



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
Directievoorzitter NS Reizigers  
Ingrid Thijssen  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Contactpersoon  
Arnoud Frerichs  
Datum  
26 september 2012  
Ons kenmerk  
Locov 2012-197068  
Onderwerp  
Advies afschaffen papieren vervoerbewijzen

Doorkiesnummer  
070 4569556  
Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk  
CC/PA/WO-620

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 2 juli 2012<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over het voornemen papieren vervoerbewijzen af te schaffen en enkele nieuwe producten voor de OV-chipkaart te introduceren. Wij voldoen met deze brief graag aan uw verzoek.

In ons advies gaan wij in op de afzonderlijke maatregelen uit uw adviesaanvraag. Daarnaast hebben wij de vrijheid genomen om deze maatregelen ook in een breder perspectief te bezien, omdat wij denken dat dit daarvoor het juiste moment is. Hierbij stellen wij twee ontwikkelingen ter discussie die in het verlengde liggen van de nu voorgenomen maatregelen:

- de algehele overgang van papieren vervoerbewijzen op de OV-chipkaart (deel 1), en
- de sluiting van de poortjes op de stations (deel 3).

Over deze meer fundamentele onderwerpen gaan wij de komende tijd graag nader met u in gesprek.

In deel 2 geven wij u ons advies over de maatregelen uit de adviesaanvraag. Kort samengevat adviseren wij u:

- a. bij de keuzemogelijkheid voor een papieren kaartje geen nieuwe ongelijkheid voor reizigersgroepen te introduceren en reizigers met een VDU-abonnement dus geen mogelijkheden te ontnemen die andere reizigersgroepen nog wel hebben;

---

<sup>1</sup> CC/PA/WO-620 Adviesaanvraag afschaffen papieren vervoerbewijzen

Secretariaat

Bezoekadres  
Koningskade 4  
2596 AA DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20906  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999  
Telefax (070) 456 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicaptten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.*

- b. eerst de samenwerking met andere spoorvervoerders goed te regelen en papieren kaartsoorten pas af te schaffen als de alternatieven op de chipkaart niet meer worden beperkt door concessiegrenzen. Dit houdt in ieder geval ook het enkelvoudig in- en uitchecken in;
- c. papieren kaartsoorten pas af te schaffen als er een alternatief is voor reizigers met beperkingen (waaronder reizigers met een visuele beperking), die nu zelfstandig kunnen reizen met een papieren kaartje;
- d. de concrete voornemens met betrekking tot een aantal kaartsoorten aan te passen ten behoeve van een klantvriendelijker oplossing.

## 1. Algemene opmerkingen bij de overgang van papier naar OV-chipkaart

Onderwerp van de adviesaanvraag is de afschaffing van papieren vervoerbewijzen. Met de voorgenomen maatregelen wordt een eerste, belangrijke stap in die richting gezet. Vóór wij concreet en per kaartsoort op deze maatregelen ingaan, willen wij enkele algemene opmerkingen maken bij de overgang van 'papier' naar de OV-chipkaart.

De OV-chipkaart wordt door een toenemend aantal reizigers gebruikt en gewaardeerd. Diverse aspecten zijn nog voor verbetering vatbaar, zodat het aantal tevreden gebruikers wellicht nog kan stijgen. Desalniettemin zien wij een totale omschakeling op de OV-chipkaart voor alle reizigers niet als een klantvriendelijk eindbeeld. Er blijven categorieën reizigers die met een papieren kaartje beter en eenvoudiger bediend kunnen worden.

- Eén van deze categorieën bestaat uit de incidentele gebruikers van de trein en andere reizigers die (om wat voor reden dan ook) geen functionerende OV-chipkaart bij zich hebben. Wij zijn blij dat NS tot de overtuiging is gekomen dat voor deze categorie een alternatief nodig is. De adviesaanvraag kondigt de vervanging aan van de huidige enkele reis en retour (vol tarief) door een vervoerbewijs dat geschikt is voor poortpassage. Details hierover zullen volgen in een latere adviesaanvraag.
- Een tweede categorie betreft de internationale reizigers. Het Nederlandse OV-chipkaartsysteem reikt niet tot over de landsgrens, waardoor deze reizigers met papieren kaartjes blijven reizen. Het lijkt ons erg lastig om de poortpassage voor reizigers met internationale vervoerbewijzen klantvriendelijk en zonder hoge kosten mogelijk te maken. Wij vinden dat de uitkomst in geen geval mag zijn, dat internationale reizigers met extra complicaties en beperkingen worden geconfronteerd.
- Ten derde zijn er de reizigers die moeite hebben (en houden) met het gebruik van de OV-chipkaart. Voer ik wel de juiste handelingen uit? Werkt het systeem wel goed? Staat er nog een bruikbare Keuzedag op mijn chipkaart en wanneer verloopt die? De ene reiziger is gevoeliger voor onzekerheden en vatbaarder voor uitleg dan de andere. Tegenover de voorbeelden van ouderen die precies begrijpen wat met een 'product' wordt bedoeld en hoe je dat bestelt en ophaalt, staan mensen voor wie dit geheimtaal en technocratische hocus-pocus blijft. Deze categorie reizigers dreigt door het afschaffen van het papieren kaartje uitgesloten te worden van het openbaar vervoer (NS). Wij zijn van mening dat dit niet mag gebeuren.

Binnen de groep reizigers die moeite hebben met het gebruik van de OV-chipkaart zijn er enkele categorieën op wie dit in het bijzonder van toepassing is:

- Mensen met een verstandelijke beperking en geheugenproblemen die vooral op vaste trajecten nu zelfstandig kunnen reizen. Voor hen leiden in- en uitchecken, foutmeldingen en disfunctionerende apparatuur tot veel problemen en narigheid waardoor ze straks niet meer zelfstandig kunnen reizen, terwijl ze dat met hun huidige vervoerbewijs wel kunnen.
- Blinde en slechtziende reizigers, die moeite hebben met het vinden van in- en uitcheckpaaltjes, het nagaan of de handeling goed is verlopen en het interpreteren van een foutsignaal.

Daarnaast ontstaat er per 1 april 2013 een nieuwe situatie, doordat het ministerie van VWS van het bovenregionaal vervoer Valys uit kostenoverwegingen (weer) een ketensysteem maakt. De houders van de Valyspas, die tot nu toe meestal directe taxiritten boekten, worden vanaf dat moment gestimuleerd 'ketenritten' te maken. D.w.z. per taxi naar een station, vervolgens een stuk per trein en tenslotte per taxi naar hun eindbestemming. Hierdoor moet een nieuwe groep reizigers (die de afgelopen jaren niet of nauwelijks per trein heeft gereisd) met vaak zwaardere mobiliteitsbeperkingen van de trein gebruik gaan maken. Wij vinden het om deze reden een minder goed moment om juist nu geheel over te schakelen op de OV-chipkaart. Deze nieuwe groep reizigers heeft geen kennis van en ervaring met de OV-chipkaart. Het is ook de vraag hoe, gezien hun mobiliteitsbeperkingen en daarmee gepaard gaande beperkte reismogelijkheden, hun ervaring op peil gebracht kan worden.

Wij trekken hieruit niet de conclusie dat NS het complete papieren assortiment voor altijd zou moeten handhaven. Het voornemen tot vervanging van de enkele reis en het retour voltarief door een voor poortpassage geschikte variant vinden wij op zichzelf positief. Met het oog op de hierboven genoemde reizigerscategorieën denken wij echter dat dit niet voldoende zal zijn, ook niet wanneer voldaan is aan de voorwaarden die wij hieronder verbinden aan de afschaffing van bepaalde papieren kaartsoorten.

## **2. Advies over voornemens in adviesaanvraag**

In deel 1 van dit advies pleiten wij voor handhaving van een papieren basisassortiment, ook op langere termijn, als alternatief voor gevallen waarin de OV-chipkaart niet (goed) voorziet. In dit deel gaan wij in op de concrete voornemens uit uw adviesaanvraag. In de punten 2.1 tot 2.3 geven wij algemene adviezen. In punt 2.4 behandelen wij de afzonderlijke kaartsoorten.

### *2.1 Creëer geen ongelijkheid en onduidelijkheid door afschaffing enkele reis en dagretour reductietarief*

U vraagt advies over de afschaffing van de papieren enkele reis en het dagretour reductietarief. Deze afschaffing loopt vooruit op de latere afschaffing van de enkele reis en het dagretour voltarief. De voltariefkaartjes worden op dat latere moment echter opgevolgd door een wegwerp-chipkaart, terwijl er voor de reductietarief-kaartjes geen wegwerp-chipkaart komt. Wij vinden deze ongelijkheid ongewenst en onnodig.

- Ongewenst, omdat een deel van de reizigers een keuze wordt ontnomen (tussen chipkaart en papier) die een ander deel van de reizigers nog wel heeft. Deze ongelijkheid is voor de reizigers niet logisch. Dit gaat – alle communicatie-inspanningen ten spijt – voor verwarring zorgen.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Voorbeeld: een reiziger met Voordeelurenabonnement die op ma-vr de heenreis vóór 9.00 begint, zal wellicht aparte kaartjes voor heen- en terugreis kopen (respectievelijk voltarief en met korting). In

- Onnodig, omdat de productie-, distributie- en verrekeningsprocessen voor enkele reizen en retours in stand gehouden moeten worden. Wanneer u reizigers wilt prikkelen om op de OV-chipkaart over te gaan, kunt u dat beter doen door verleiding (op basis van de voordelen van het reizen met de chipkaart) dan door dwang.

De fasering wordt nog extra gecompliceerd, doordat u de enkele reis en het dagretour reductietarief voor VDU-abonnementhouders en gebruikers van samenreiskorting eerder wilt afschaffen dan voor houders van een Jaartrajectabonnement. Dit maakt de overgangssituatie nog gecompliceerder en minder begrijpelijk dan wij hierboven reeds aangaven. Er zijn dan nog wel kaartjes met 40% korting te koop, maar houders van een VDU-abonnement mogen zo'n kaartje niet aanschaffen. Daarentegen blijven abonnementhouders (ook met VDU) die naar een buitenlands station reizen, wel nog steeds een enkele reis of retour met 40% korting op het Nederlandse traject kopen. Waar ligt dan de ratio dat een VDU-abonnementhouder zo'n kaartje niet zou mogen kopen? En als een VDU-abonnementhouder toch met zo'n kaartje reist, is hij/zij dan strafbaar, ondanks het feit dat de reiziger de verschuldigde ritprijs heeft betaald?

Wij raden u ten sterkste af om ongelijkheid en onduidelijkheid te creëren en daarmee onbegrip en conflicten tussen reizigers en NS in de hand te werken.

## 2.2 *Kaartsoorten niet afschaffen zolang het OV-chip-alternatief wordt beperkt door concessiegrenzen*

De meeste papieren kaartsoorten zijn van oudsher geldig (en verkrijgbaar) op het hele Nederlandse spoorwegnet. Bij de decentralisatie van regionale treindiensten krijgt ook het belang van regionale tariefafstemming tussen trein en bus meer aandacht. De consumentenorganisaties vinden beide verworvenheden belangrijk. Daarbij zijn wij van oordeel dat het één niet ten koste mag gaan van het ander. Met inzet van alle betrokken partijen hoeft dat ook niet het geval te zijn.

Wij stellen vast dat het in de afgelopen jaren bij de ontwikkeling van de OV-chipkaart heeft ontbroken aan een algemeen gedragen tariefbeleid met betrekking tot de regionale treindiensten. Dit geldt met name voor de gewenste samenhang met het NS-tarief enerzijds en de regionale tarieven anderzijds. Dit heeft ertoe geleid dat de OV-chipkaart is ontwikkeld met een rigoureuze 'knip' tussen NS en gedecentraliseerde treindiensten. Daardoor ontstaan bij gebruik van de OV-chipkaart diverse nadelen voor de overstappende reiziger tussen treinen van NS en regionale vervoerders. Deze nadelen betreffen zowel de kosten als het gemak van het reizen (apart in- en uitchecken per vervoerder).

De consumentenorganisaties vinden deze nadelen ongewenst en onnodig. Reizigers moeten geen last hebben en krijgen van concessiegrenzen binnen één samenhangend vervoersnetwerk. Wij zijn dan ook verheugd dat er inmiddels meer aandacht is voor deze problematiek en dat u en de andere vervoerders tot meer samenwerking komen bij het realiseren van 'interoperabele' oplossingen voor de OV-chipkaart. De nieuwe abonnementen die NS in 2011 heeft geïntroduceerd zijn daarvan een voorbeeld. Daarbij bleek overigens ook, hoe lastig het aan reizigers uit te

---

januari 2013 zou de moeilijk uitlegbare situatie ontstaan dat de reiziger voor de heenreis nog wel een enkele reis mag kopen, maar voor de terugreis niet (althans niet met korting).

leggen was dat deze abonnementen aanvankelijk alleen bij NS geldig waren en niet bij de andere spoorvervoerders.

De consumentenorganisaties stellen dan ook als eis, dat de reiziger met een vervangende oplossing op de OV-chipkaart geen last heeft van concessiegrenzen op het moment dat een papieren kaartsoort wordt afgeschaft. Concreet betekent dit het volgende:

- Het 'dubbel opstaptarief' moet zijn opgelost. U geeft deze voorwaarde zelf ook al aan in de adviesaanvraag (daarover verschillen wij met u dus niet van mening), maar de betrokken vervoerders en overheden informeren de landelijke en regionale consumentenorganisaties tot dusver niet over de uitwerking van deze tariefaanpassing. Wij vinden dit een slechte zaak. Wij kunnen hierdoor de kwaliteit van deze oplossing op dit moment niet beoordelen.
- Enkelvoudig in- en uitchecken moet zijn ingevoerd. Reizigers gebruiken het papieren kaartje immers ook om de complicaties van die extra handelingen (met kans op vergissingen en missen van een krappe aansluiting) te vermijden. De door de vervoerders gewenste oplossing om situaties met poortjes en paaltjes van verschillende vervoerders te verduidelijken (*Routing, Signing and Branding*) vinden wij onvoldoende en is bovendien nog altijd niet goed ingevoerd.
- De samenwerking van vervoerders en TLS bij klantenserviceprocessen m.b.t. concessiegrens-overschrijdende reizen moet zijn verbeterd, zodat reizigers met vragen en problemen goed worden geholpen. Zij mogen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

- 2.3 *Eerst zorgen voor een alternatief voor visueel gehandicapte reizigers*  
Van afschaffing van papieren enkele reizen, dagretours tegen reductietarief voor Voordeelurenabonnement, Samenreiskorting en e-tickets met reductie kan geen sprake zijn, zolang er voor mensen met een visuele (en ook verstandelijke) beperking geen manier is om zonder risico's zelfstandig te reizen. Vooralsnog levert reizen met de OV-chipkaart voor mensen met een visuele beperking risico's op, want:
- hoe vind ik de in- en uitcheckpaaltjes?
  - Hoe weet ik of ik succesvol heb in- of uitgecheckt?
  - Of: hoe kom ik de boodschap behorend bij een foutmelding te weten?
  - En bovenal: hoeveel kosten heb ik als het me niet lukt om uit te checken?

Bij afschaffing van bovengenoemde papieren kaartjes zijn visueel gehandicapte houders van een VDU-abonnement vanaf 1 januari 2013 aangewezen op voltarief-kaartjes. Op dit moment is reizen op saldo voor deze groep namelijk nog niet aan de orde. Om deze redenen is een alternatief voor de OV-Chipkaart voor blinde en slechtziende mensen nodig, zodat zij met een gerust gevoel kunnen reizen.

- 2.4 *Adviezen per kaartsoort*  
Op basis van onze uitgangspunten in de paragrafen 2.1 tot 2.3 komen wij tot de volgende adviezen over specifieke kaartsoorten.
- a. Schaf de enkele reis en het dagretour gereduceerd tarief *niet* af, en doe dit zeker niet in een tot nodeloze onduidelijkheid en ongelijkheid leidende fasering (zie paragraaf 2.1).
  - b. Schaf papieren Keuzedagen *niet* af.

- Keuzedagen kunnen inmiddels worden geladen op de OV-chipkaart. Dit beschouwen wij op zichzelf als een goede ontwikkeling. Wij adviseren u de klanten te stimuleren om Keuzedagen in verchipte vorm af te nemen. Op deze manier kunnen ervaringen van deze klanten meegenomen worden bij de verdere verbetering van de OV-chipkaart. Het proces van het afnemen van Keuzedagen via de automaat zou in deze ervaringen moeten worden meegenomen. Wij worden graag hierin betrokken.
  - Momenteel kunnen Keuzedagen alleen worden geladen bij een NS-automaat. Dit wordt een probleem wanneer NS-automaten verdwijnen van stations langs regionale spoorlijnen. Op dit moment is het volgens de distributiepunten-website van TLS al niet meer mogelijk om Keuzedagen te laden in plaatsen op een station dat niet door NS-treinen wordt bediend (ook al staan daar nog NS-automaten). Papieren Keuzedagen mogen in geen geval worden afgeschaft, wanneer er voor deze stations nog geen plaatselijk alternatief operationeel en bekendgemaakt is.
  - Een zichtbaar bewijs van reisrecht (met uiterste bruikbaarheidsdatum) is voor veel mensen uit de doelgroep van de Keuzedagen aantrekkelijker dan een reisrecht dat thuis niet afleesbaar is en waarmee telkens (bij iedere afzonderlijke reis en bij iedere wisseling van vervoerder) moet worden in- en uitgecheckt. Maak het deze reizigers niet lastig.
- c. Schaf het NS-jaarabonnement en de Maandnetabonnenementen *niet* af. Hiermee verplicht u de abonneementhouders tot in- en uitchecken, inclusief het kiezen van het juiste poortje of paaltje op stations met meerdere vervoerders en het uit- en inchecken bij een overstap tussen treinen van verschillende vervoerders. In ieder geval moeten eerst het enkelvoudig in- en uitchecken en een goed bruikbare oplossing voor visueel en verstandelijk gehandicapte reizigers zijn gerealiseerd (zie 2.3). Overigens is een in- en uitcheckplicht ook voor de overige gebruikers van deze algemeen geldige abonnementen met afgekocht reisrecht een ongewenste vermindering van het reisgemak.
- d. Schaf de papieren Dagkaart *niet* af.  
 “De Dagkaart is de beste keus bij een enkele reis, retour of rondreis vanaf 250 kilometer.” Deze aanbeveling hebben wij niet zelf geformuleerd, zij komt letterlijk van de NS-website. U wilt de papieren Dagkaart afschaffen omdat de afzet te klein zou zijn. Uit de adviesaanvraag maken wij op, dat het om ruim 57.000 Dagkaarten (voltarief en reductie) per jaar gaat. De bijbehorende omzet bedraagt bijna 2,5 miljoen euro per jaar. Bij een dergelijke omzet vinden wij het onbegrijpelijk dat u uw klanten niet langer met een dergelijk gemakkelijk vervoerbewijs zou willen faciliteren.  
 Er is weliswaar een chip-alternatief in de vorm van Dag Vrij, maar hiervoor is een OV-chipkaart vereist en is in- en uitchecken verplicht (met onduidelijke consequenties bij vergeten). Bovendien kan hiermee niet worden gereisd bij andere spoorvervoerders dan NS. Uit de adviesaanvraag maken wij ook niet op dat u met de andere vervoerders heeft afgesproken dat Dag Vrij inter-operabel wordt. Wij vinden een Dagkaart niet alleen vanwege het gemak belangrijk, maar ook omdat er bij losse kaartjes en reizen op saldo geen prijsplafond is en iedere reisonderbreking en omweg kostenverhogend werkt.
- e. Schaf het Weekendretour af: het biedt inmiddels geen prijsvoordeel meer en het gemaksvoordeel is beperkt.

- f. Schaf het papieren Overgangsbewijs 2-1 *niet* af. Voor overgangsbewijzen bij Keuzedagen gelden dezelfde argumenten als onder (b). Daarnaast vinden wij het voor de houders van een abonnement met vrij reisrecht tweede klasse wenselijk om voor één bepaalde reis een opwaardering naar eerste klasse te kunnen blijven kopen ten bedrage van het werkelijke prijsverschil. U biedt voor deze groep alleen de mogelijkheid om een wisseling van klasse voor de hele dag te kopen, zodat in veel gevallen aanzienlijk méér dan het prijsverschil moet worden betaald. Aangezien het mogelijk blijft om in de automaat 'van-naar'-kaartjes te blijven kopen, zien wij niet de noodzaak om de klassewisselingsvariant daarvan nu af te schaffen.
- g. Schaf de ongedateerde vervoerbewijzen *niet* af. Er bestaan weliswaar alternatieven die voor een deel van deze reizigers aanvaardbaar zullen zijn, maar wij hebben onvoldoende inzicht in de grootte van de groep reizigers voor wie de alternatieven géén oplossing bieden. Wij adviseren de ongedateerde vervoerbewijzen vooralsnog te handhaven en op een later moment, basis van meer inzicht in verkochte aantallen en effecten voor groepen gebruikers, te besluiten over handhaving of afschaffing.
- h. Schaf de e-tickets gereduceerd tarief en Samenuitkering *niet* af, en doe dit al helemaal niet in een tot nodeloze onduidelijkheid en ongelijkheid leidende fasering (om dezelfde reden als aangegeven in paragraaf 2.1). Het e-ticket is een nieuwe vorm van betalen die goed is aangeslagen. Het zou jammer zijn om deze op te offeren aan een chipverplichting.
- i. Maak de Samenreiskorting *niet* onmogelijk voor reizigers zonder OV-chipkaart, en doe dit al helemaal niet zolang dit kortingsrecht op stations langs een regionale spoorlijn nog niet op een OV-chipkaart kan worden geladen.  
De Samenreiskorting door middel van het papieren kaartje tegen reductietarief bedient twee groepen reizigers waarvoor de OV-chipkaart geen goede oplossing biedt: a) reizigers op een gedecentraliseerde spoorlijn, die na verwijdering van de NS-kaartautomaat geen mogelijkheid meer hebben om hun kortingsrecht te laden, en b) incidentele medereizigers die geen OV-chipkaart hebben en die ook niet worden bediend door de toekomstige enkele reis of retour met mogelijkheid van poortpassage (want die komt er niet met korting).
- j. Wij zijn positief over de wijzigingen voor vervoerbewijzen voor kinderen tot 12 jaar. Zij maken het reizen voor deze groep in het algemeen gemakkelijker en goedkoper.
- k. Wij zijn ook positief over het handhaven van de papieren Dagkaart hond of fiets en het daarnaast introduceren van een elektronische versie die op een OV-chipkaart kan worden geladen.  
Wij hebben hierbij als aanvullend advies: introduceer ook de mogelijkheid om deze dagkaart thuis digitaal te kopen. Wij denken hierbij in de eerste plaats aan incidentele reizigers, die het vervoerbewijs dan thuis kunnen printen (net als het e-ticket).
- l. Bij de enkele reizen vol tarief Amsterdam Centraal – Schiphol gaat het niet om aparte vervoerbewijzen in de portfolio, maar om de inrichting

van de dialoog op de kaartautomaten op de desbetreffende stations. Wij vinden het gewenst dat reizigers een duidelijke keuze uit eerste en tweede klasse krijgen, en dus niet gemakkelijk onbedoeld in de route naar een eerste klas kaartje terechtkomen. In het papieren tijdperk bestond voor deze doelgroep enige tijd een mooi combinatiekaartje met een (één of meerdaagse) dagkaart voor Amsterdam met het GVB. Wij adviseren NS en de OV-bedrijven in de regio Amsterdam de OV-chipkaart voor zo'n aanbod niet als beletsel maar als uitdaging te zien, en voor toeristen een hedendaagse versie van deze propositie te ontwikkelen.

- m. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat op alle Nederlandse stations die geopend zijn voor binnenlands treinvervoer kan worden in- en uitgecheckt. Toch kan dit momenteel niet op de stations Eindhoven Markt, Heerlen De Kissel en Landgraaf (die ook door NS worden bediend) en evenmin in Glanerbrug en De Eschmarke (bediening door DB Regio). Ook reizigers van en naar beperkt geopende stations (zoals Heerenveen IJstadion en Onze Lieve Vrouwe ter Nood) moeten erop kunnen rekenen dat zij aldaar kunnen in- en uitchecken. Zeker wanneer vervoerders willen overgaan tot afschaffing van papieren kaartjes, is deze schemersituatie niet langer aanvaardbaar. Wij verwachten dat NS en overige vervoerders hier hun verantwoordelijkheid nemen en de leemten opvullen.

### **3. Zijn gesloten poortjes nog steeds het beste perspectief?**

Wij geven u, aansluitend op ons advies, te kennen dat wij graag met u in gesprek willen over het voornemen tot sluiting van de poortjes. Deze sluiting is weliswaar nog niet aan de orde bij de maatregelen waarover u ons advies heeft gevraagd, maar de ontwikkeling van het assortiment moet daar wel op anticiperen. Uiteindelijk zullen immers naast de OV-chipkaart alleen nog vervoerbewijzen kunnen overblijven waarmee de poortjes te openen zijn.

In de adviesaanvraag onderkent u – terecht, vinden wij – de wenselijkheid van een kaartje voor incidentele reizigers. Verder zal er een oplossing moeten komen voor internationale vervoerbewijzen. En in hoofdstuk 1 van dit advies hebben wij betoogd dat er ook voor andere categorieën reizigers een alternatief voor de OV-chipkaart geboden zou moeten worden.

De consumentenorganisaties verwachten dat de eis van het automatisch kunnen bedienen van de poortjes niet gemakkelijk te verenigen zal zijn met klantvriendelijke oplossingen voor de genoemde categorieën reizigers. Zeker niet wanneer we willen dat deze oplossingen de reiziger geen extra geld gaan kosten en de vervoerders niet op hoge kosten zullen jagen.

Daarnaast spelen bij het sluiten van de poortjes ook vraagstukken die te maken hebben met de toegankelijkheid van het station voor mensen die géén zwartrijder zijn.

Wij willen niet dat de poortjes een hinderpaal worden voor mensen die op het station en in de trein juist welkom zouden moeten zijn. Om dit averechtse effect te voorkomen, zal aan een aantal randvoorwaarden moeten worden voldaan:

- Er moeten klantvriendelijke oplossingen zijn (zonder complicaties, beperkingen en extra kosten) voor internationale reizigers en andere situaties waarin de OV-chipkaart niet in aanmerking komt.



- Geen extra oponthoud voor reizigers bij drukte op de stations. (Wij zien dat de beperkingen van de ruimte op sommige stations nu al in zicht komen. Stations met meerdere vervoerders kunnen hierbij al sneller een probleem worden, daar waar alle vervoerders in iedere poortjesrij moeten zijn vertegenwoordigd, op zijn minst met een breed poortje.<sup>3)</sup>)
- Mensen moeten familie, vrienden en bekenden ongehinderd op het perron kunnen begeleiden, uitzwaaien of afhalen, ook als ze geen OV-chipkaart hebben.
- Het station, inclusief de daarin gevestigde winkels, horeca enzovoort, blijft behoren tot het vrij toegankelijke publieke domein. Een levendige ruimte, waar ondernemers kunnen rekenen op voldoende publiek, achten wij in het belang van de reiziger. Daarnaast vinden wij dat NS een publieke verantwoordelijkheid heeft bij het faciliteren van optimale interwijkverbindingen en OV-knooppunten.

Het doel van de poortjes is een 'beheerste toegang tot het station', teneinde het zwartrijden en daarmee verbonden conflicten tegen te gaan. Wij onderschrijven uiteraard het belang van een optimale veiligheid – feitelijk en gevoelsmatig – voor zowel de reizigers als het NS-personeel. Wij betwijfelen echter, of de bijdrage die een algehele sluiting van de poortjes hieraan levert zó groot is, dat deze opweegt tegen de (mogelijke) nadelen van deze maatregel.

Bij de verwachte voordelen van gesloten poortjes plaatsen wij de volgende kanttekeningen.

- De bijdrage die van gesloten poortjes kan worden verwacht, is het ontmoedigen van zwartrijden. Anders dan bij de metro, is er echter ook nog controle in de trein. Daarnaast zou kunnen worden overwogen om poortjes alleen te sluiten op plaatsen en tijden waar dit het meeste effect heeft, en dit dan te doen in combinatie met menselijke controle.
- De bijdrage van de poortjes aan de sociale veiligheid bij het spoorvervoer is waarschijnlijk beperkt. Mede dankzij maatregelen uit het Aanvalsplan Sociale Veiligheid is het klantoordeel over sociale veiligheid in de trein en op het station, in vergelijking met 10 jaar geleden, flink gestegen. De laatste jaren is dit oordeel stabiel op een bevredigend niveau. En dat is met open poortjes.
- NS-reizigers gaven in 2006 als belangrijkste redenen voor een lage waardering van sociale veiligheid: gebrek aan toezicht, rondhangende personen en een te stil station.<sup>4</sup> Dit zijn zaken die beter op andere manieren dan met poortjes zijn aan te pakken.
- Poortjes kunnen zelf ook een negatieve bijdrage aan sociale veiligheid geven, door gedrang bij drukte, pogingen tot 'meeglippen' door zwartrijders en een gevoel van opgeslotenheid bij reizigers die wel eens problemen hebben (gehad) met in- en uitchecken.

<sup>3</sup> Deze verscherping van capaciteitsproblemen treedt uiteraard niet op wanneer de spoorvervoerders enkelvoudig in- en uitchecken invoeren, een verandering waarop de consumentenorganisaties al vele jaren aandringen.

<sup>4</sup> Zie ook *Ex-ante evaluatie effecten van de OV-chipkaart en poortjes op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer*, PriceWaterhouseCoopers, 20 december 2007.


De besluitvorming over het sluiten van de poortjes heeft ruim tien jaar geleden plaatsgevonden, in een periode waarin de reiziger in het OV wat minder centraal werd gesteld dan nu. In die tien jaar is op meerdere punten sprake van voortschrijdend inzicht. Er is reeds veel geld in de poortjes geïnvesteerd, maar er zullen ook nog aanzienlijke bedragen moeten worden uitgegeven, onder meer aan klantvriendelijke oplossingen.

De consumentenorganisaties pleiten daarom nu voor een bezinning op bedoelde en onbedoelde effecten van het sluiten van de poortjes. Kan werkelijk worden voldaan aan de eisen die wij hierboven hebben gesteld? Ons uitgangspunt is hierbij dat de poortjes niet tot iedere prijs gesloten worden, maar dat de klantgerichtheid van het spoorvervoer en de publieksvriendelijkheid van het station de doorslag geven. Wij gaan hierover graag op korte termijn met u in gesprek.

Wij zijn altijd bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Kruyt', written over a long, thin horizontal line that extends to the right and then curves upwards at the end.

Arriën Kruyt  
ROVER