

Aan het Dagelijks Bestuur  
Coolsingel 40  
3011 AD Rotterdam

### **Schriftelijke vragen over problemen met de ov-chipkaart**

Rotterdam, 2 juli 2013

Geacht dagelijks bestuur,

De OV-chipkaart kent nog steeds veel kinderziektes. De Rotterdamse fractie van GroenLinks krijgt regelmatig klachten van reizigers over verkeerd afgeschreven bedragen.

De belangrijkste problemen zijn:

- Registratie verkeerde halte bij uitchecken
- Wisselend tarief voor zelfde afstand
- Onjuiste ritprijs bij overstappen
- Afschrijven kilometerprijs zonder gereisd te hebben
- Te forse prijsverhoging 2013 t.o.v. 2012
- Problemen met in- en uitcheckers
- Onduidelijkheden op het transactieoverzicht

Dit brengt ons tot de volgende vragen:

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

Een veelgehoord probleem gaat over het registreren van een onjuiste tramhalte bij het in- of uitchecken, met een incorrecte ritprijs tot gevolg. In de meeste gevallen die wij hebben geconstateerd staat één tramhalte verder of één tramhalte terug op het transactieoverzicht.

De grootste afwijking die wij hebben aangetroffen bestond uit een reis die in werkelijkheid zo is verlopen: Incheck tram Mathenesserbrug; Uitcheck Kruisplein; Overstap Kruisplein; Uitcheck Eendrachtsplein. Volgens het transactieoverzicht is de reis echter als volgt gemaakt én als zodanig afgerekend: Incheck Schiedam Centrum, Uitcheck Mathenesserplein (11.23 uur), Overstap Kruisplein (11.27 uur) en Uitcheck Eendrachtsplein (11.29 uur). Aangezien het fysiek onmogelijk is om binnen vier minuten na uitstappen op het Mathenesserplein alweer in te checken op het Kruisplein, bewijst dit voorbeeld dat de apparatuur niet functioneert. In dit voorbeeld heeft de reiziger 27 cent teveel betaald voor de rit.

3. *Is het dagelijks bestuur bekend met de haperende apparatuur, waardoor andere reizen worden afgeschreven dan in werkelijkheid zijn gemaakt?*
4. *Kunt u uitleggen waardoor dit defect wordt veroorzaakt?*

5. *Kunt u toelichten hoe de in- en uitcheckapparatuur vaststelt bij welke halte de tram op dat moment is?*
6. *Kunt u uitleggen hoe het mogelijk is dat enkel een basistarief van 0,83 cent (prijsspeil 2012) in rekening is gebracht?*
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?*
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?*

Het vermoeden bestaat dat de ritprijs variabel is naar gelang waar de tram stopt op de halte en naar gelang het moment van uitchecken. Zo kost een rit van het Kruisplein naar Mathenesserbrug 1,14 terwijl diezelfde rit in de andere richting 1,13 kost, mogelijk doordat de tram doorrijdt tot het begin van het perron. Vreemder is dat het moment van uitchecken mogelijk een rol speelt bij de halte die wordt geregistreerd en dus afgerekend. Checkt een reiziger bijvoorbeeld uit nadat de tram zojuist is weggereden bij de halte Weena, dan verschijnt niet uitstaphalte Stadhuis op het transactieoverzicht, maar Weena. Zoals eerder gezegd komt het andersom ook voor, waarbij een rit van Kruisplein naar de Beijerlandse laan in de boeken komt als een rit van het Centraal Station naar de Beijerlandse laan.

- 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?*
- 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?*
- 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?*

We hebben een ander voorbeeld dat eveneens veel vragen oproept. Een reiziger rijdt in tramwagon 2110 vanaf het Centraal Station naar de Filterweg. Bij het inchecken wordt keurig vier euro afgeschreven. Bij het uitchecken vertelt de display dat de reis 4,83 kost. De tramconductor begrijpt er ook niets van. Om de chipkaart te testen checkt hij ter plekke (in de stilstaande tram) opnieuw in -en checkt direct weer uit. Dit levert een overstap op die 0,06 cent kost, terwijl de tram geen meter heeft gereden.

Er gebeuren overigens vaker onverklaarbare dingen met overstaptarieven. Zo kost een rit van Mathenesserbrug naar Marconiplein in 2012 93 cent (basistarief 83 cent plus 10 cent) en in 2013 96 cent (basistarief 86 cent plus 10 cent). Is er sprake van een overstap, dan wordt voor dezelfde rit van Mathenesserbrug naar Marconiplein echter een kilometerprijs afgeschreven van slechts 8 cent en andersom, van Marconiplein naar Mathenesserbrug, is dat bedrag juist gestegen naar 11 cent (beide prijspeil 2013). In 2012 was de kilometerprijs op dit traject (10 cent) bij een overstap nog wel exact gelijk aan de kilometerprijs zonder overstap.

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

Zoals bekend is het tarief in 2013 verhoogt. Voor het starttarief bedraagt de verhoging 3 cent tot 0,86 cent. De kilometerprijs is verhoogt van 12,7 cent naar 13,2 cent. Wij hebben voor verschillende ritten gecontroleerd of de prijswijziging juist is doorgevoerd. Dat bleek bij niet overal het geval te zijn. We constateerden bijvoorbeeld een te hoge prijsstijging bij een rit van het Centraal Station naar de Lage Filterweg. Op grond van het tarief dat vorig jaar is afgeschreven (1,37) voor dit traject zou de prijs nu 1,42 euro moeten zijn. In werkelijkheid wordt 1,50 afgeschreven en dat komt overeen met het bedrag dat de rit volgens de RET-routeplanner zou moeten kosten. Er is dus feitelijk sprake van een té forse prijsverhoging en niet van een defect bij het uitchecken.

15. *Bent u bekend met het foutief doorvoeren van de prijsverhoging per 2013 op bepaalde trajecten?*
16. *Hoe is te verklaren dat de prijsverhoging op veel trajecten correct is doorgevoerd en op andere trajecten incorrect is doorgevoerd?*
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?*

Reizigers doen er goed aan om hun transactieoverzichten nauwkeurig te controleren. Maar dat is niet zo eenvoudig. Met de communicatie richting reizigers over gemaakte reizen is namelijk nogal wat mis. Haltes op de oude vertrouwde zonegrenzen staan bijvoorbeeld niet met de haltenaam genoemd op de transactieoverzichten, maar met mysterieuze namen als Dummyzonegrens 53005319 (halte Mathenesserplein). Dergelijke zoneoverschrijdingen zijn voor de gebruiker van de ov-chipkaart niet relevant en onnavolgbaar. Zij willen immers op een later moment op de overzichten met name makkelijk kunnen controleren of de reis juist is afgerekend.

Daarnaast krijgen we sporadisch de klacht dat bij in –en uitchecken geen piep te horen is, waardoor mensen soms denken uitgecheckt te zijn, terwijl dat niet zo is (of juist andersom), waardoor zij per abuis weer inchecken. Ook voor slechtzienden is dit probleem lastig.

18. *Kunt u toelichten waartoe de mysterieuze dummyzonegrenzen dienen bij de registratie én weergave van ritten op transactieoverzichten?*
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?*
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?*
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?*
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](http://www.ov-chipkaart.nl) waar mensen na registratie een uitgebreid transactieoverzicht kunnen raadplegen?*

Zoals bekend zijn de handscanner van de RET-controleurs regelmatig defect. Dit euvel heeft zich eerder voorgedaan en de RET heeft daarom inmiddels besloten om de scanners te vervangen.

Daarnaast komt het voor dat chipapparatuur tegelijk in alle trams in heel Rotterdam plat ligt, waardoor reizigers niet kunnen inchecken en/of uitchecken en de RET inkomsten mist.

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

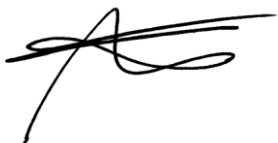
25. *Waardoor worden de centrale storingen aan de chipapparatuur veroorzaakt en is hiervoor al een oplossing voorhanden om herhaling te voorkomen? Zo nee, wat doet u eraan om samen met de RET dit probleem aan te pakken?*
26. *Hoeveel hebben de algemene storingen aan de chipapparatuur in de afgelopen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

Zoals bekend is de afgelopen maanden veel te doen geweest over de OV-tarieven van Arriva (busvervoer. Doordat het zonetarief is vervangen door een kilometertarief zijn sommige reizigers flink duurder uit. De RET heeft op haar beurt regio-abonnementen ingevoerd ter vervanging van de sterabonnementen. Die zijn echter alleen geldig bij de RET en daarmee zijn ze beperkter dan voorheen, maar de prijzen zijn niet daarop zijn aangepast, waardoor sprake is van een verborgen prijsverhoging. De RET accepteert geen abonnementen van Arriva en werkt volgens Arriva en de provincie Zuid-Holland niet mee aan het verbeteren van de situatie. Reizigers die overstappen van Arriva op de RET worden nu extra op kosten gejaagd.

Daarnaast rekent de RET in de voertuigen van RandstadRail hogere kilometerprijzen dan in andere voertuigen. De belofte was dat invoering van de OV-chipkaart (kilometerprijs i.p.v. zones) kostenneutraal zou zijn voor de OV-reiziger. GroenLinks vraagt zich af of dat principe in de praktijk wel wordt toegepast.

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

Met vriendelijke groet,



Arno Bonte