

Behoud de strip naast de chip!

Waarom de OV-Chipkaart nog niet verplicht
kan worden in heel Rotterdam

Februari 2010

Emile Roemer, Kamerlid voor de SP
Leo de Kleijn, Lijsttrekker voor de SP in Rotterdam

Inleiding

De OV-Chipkaart scoort een kostbare onvoldoende, zo blijkt uit eerder onderzoek van de SP¹. De tarieven zijn sterk gestegen, de gebruiksvriendelijkheid is ver onder maat en het systeem is nog altijd onveilig. Dit zijn slechts een paar van de conclusies in het rapport. Daarom is het verstandig om voorlopig een pas op de plaats te maken met de huidige OV-Chipkaart. Zorg dat er eerst structurele oplossingen worden gevonden voor de problemen en zorg dat de belofte van het niet duurder worden van het openbaar vervoer niet wordt gebroken.

In plaats van terughoudendheid blijkt de OV-Chipkaart echter nog sneller door de strot van de reiziger gedrukt te worden. In de Rotterdamse en Amsterdamse metro staat een reiziger met een geldige strippenkaart al voor gesloten poortjes en kan niet langer met de metro. Gebruik van de OV-Chipkaart wordt verplicht gesteld. Bovendien heeft staatssecretaris Huizinga besloten dat vanaf 11 februari heel Rotterdam op slot gaat voor de reiziger zonder OV-Chipkaart. Vanaf die dag kan niemand in Rotterdam meer met de strippenkaart reizen. Tenminste, als de plannen doorgaan.

Want om dit mogelijk te maken moet het kabinet toestemming geven om de strippenkaart af te schaffen als geldig vervoersbewijs. In december 2009 heeft staatssecretaris Huizinga tot verbazing van de SP toestemming gegeven aan Rotterdam om in de hele regio de strippenkaart af te schaffen. Die verbazing werd nog groter toen ze vertelde dat deze beslissing had genomen omdat aan negen duidelijke criteria wordt voldaan. Deze criteria werden al in 2007 opgesteld door staatssecretaris Huizinga². De SP heeft deze negen voorwaarden nog eens onder de loep genomen en komt tot hele andere conclusies. De huidige OV-Chipkaart voldoet namelijk niet aan alle negen de eisen, maar aan slechts één van de negen!

In dit rapport worden alle negen voorwaarden besproken en wordt gekeken of er aan wordt voldaan, deels aan wordt voldaan of helemaal niet aan wordt voldaan. Op die manier kan er worden gekeken of de conclusie van staatssecretaris Huizinga om de strippenkaart af te schaffen te verdedigen valt.

¹ http://www.sp.nl/service/rapport/100114_ovchipkaart_edo.pdf

² Kamerstukken II, 23 645, nr. 173

De negen criteria voor het afschaffen van de strippenkaart

Hieronder worden de negen originele criteria stuk voor stuk besproken (de eerste zeven stammen uit 2007, de laatste twee zijn later toegevoegd).

1. Het OV-Chipkaartsysteem is operationeel en stabiel.
2. Distributie in de regio is op peil (conform de distributiestrategie).
3. Aantoonbaar soepele overgang van het Nationaal Vervoersbewijs (NVB ofwel de strippenkaart) naar OV-Chipkaart voor reizigers.
4. Studenten kunnen beschikken over een OV-Chipkaart.
5. (Jaar)abonnementhouders zijn over op een vervangende propositie of hun bestaande abonnement wordt op de OV-Chipkaart geplaatst.
6. «Het uitzetten» van het NVB is goedgekeurd door de vervoersregio in overleg met de daar opererende vervoersbedrijven, Vervoersbewijzen Nederland BV en de omliggende vervoersregio's. Het Regionale Consumentenoverleg brengt advies uit.
7. Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten, de opsporingsambtenaren en alle andere speciale vervoerbewijzen zijn er oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen.
8. De beveiliging moet op orde zijn.
9. Er is sprake van opbrengstneutraliteit.

Bij iedere voorwaarde wordt de reden gegeven waarom het kabinet vindt dat er aan de eis wordt voldaan³. Daarnaast wordt er voor iedere afzonderlijke eis bepaald of er daadwerkelijk aan wordt voldaan.

1. Het OV-chipkaartsysteem is operationeel en stabiel

De staatsecretaris geeft een tweetal argumenten waarom aan deze voorwaarde wordt voldaan. Zo zou ongeveer 25 tot 30 % van de Rotterdamse reizigers de OV-Chipkaart al gebruiken. Daarnaast gaat zij in op het aantal incomplete transacties. Men spreekt van een incomplete transactie als er iets is misgegaan bij het in- of uitchecken. Hierdoor is de reiziger het volledige borg-bedrag van €4, - kwijt. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij technische storingen in het systeem en bijvoorbeeld ook als reizigers niet kunnen uitchecken door kapotte kaartlezers. Het reizen op saldo zou in Rotterdam bij ongeveer één op de vijfentwintig ritten nog mis gaan⁴. Deze twee cijfers zouden het bewijs zijn dat het systeem operabel en stabiel is.

Er gaan nog erg veel transacties mis. Vaak worden de relatief lage cijfers van incomplete transacties in de metro gebruikt als argument dat het goed zou gaan in al het openbaar vervoer. Dit geeft echter een verkeerd beeld omdat de metro een heel ander systeem is waarbij er door de veelal afgesloten stations veel minder kans is op en incomplete transacties dan in tram en bus. Het percentage van incomplete transacties ligt aantoonbaar veel hoger in tram en vooral bus. Dit komt niet alleen door het feit dat bus en tram niet zijn afgesloten met poortjes (zoals de metrostations vaak wel). Veel vaker gaat het mis doordat de apparatuur in bus of tram stuk is. Ook komt het veel voor dat mensen in een volle bus of tram per ongeluk met hun kaart in broekzak of tas tegen de automaat aan leunen. Op de kaart zelf valt dan niet te zien dat er iets is gebeurd, maar de reiziger blijkt wel fors meer geld kwijt te zijn.

Ook zijn er nog grote problemen in de stabiliteit van het systeem bij de overzichten van de transacties. Om een redelijk beeld te kunnen krijgen, is een reiziger aangewezen om gebruik te maken van de website www.ov-chipkaart.nl/mijnov/. Hier kunnen reizigers (alleen met een persoonlijke OV-Chipkaart) zich registreren om hun gemaakte reizen en de kosten ervan op te zoeken. Deze dienst ligt er echter regelmatig langdurig uit

³ Zoals aangegeven per brief: Kamerstukken II, 23 645, nr. 325

⁴ Percentage incomplete transacties per vervoerder; RET 3,27%; Qbuzz 3,58% en Connexxion 4,12%

waardoor veel reizigers geen mogelijkheid hebben om hun reizen te controleren of te declareren. Zo lag deze er vanaf kerst 2009 een paar weken volledig uit. Het complete systeem van de OV-Chipkaart is daarom absoluut nog niet stabiel.

Bovendien is de argumentatie dat het systeem operabel en stabiel is doordat 25 tot 30% van de reizigers de OV-Chipkaart al gebruikt opmerkelijk. Want deze cijfers geven al aan dat drie van de vier reizigers de kaart dus nog niet gebruikt. En dat terwijl diezelfde reiziger al een jaar lang verplicht wordt om in de metro de OV-Chipkaart te gebruiken. Dat is dus ook geen goed argument op dit punt om te streven naar verdere verplichting. Het is eerder het bewijs dat de reiziger deze kaart nog helemaal niet wil.

2. Distributie in de regio is op peil (conform de distributiestrategie)

Staatssecretaris Huizinga vindt dat aan deze voorwaarde is voldaan omdat er in heel Rotterdam zes Verkoop- en Informatiepunten zijn en er automaten staan in veel metrostations (47) en een aantal Randstadstations (16).

Maar daarmee is de distributie nog niet op orde. In heel Rotterdam zijn er dus maar zes servicepunten waar reizigers kunnen worden geholpen bij de aanschaf van een kaart, bij het laden van een reisproduct of bij het oplossen van problemen. Ondanks de geplaatste automaten is het aantal verkooppunten sterk gedaald ten opzichte van het aantal plekken in de stad waar de strippenkaart altijd te koop is geweest. Dat de distributie niet op orde is, blijkt zeer goed uit het feit dat er nu al voor de tweede keer uitstel is gegeven aan studenten om hun nieuwe kaart te activeren. Door technische problemen en door het zeer geringe aantal servicepunten zijn er enorme wachttijden of blijkt het zelfs onmogelijk om de nieuwe kaart te activeren.

3. Aantoonbaar soepele overgang van Strippenkaart naar OV-Chipkaart voor reizigers

De stadsregio Rotterdam heeft bij Huizinga aangegeven dat het voor reizigers in omliggende gebieden mogelijk is om ook daar met de OV-Chipkaart te reizen. Dit wordt beargumenteerd door te stellen dat er inmiddels zowel op de Randstadrail als bij de NS met een OV-Chipkaart op saldo gereisd kan worden.

Er is echter nog erg veel onduidelijkheid over de invoering van de OV-Chipkaart. Terwijl de stadsregio Rotterdam nu volledig wil overstappen op de OV-Chipkaart, blijkt dezelfde OV-Chipkaart in veel regio's nog absoluut niet te gebruiken. Zo kan er in Brabant (nog geen 25 kilometer van Rotterdam) nog nauwelijks met de OV-Chipkaart gereisd worden. Ook kan een reiziger die tussen Rotterdam en Den Haag reist, voor grote problemen komen te staan. Met de Randstadrail kan er weliswaar gebruik worden gemaakt van de OV-Chipkaart, maar in Den Haag (hemelsbreed 10 km van Rotterdam) kan er in veel gevallen nog niet gereisd worden met de OV-Chipkaart en moet de reiziger nog andere kaartjes gebruiken om verder te reizen. Maar ook binnen Rotterdam zijn de problemen nog niet opgelost. Bij het overstappen gaat het nog vaak mis waarbij er meerdere malen het instaptarief moet worden betaald. Ook de tarieven bij het reizen op de eerder genoemde Randstadrail zijn zeer onduidelijk. Dat komt doordat deze over een afstand van nog geen 25 kilometer door drie verschillende vervoersregio's loopt. Iedere regio rekent een ander tarief waardoor de reiziger vaak absoluut niet weet wat er betaald moet worden.

4. Studenten kunnen beschikken over een OV-Chipkaart

Staatssecretaris Huizinga stelt dat studenten beschikken over een OV-Chipkaart. Dit is pertinent niet waar. Zoals ook al bij punt twee werd vermeld, beschikt het merendeel van de studenten op dit moment nog niet over een geldige OV-Studentenchipkaart. Halverwege januari bleek dat 400.000 van de 650.000 studenten nog geen geldige OV-

Studentenchipkaart heeft. In veel gevallen kwam dit door de puinhoop in het systeem en de enorme wachtrijen bij automaten en servicepunten. Maar veel studenten blijken ook hun kaart nog niet ontvangen te hebben.

5. (Jaar)abbonementhouders zijn over op een vervangende propositie of hun bestaande abonnement wordt op de OV-Chipkaart geplaatst

De staatssecretaris stelt dat de stadsregio heeft besloten om de abonnementen te 'verchippen'. Voor jaarabbonementhouders zouden er al oplossingen zijn. Maand- en weekabbonementhouders moeten nog worden geïnformeerd.

Veel kaartjes en abonnementsoorten worden uitgekleed of afgeschaft met de invoering van de OV-Chipkaart. Zo blijken veel mensen met een zone-abonnement waarbij er gratis gereisd kan worden in een bepaalde zone met de OV-Chipkaart plotseling te gaan betalen voor reizen binnen diezelfde zone. Ook blijkt de OV-Chipkaart voor dagjesmensen een obstakel. Zo bestaat er een dagkaart voor ouderen waarbij er voor €6,50 een hele reis gemaakt kan worden. Deze kaartjes zijn echter nog niet 'verchipt' waardoor de kosten voor het openbaar vervoer in Rotterdam dan plots extra betaald moet worden. Bovendien blijkt ook uit het antwoord van de staatssecretaris dat veel abbonementhouders nog helemaal niet over zijn op de OV-Chipkaart en hier zelfs ook nog niet eens over geïnformeerd zijn.

6. «Het uitzetten» van het NVB is goedgekeurd door de vervoersregio in overleg met de daar opererende vervoersbedrijven, Vervoersbewijzen Nederland BV en de omliggende vervoersregio's. Het Regionale Consumentenoverleg brengt advies uit

De vervoersregio is verantwoordelijk voor de invoering van de OV-Chipkaart en moet formeel de aanvraag doen bij de Staatssecretaris om het gebruik van de strippenkaart niet langer toe te staan. Het is daarom geen verrassing dat deze akkoord is met het afschaffen van de strippenkaart. Wel verrassend was dat het Regionale Consumentenoverleg een positief advies gaf. Een reizigersorganisatie als ROVER stemde hier dus in met deze beslissing terwijl dezelfde organisatie samen met een groot aantal belangrijke reizigersbelangenorganisaties juist landelijk een grote actie zijn begonnen om de strippenkaart te behouden.

7. Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten, de opsporingsambtenaren en alle andere speciale vervoerbewijzen zijn er oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen

De staatssecretaris stelt dat 'de reisrechten van deze groepen verkrijgbaar zijn op de OV-Chipkaart'.

In Rotterdam is hard gewerkt om oplossing te vinden voor de grote problemen waar bijvoorbeeld gehandicapten en blinden en slechtzienden mee te maken kregen. Hier zijn ook een aantal tijdelijke maatregelen getroffen die werden geaccepteerd als overbrugging naar structurele oplossingen. Deze structurele oplossingen blijken echter in veel gevallen uit te blijven. Bovendien worden de tijdelijke oplossingen beëindigd, ingeperkt of duurder gemaakt. Veel belangenorganisaties hebben dan ook al duidelijk hun bezwaren naar voren gebracht en vinden dat er zeker nog geen sprake is van echte oplossingen. Zo is Viziris⁵ absoluut niet akkoord met de voorstellen voor oplossingen zoals die er nu liggen in de Stadsregio Rotterdam.

⁵ Viziris is de landelijke belangenorganisatie voor blinden en slechtzienden

8. De beveiliging van de OV-Chipkaart moet op orde zijn

In haar brief geeft staatssecretaris Huizinga aan dat 'de Stadsregio Rotterdam een regionaal fraudebeheersplan operationeel heeft'. En ze vermeldt dat er sinds januari 2009 geen fraudegevallen meer 'bekend zijn'.

Al eerder noemde hoogleraar Bart Jacobs deze kaart onveilig en vergeleek deze met een open portemonnee. Bovendien kraakten studenten van de Radboud Universiteit Nijmegen de kaart voor de ogen van een aantal Tweede Kamerleden en reisden journalisten van RTV Rijnmond inderdaad in januari 2009 dagenlang met een gekraakte kaart. Volgens Staatssecretaris Huizinga zijn er sindsdien geen fraudegevallen bekend. Dit wordt aangevoerd als argument dat de beveiliging van de OV-Chipkaart inmiddels wel op orde is. Van structurele verbetering van de beveiliging of van het overstappen op een minder onveilige chip is echter geen sprake. Bovendien is de kans groot dat het kraken van de kaart steeds aantrekkelijker zal worden doordat de OV-Chipkaart steeds meer gebruikt zal moeten worden en door het feit dat er steeds meer geld op de kaart kan en zal worden geladen. Een onveilige kaartverplicht opleggen gaat dan ook duidelijk te ver.

9. Er is sprake van opbrengstenneutraliteit

Staatssecretaris Huizinga zegt dat er sprake is van opbrengstenneutraliteit in de Stadsregio Rotterdam.

Nadat in januari 2010 bekend werd dat de tarieven fors zijn gestegen door de invoering van de OV-Chipkaart, besloot de Staatssecretaris onderzoek te gaan doen naar de verschillen in tarieven tussen strippenkaart ten OV-Chipkaart. De beloofde opbrengstenneutraliteit voor vervoersbedrijven was volgens haar nog steeds een belangrijk punt. Daarom is het opmerkelijk dat zij wel akkoord gaat met het afschaffen van de strippenkaart terwijl het onderzoek naar deze cruciale opbrengstenneutraliteit nog moet beginnen. Bij dit onderzoek moet volgens de SP ook echt alle opbrengsten worden meegenomen die vervoerders met de OV-Chipkaart zullen binnenkrijgen. Zo krijgt de reiziger, naast de hogere tarieven van reizen op saldo met nog minimaal acht problemen te maken die het reizen aanzienlijk duurder kunnen maken. Zo bedragen de aanschaf en vervangingskosten €7,50 per OV-Chipkaart, worden de losse kaartjes in tram, metro of bus fors duurder en worden de maximale reistijd en de overstaptijd met de OV-Chipkaart fors verkort. Daarnaast zullen reizigers veel geld kwijt zijn aan incomplete transacties, of doordat het systeem vaak een halte te ver rekent en doordat er ten onrechte meerdere malen het opstaptarief wordt berekend. Ook wordt er fors gesneden in het aantal voordelige kaartjes waar reizigers mee kunnen reizen en kunnen abbonementhouders een boete krijgen als ze niet hebben ingecheckt. Een overzicht van al deze extra kosten is te vinden in het eerder uitgekomen rapport; De OV-Chipkaart; een kostbare onvoldoende.⁶

In dit rapport komt ook naar voren dat er in Rotterdam moeilijk een eerlijke vergelijking kan worden gemaakt van opbrengstenneutraliteit. In 2003 is er namelijk voor heel Rotterdam een volledig nieuwe zone-indeling gemaakt voor het openbaar vervoer. Hierdoor werd het reizen 10 tot 15% duurder. Opmerkelijk hieraan is het feit dat dit in 2003 is gedaan terwijl er volgens de planning van toen al in 2005 overgestapt zou worden op de het systeem van de OV-Chipkaart waardoor het hele zone-systeem zou worden afgeschaft.

⁶http://www.sp.nl/service/rapport/100114_ovchipkaart_edo.pdf

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Het is een grote stap om de strippenkaart (en alle andere 'papieren' kaartjes) af te schaffen in een regio. Een stap met verregaande consequenties voor alle reizigers die vanaf dan alleen nog maar kunnen reizen met de OV-Chipkaart. Staatssecretaris Huizinga heeft daarom terecht negen criteria centraal gesteld om tot een goede beoordeling te komen of de OV-Chipkaart en de betreffende regio wel klaar is deze beslissing en alle consequenties. De SP heeft echter wel altijd twijfels gehad of de gestelde criteria welscherp genoeg zijn. Het belang van de reiziger staat namelijk echt op het spel. Zo is het vreemd dat veel criteria niet vooral zijn gericht op de reiziger maar meer op de vervoersbedrijven of regio's. De laatste eis van opbrengstneutraliteit is daar een goed voorbeeld van. Waarom is men niet uitgegaan vaneen kostenneutraliteit voor de reiziger? Dat was waarschijnlijk beter geweest om draagvlak voor de OV-Chipkaart te creëren onder de reiziger.

Maar los van de verschillende opvattingen over de manier waarop de criteria hadden moeten worden opgesteld, staat één ding vast; alleen criteria opstellen is niet genoeg. De criteria moeten ook goed worden getoetst. En precies hier gaat het volgens de SP mis. Terwijl Huizinga stelt dat aan alle negen de eisen wordt voldaan, komt de SP tot hele andere conclusies.

Voorwaarde 1; Het OV-Chipkaartsysteem is operationeel en stabiel

Het systeem van de OV-Chipkaart is nog niet stabiel. Er gaat veel mis bij het in- of uitchecken. Dit komt vaak ook door technische problemen die ook veel voorkomen bij de verwerking van de transacties. Aan deze voorwaarde is dan ook nog niet voldaan.

Voorwaarde 2; Distributie in de regio is op peil

De distributie is absoluut niet op orde. Er zijn veel te weinig servicepunten waar reizigers kunnen worden geholpen (maar zes in heel Rotterdam). Bovendien is de OV-Chipkaart op veel minder punten te verkrijgen dan de strippenkaart altijd was. Ook aan deze voorwaarde wordt nog niet voldaan.

Voorwaarde 3; Aantoonbaar soepele overgang van NVB naar OV-Chipkaart voor reizigers

Veel reizigers hebben nog problemen met overstappen en kunnen hun OV-Chipkaart niet gebruiken in andere regio's waaronder veel omliggende gebieden. Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan.

Voorwaarde 4; Studenten kunnen beschikken over een OV-Chipkaart

Halverwege januari bleken 400.000 van de 650.000 studenten nog geen geldige OV-Studentenchipkaart te hebben. Dit kwam door problemen met het systeem en door enorme wachtrijen bij automaten en servicepunten of omdat studenten hun kaart nog niet ontvangen hebben. Aan de vierde voorwaarde wordt niet voldaan.

Voorwaarde 5; (Jaar)abonnementhouders zijn over op een vervangende

propositie of hun bestaande abonnement wordt op de OV-Chipkaart geplaatst
Veel kaartjes en abonnementsoorten zijn nog niet 'verchipt' of worden dit ook zeker niet.
Er wordt dus niet voldaan aan de voorwaarde.

Voorwaarde 6; « Het uitzetten » van het NVB is goedgekeurd door de vervoersregio in overleg met de daar opererende vervoersbedrijven, Vervoersbewijzen Nederland BV en de omliggende vervoersregio's. Het Regionale Consumentenoverleg brengt advies uit. Hieraan is voldaan. De betrokken organisaties hebben er mee ingestemd. Dat bepaalde organisatie landelijke niet akkoord zijn met de het voorstel is wel opmerkelijk. Maar aan deze voorwaarde wordt voldaan.

Voorwaarde 7; Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten, de opsporingsambtenaren en alle andere speciale vervoerbewijzen zijn er oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen Er zijn een aantal tijdelijke maatregelen getroffen maar structurele oplossingen blijken in veel gevallen uit te blijven. Bovendien worden de tijdelijke oplossingen beëindigd, ingeperkt of duurder gemaakt. Aan de zevende voorwaarde wordt niet voldaan.

Voorwaarde 8; De beveiliging van de OV-Chipkaart moet op orde zijn Er is geen sprake van structurele verbetering van de beveiliging van de OV-Chipkaart ondanks het feit dat de kaart meermalen gekraakt is. Aan deze voorwaarde wordt niet voldaan.

Voorwaarde 9; Er is sprake van opbrengstneutraliteit Deze maand werd bekend dat de tarieven fors zijn gestegen door de invoering van de OV-Chipkaart en de Staatsecretaris beloofde onderzoek hiernaar te gaan doen. Dit onderzoek is nog niet eens begonnen dus er kan onmogelijk worden gesteld dat er sprake is van opbrengstneutraliteit. Aan de negende en laatste voorwaarde wordt dan ook niet voldaan.

Eindconclusie en aanbeveling

Van de negen voorwaarden die dit kabinet heeft gesteld, wordt er slechts aan één voldaan waar zelfs bij deze nog kanttekeningen kunnen worden gezet. Aan acht van de voorwaarden wordt niet voldaan. De eindconclusie is dan ook duidelijk; de OV-Chipkaart is als vervoersbewijs nog niet goed genoeg en nog niet goed genoeg ingevoerd in Rotterdam om verplicht te stellen. De strippenkaart kan dan ook nog niet worden afgeschaft en moet voorlopig gewoon geaccepteerd worden als wettig vervoersbewijs.