LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Directievoorzitter NS Reizigers
Ingrid Thijssen
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Datum
10 juli 2013
Ons kenmerk
Locov 2013-145909
Onderwerp
Advies VDU-Keuzedagen op OV-chipkaart

Bijlage(n)
-
Uw kenmerk
CC/PA/JvH-652

Geachte mevrouw Thijssen,

In uw brief van 6 juni 2013[1] vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over het voornemen per 17 juli stapsgewijs digitale Keuzedagen te gaan aanbieden. Uiteraard voldoen wij graag aan uw verzoek.

U bent niet over één nacht ijs gegaan. In reactie op eerdere adviezen van onze kant zijn duidelijke verbeteringen aangebracht en dat waarderen wij zeer. Wij zijn wel van mening dat ons eerdere advies d.d. 10 september 2012 niet geheel tot de gewenste verbeteringen heeft geleid. In die zin kunnen wij het afschaffen van de papieren Keuzedagen niet rechtvaardigen. Dat Keuzedagen ook op niet NS-automaten kunnen worden geladen, zien wij als een duidelijke verbetering. Daar staat echter tegenover dat een afdoende alternatief voor het gebrek aan een zichtbaar bewijs van reisrecht (bijvoorbeeld een papieren kaartje met uiterste bruikbaarheiddatum) ontbreekt. In onze optiek is het beter om de keuze bij de klant te laten om wel of geen gebruikt te maken van een verchipte Keuzedag. U zult uw klanten moeten verleiden om Keuzedagen in verchipte vorm af te nemen. Wij geven dit advies omdat wij van mening zijn dat de door u verrichte steekproef onvoldoende representatief is, hier komen wij verder in ons advies op terug.

Het geschetste proces om te komen tot dit voorstel lijkt zeer zorgvuldig te zijn doorlopen. Wij maken ons wel zorgen over de beperkte tijdspanne tussen ons advies en de startdatum van uw voorstel. De uitvoering lijkt al in de startblokken te staan. Wij zijn oprecht nieuwsgierig naar hoe ons advies kan worden meegenomen in de uitvoeringsfase van uw voorstel.

U beschrijft in uw adviesaanvraag drie groepen die variëren in de mate van behoefte aan uitleg en begeleiding. Wij juichen dergelijk onderzoek en

[1] CC/PA/JvH-652 adviesaanvraag VDU-Keuzedagen op de OV-Chipkaart

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 Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

onderscheid tussen groepen reizigers toe. Wel hebben wij vraagpunten en opmerkingen over de representativiteit van de steekproef, de onderliggende aannames en de voorgestelde oplossingen:

- Op basis van proeven met 90 personen maakt u onderscheid tussen 3 groepen. De percentages die daarbij horen zijn waarschijnlijk ook gebaseerd op deze 90 personen, terwijl het in werkelijkheid gaat om ruim 500.000 reizigers. Zijn deze 90 personen werkelijk representatief voor de hele groep?
- Voor groep 1 "keuzedagenhouder die al op saldo reist" neemt u aan dat deze groep geen uitleg meer nodig heeft. Wij weten echter dat op saldo reizen voor sommige reizigers een uitkomst is, juist *omdat* de kaartautomaat voor hen te ingewikkeld is. Wij vragen ons af of deze groep in beeld is.
- De door u gegeven oplossing voor groep 3, de circa 51.000 reizigers die persoonlijke hulp nodig heeft, vinden wij niet bevredigend. U kenschetst deze doelgroep als laagfrequente reizigers, die veelal slechts reizen op de keuzedagen. Volgens ons zal deze groep reizigers weinig ervaring opdoen met het gebruik en de werking van de OV-chipkaart. Een eenmalige OV chipkaart begeleiding is om die reden volgens ons onvoldoende.
- Wij vragen ons af wat de reden is voor een invoering vanaf 17 juli. U zegt meer tijd te willen nemen voor deze groep mensen, echter vanaf die periode worden de keuzedagenreizigers juist versneld gedwongen tot een aanpassing van hun gedrag.
- Op pagina 2 van de adviesaanvraag schrijft u dat de overstap geleidelijk gaat, afhankelijk van het moment van contractverlenging. Dat zou betekenen dat deze periode tot minimaal volgend jaar juli bestrijkt, terwijl uit de folder blijkt dat het slechts t/m 31 december 2013 (geldigheid van de extra papieren Keuze-dag) mogelijk is om naar een station af te reizen en daar om hulp te vragen. Dat klopt volgens ons niet.

In onze ogen zijn de door u gesuggereerde oplossingen niet in alle gevallen een adequaat antwoord op de "hulpvraag" van de reizigers. Wij willen u het volgende adviseren:

1. Laat de keuze wel of niet laden van digitale Keuzekaarten aan de klant.
2. Vergroot de zichtbaarheid en gemak voor reiziger door verchipte (eenmalige) losse keuzedagen of losse kaartjes met streepjescode aan te bieden. Vergelijk het met de wegwerpkaartjes en de oplossing voor de internationale reizigers. Of maak het op de OV-chipkaart zichtbaar met behulp van een eigen (persoonlijke) chiplezer. Hierop is te lezen of is ingecheckt en met de Keuzedag wordt gereisd.
3. Kies een andere benadering voor keuzedagenreizigers uit alle groepen, maar in het bijzonder uit groep 3. Het moeten afreizen naar een voor sommige reizigers veraf gelegen station om daar eenmalig instructie te krijgen is volgens ons niet afdoende. Als u deze reizigers wil behouden, zouden wij graag zien dat voor hen de mogelijkheid blijft om met papieren kaartjes (mag ook eenmalige chipkaart zijn) te reizen. Mocht NS dat een te dure oplossing voor alle reizigers vinden, stel dan in ieder geval selectief de mogelijkheid open, zodat de groep reizigers die daar de voorkeur aan geeft daarvoor kan kiezen.
4. Doe meer onderzoek naar de doelgroep en de effecten van uw voorstel voor deze groep. Wij zijn van mening dat de door u uitgevoerde testen weliswaar bruikbare, maar nog onvoldoende informatie hebben opgeleverd. Ze hebben in ieder geval niet geleid tot door ons gewenste oplossingen. Wij stellen u voor onderzoek te doen naar het laden van de Keuzedagen bij de automaat door reizigers die dat uit eigen keuze gaan of zijn gaan doen. Doe ook meer onderzoek naar de mate waarin ouderen met techniek (OV-chipkaart) om kunnen gaan.
5. Laat keuzereizigers enkelvoudig in- en uitchecken. Met de komst van de keuzedag op de chipkaart wilt u de gebruikers steeds laten in- en uitchecken. Dat is voor de reiziger niet nodig. Reizigers hebben voor die dag een reisrecht

afgekocht. Het steeds in- en uitchecken is in dit geval een overbodige handeling, puur ten faveure van de vervoerders. Het huidige papieren kaartje hoeft men immers ook slechts één maal te stempelen voor de gehele dag. Het heeft kennelijk geen consequenties als de reiziger tussendoor in- en uitcheckt bij NS, de reiziger hoeft het niet te doen. Maar wat als de reiziger het niet doet? En wat als de reiziger niet uitcheckt aan het einde van de reis?
Na het activeren van de Keuzedag zou in- en uitchecken bij een paal of een poortje overbodig moeten zijn.

Wij leggen de volgende situatie graag voor:

- Een reiziger wil met een Keuzedag reizen;
- doet de handelingen bij de automaat;
- wil met de trein na 9 uur reizen omdat dat een voorwaarde is;
- loopt alvast naar het perron;
- checkt alvast in, maar voor de margetijd van 9 uur en reist dan automatisch op saldo i.p.v. de Keuzedag.

Eigenlijk zou een reiziger in de automaat moeten kunnen aangeven wanneer de Keuzedag ingaat. Dit kan extra gemak opleveren voor bijvoorbeeld een oudere, omdat deze de keuzedag van tevoren kan laten laden door een kennis of kind.

6. Stuur de RailPlus-kaart mee met de jaarlijkse brief naar de VDU-kaarthouders. Afhalen op één van de (in aantal afnemende) NS-servicepunten, in plaats van automatisch toezenden van de RailPlus-kaart, is in onze optiek een teruggang in de tijd. U stuurt jaarlijks een brief naar de VDU-kaarthouders. Het meezenden van een RailPlus-kaartje kan daarbij toch geen probleem zijn? Wij vinden dat een belangstellende in ieder geval op verzoek het kaartje toegezonden moet kunnen krijgen.
7. Continueer het aanbod van voorlichting over de OV-chipkaart aan grote groepen uit de doelgroep.
8. Het uitscheurbare kaartje, waarop kan worden bijgehouden welke keuzedagen gebruikt zijn en met daarop een korte instructie hoe het werkt, vinden wij een goed idee. Daarmee wordt de digitale informatie zichtbaar gemaakt. Maar de informatie daarop is beperkt tot de handeling bij de kaartautomaat. Het inchecken en uitchecken wordt niet behandeld. Wij adviseren u de stappen met beelden (foto's) verder uit te leggen.
9. Wees ruimhartig en coulant bij eventueel foutief gebruik van de verchipte Keuzedagen en instrueer uw medewerkers hierin.

Tot slot willen wij u erop attenderen dat verkeerde informatie in uw brieven wordt gegeven. Reizigers met een automatische verlenging van de VDU-kaart hoeven sinds 26 november 2011 hun kaart bij verlenging niet meer te activeren. Hierover staat regelmatig verkeerde informatie in de brieven die u verzendt.

Wij zijn altijd bereid het advies nader toe te lichten wanneer gewenst.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

Arriën Kruyt