken de halte te tonen (i.p.v. 'Goede reis' en 'Tot ziens'), zodat reizigers zelf kunnen vaststellen of de afrekening goed verloopt?

Reactie:

Nee. Het is slechts mogelijk om een beperkte hoeveelheid informatie te tonen. Wel hebben de decentrale overheden samen met de vervoerders geconstateerd, dat er behoefte bestaat aan meer uniformiteit van de MMI (Machine-Man-Interface) voor de OV-chipkaartapparatuur voor de korte en lange termijn. Uw suggestie om de halte bij het uitchecken op het display te tonen zullen wij hierbij laten meenemen.

9. Bent u het met GroenLinks eens dat het tarief van a naar b identiek zou moeten zijn aan diezelfde rit van b naar a? Zo ja, wat gaat u eraan doen om de ritprijzen voor identieke reizen in omgekeerde richting gelijk te trekken?

Reactie:

Ja, mits de afgelegde afstand gelijk is. In de praktijk kan de afstand van a naar b van de afstand van b naar a verschillen. Vaak ligt de halte in richting a aan de ene zijde van een kruising en in richting b aan de andere kant van een kruising. Hierdoor zijn er verschillen van enkele centen mogelijk. Dit is inherent aan de keuzes, die in het verleden zijn gemaakt. Elke halte heeft een unieke code gebaseerd op de werkelijke GPS-locatie.



10. Bent u het met GroenLinks eens dat de uitcheckapparatuur zo moet zijn ingesteld dat reizigers na het sluiten van de deuren op elke gewenst moment moeten kunnen uitchecken en erop moeten kunnen vertrouwen dat de volgende halte in dat geval de uitcheckhalte is? Zo ja, wat gaat u eraan doen om dat te bewerkstelligen?

Reactie:

Nee. De halte in de check in/check uit apparatuur is niet gekoppeld aan het sluiten van de deuren, maar aan de plaatsbepaling. Binnen een straal van 100 meter van de haltepaal is de daarbij behorende halte de check uit halte. Ruim voor het uitstappen kan worden uitgecheckt op de juiste/volgende halte.

11. Bent u het ermee eens dat reizigers die uitchecken nooit en te nimmer een extra halte in rekening gebracht mogen worden t.o.v. de halte waar zij zijn uitgestapt? Zo ja, hoe gaat u dit bewerkstelligen?

Reactie:

Ja. Volgens de informatie waarover wij beschikken gebeurt dit ook. Als u voorbeelden van andere situaties kent dan verzoeken wij u deze aan ons aan te bieden. Samen met de vervoerders zullen deze situaties geanalyseerd worden.

12. Kunt u verklaren hoe het mogelijk is dat een specifieke ritprijs is opgebouwd uit het starttarief plus basistarief (4 + 0,83), zonder kilometertarief?

Nee. Dit duidt op een fout in het chipkaartsysteem. Wij verzoeken u om de concrete voorbeelden aan ons aan te bieden voor een nadere analyse.

13. Kunt u verklaren waarom een overstaptarief kan worden afgeschreven van een chipkaart indien de tram geen meter heeft gereden tussen het moment van in -en uitchecken?

Reactie:

Ja. Bij het inchecken wordt € 4 afgeschreven; bij het uitchecken wordt de € 4 vermindert met de ritprijs teruggestort op de chipkaart. Als geen meter wordt gereden wordt uitsluitend het opstaptarief van € 0,83 (prijspeil 2012) in rekening gebracht. Uiteraard kan de reiziger dan wel zonder opnieuw het opstaptarief te betalen op een andere metro-, tram- of buslijn overstappen. Deze keuze hebben wij gemaakt om het zwartrijden door voorin in te checken en direct verderop in de tram/bus uit te checken te ontmoedigen.

14. Kunt u verklaren waarom de kilometerprijs bij een overstap hoger of lager kan uitvallen dan de kilometerprijs voor een identieke rit zonder overstap (en daarbij het basistarief is opgeteld)?

Reactie:

Neen. Het kilometertarief is voor de gehele stadsregio € 0,132. Waarschijnlijk bedoelt u, dat de prijs voor de gehele verplaatsing met en zonder overstap kan verschillen. Er kunnen inderdaad verschillende prijzen in rekening worden gebracht als gevolg van verschillen in gereisde afstanden (zie ook reactie op vraag 9).

15. Bent u bekend met het foutief doorvoeren van de prijsverhoging per 2013 op bepaalde trajecten?

Reactie:

Neen. Volgens de RET NV zijn de tariefaanpassingen per 1 januari 2013 correct doorgevoerd. Wij zullen ook bij een tariefaanpassingen per 1 januari 2014 toezien, dat deze correct in het chipkaartsysteem worden ingevoerd.

16. Hoe is te verklaren dat de prijsverhoging op veel trajecten correct is doorgevoerd en op andere trajecten incorrect is doorgevoerd?

Reactie:

Zie reactie vraag 15.

17. Bent u bereid om samen met de RET van alle mogelijke ritten te controleren of de ritprijs juist is verhoogd en/of een andere technische oplossing te zoeken waardoor de foutieve ritprijzen worden opgespoord en gecorrigeerd?

Reactie:

Neen. Wij hebben eerder aangegeven het toezicht op de juistheid van de tarieven te verbeteren. Er is volgens ons geen aanleiding om alle mogelijke ritten hierop te controleren. Een controle op de juistheid van de tarieven zal zich tot een steekproef beperken.

18. Kunt u toelichten waartoe de mysterieuze dummyzonegrenzen dienen bij de registratie én weergave van ritten op transactieoverzichten?

Reactie:

Ja. De dummyzonegrenzen dienen om de afrekening tussen het reizen op het abonnement en op reissaldo correct te laten verlopen. Als een abonnementsreiziger buiten het geldigheidsgebied van zijn abonnement reist dan wordt voor het deel van de reis vanaf de

dummygrens tot de uitstaphalte reissaldo afgeschreven. Vanaf 13 juli heeft de RET NV de term dummygrens vervangen. Nu wordt de overgang van het reizen op het abonnement naar het reizen op reissaldo weergegeven door bijvoorbeeld "Zonegrens 5300 -> 5314".

19. Bent u bereid in samenspraak met de RET ervoor te zorgen dat vakjargon op de transactieoverzichten zo spoedig mogelijk wordt vervangen door heldere informatie over de halteplaats waar een reiziger is in -of uitgecheckt?

Reactie:

Zie reactie op vraag 18.

20. Herkent u de klacht over niet piepende apparatuur? Zo ja, wat gaat u eraan doen om dit probleem in samenspraak met de Stadsregio en de RET op te lossen?

Reactie:

Ja. Bij de oudere apparatuur is dit voorgekomen als gevolg van een loszittende stekker. Dit ongemak wordt direct verholpen. Bij recent in gebruik genomen apparaten komt dit euvel niet meer voor.

21. Bent u het met GroenLinks eens dat de apparatuur voor slechtzienden beter te gebruiken is als bij het inchecken één piep te horen is en bij uitchecken twee piepjes? Zo ja, is het mogelijk om de apparatuur hierop aan te passen?

Reactie:

Bij vraag 8 hebben wij al aangegeven, dat de decentrale overheden meer uniformiteit in de MMI wensen. Een van de maatregelen op korte termijn is het uniformeren van de "piepjes":

- bij inchecken: 1 * piep;*
- bij uitchecken: 2 * piep;*
- bij foute in- of uitcheck: 3 * piep.*

De RET NV onderzoekt op dit moment de mogelijkheden om alle apparatuur hiervoor aan te passen.

22. Wilt u er bij de RET en de Stadsregio op aandringen om op elke transactiebon uit een oplaadmachine een duidelijke verwijzing op te nemen naar de website www.ov-chipkaart.nl waar mensen na registratie een uitgebreid transactieoverzicht kunnen raadplegen?

Reactie:

Nee. Dit zou betekenen, dat reizigers met alle vragen naar www.ov-chipkaart.nl gaan. Regio specifieke vragen kan men daar niet beantwoorden. Om te voorkomen, dat reizigers van

het kastje naar de muur worden gestuurd is gekozen voor het melden van het telefoonnummer van het Klant Contact Center van de RET NV. Pas als het Klant Contact Center de reiziger niet kan helpen kan worden verwezen naar deze website.

23. Kunt u toelichten welk technisch mankement de problemen met de handscanner heeft veroorzaakt?

Reactie:

Ja. Er ligt geen specifiek mankement ten grondslag aan de problemen. De handscanners waren echter zo vaak kapot, dat de RET NV het vervangen van de handscanners als enige optie beschouwde.

24. Kunt u garanderen dat de nieuwe scanners niet opnieuw problemen krijgen? Zo nee, wilt u met de RET in overleg over de aanschaf van een volwaardig back-upsysteem?

Reactie:

Nee. Ook treden we niet in overleg met de RET NV over de aanschaf van een volwaardig back-upsysteem. Bij uitval van de scanners blijft het OV als systeem functioneren. Aangezien de RET NV belang heeft bij de inkomsten gaan wij ervan uit, dat niet-werkende apparatuur wordt hersteld of vervangen. De scanners zijn vervangen. (zie vraag 23).

25. Waardoor worden de centrale storingen aan de chipapparatuur veroorzaakt en is hiervoor al een oplossing voorhanden om herhaling te voorkomen? Zo nee, wat doet u eraan om samen met de RET dit probleem aan te pakken?

Reactie:

Dat kan een aantal oorzaken hebben. Vaak is er een nieuwe oorzaak aanleiding tot een storing. Bij de aanpak van storingen wordt volgens een vast protocol gewerkt om de storing zo snel mogelijk op te lossen.

26. Hoeveel hebben de algemene storingen aan de chipapparatuur in de afgelopen jaren gekost en is de inkomstenderving opgevangen door de RET zelf of verrekend met de Stadsregio? Zo nee, merken reizigers in tarieven of de dienstverlening iets van eventuele maatregelen van de RET om tekorten door defecten te compenseren in de bedrijfsvoering? Zo ja, waaruit bestaan die maatregelen?

Reactie:

Deze informatie is niet bekend bij de stadsregio. Volgens de concessievoorwaarden zijn de vervoerders opbrengstverantwoordelijk, waardoor opbrengstenderving als gevolg van

defecte apparatuur voor rekening van de vervoerders is. Dit heeft geen negatieve gevolgen voor de reizigers.

27. Wilt u ervoor zorgdragen dat controleurs de reizigers actief gaan informeren over de mogelijkheid om geld terug te vragen zodra een storing zich aandient en mensen die zijn ingecheckt daardoor niet meer kunnen uitchecken (bijvoorbeeld d.m.v. een visitekaartje met telefoonnummer erop)?

Reactie:

Ja. De conducteurs van de RET NV beschikken over visitekaartjes met daarop onder andere het telefoonnummer van het Klant Contact Center van de RET NV. Volgens de RET NV wijzen hun medewerkers op de mogelijkheden om teveel betaalde bedragen terug te krijgen. Wij zullen dit opnieuw bij de RET NV onder de aandacht brengen.

28. Is het correct dat de RET niet wil meewerken om uitwassen in de tariefstijgingen voor reizigers van Arriva op te lossen?

Reactie:

Nee. De RET NV gaat ook niet over de tarieven. De tarieven en het productenassortiment worden door de decentrale overheden vastgesteld.

29. Is het dagelijks bestuur het met GroenLinks eens dat de RET zich soepel en meewerkend zou moeten opstellen om de nadelen van het afschaffen van het zonesysteem voor de reizigers te compenseren of tenminste flink te verzachten? Zo nee, waarom niet, zo ja, wat gaat u ondernemen om dit te bewerkstelligen?

Reactie:

Zie onze reactie op vraag 28. Overigens onderzoeken de provincie Zuid-Holland, het Stadsgewest Haaglanden en de stadsregio Rotterdam de mogelijkheden voor Zuidvleugelabonnementen gebaseerd op het saldoreizen.

30. Is het correct dat de kilometerprijs in de metrostellen van RandstadRail hoger zijn dan in andere voertuigen van de RET en zo ja, wat is hiervoor de reden?

Reactie:

Ja. Het Stadsgewest Haaglanden is verantwoordelijk voor de tarieven op het gedeelte van RandstadRail binnen het Stadsgewest Haaglanden en de stadsregio Rotterdam voor de tarieven op het gedeelte binnen de stadsregio Rotterdam. Het Stadsgewest Haaglanden hanteert een ander km-tarief op hun deel van het tracé van RandstadRail dan wij.

31. Bent u het met GroenLinks eens dat de tarieven op RandstadRail identiek zouden moeten zijn aan de tarieven op de andere metrolijnen? Zo nee, waarom niet?

Reactie:

Gelet op de samenwerking in de vervoerautoriteit van de metropoolregio Rotterdam Den Haag, overwegen wij de km-tarieven in de toekomst, gekoppeld aan de algemene discussie over de OV-chipkaart, te harmoniseren.

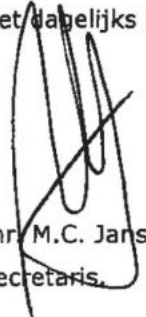
32. Bent u nog steeds van mening dat het uitgangspunt van 'kostenneutraliteit' voor de reiziger t.a.v. invoering van de OV-chipkaart de leidraad zou moeten zijn? Zo ja, hoe kijkt u in dat licht aan tegen de recente ontwikkelingen in de prijsstructuur?

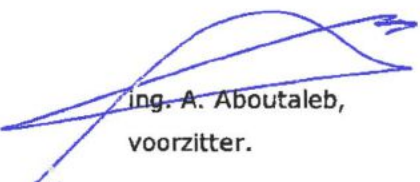
Reactie:

Ja. Wij hebben kostenneutraliteit bij de overgang van het tariefsysteem gebaseerd op zones naar het tariefsysteem gebaseerd op kilometertarieven als uitgangspunt gehanteerd. Deze kostenneutraliteit hebben wij ook aangetoond bij de toenmalige minister van Verkeer en Waterstaat, omdat dit een van de eisen was voor het afschaffen van de strippenkaart in 2009. Daarna hebben wij de tarieven tot op heden uitsluitend aangepast met de landelijke indexen.

Wij vertrouwen erop dat wij uw vragen hiermee afdoende hebben beantwoord.

Hoogachtend,
het dagelijks bestuur van de stadsregio Rotterdam,


mr. M.C. Jansen,
secretaris.


ing. A. Aboutaleb,
voorzitter.