

Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/10910

Uw kenmerk

-

Bijlage(n)
6

Datum 4 februari 2019
Betreft Vervolgaanpak overstapproblematiek OV-chipkaart

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik u over het besluit dat het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) op 5 december jl. heeft genomen over een vervolgaanpak voor de overstapproblematiek op het spoor binnen de OV-chipkaart. Ook reageer ik op de motie Ziengs¹ (evaluatie informatiehuishouding OV Data).

Vervolgaanpak overstapproblematiek

Aanleiding

In de afgelopen jaren heeft uw Kamer regelmatig steun uitgesproken voor de invoering van enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor². Het levert de reiziger baten op in de vorm van tijdwinst en bespaarde kosten als gevolg van minder fouten bij in- en uitchecken. De sector erkent dit maar heeft ook regelmatig aangegeven dat invoering niet zo gemakkelijk is. In mijn brief van 28 maart 2018³ heb ik daarom toegezegd om samen met de partijen uit het NOVB de voor- en nadelen op een rij te zetten op basis van een aantal onderzoeken. De bij de besluitvorming betrokken onderzoeken zijn:

- een update van de kosten-batenanalyse die in 2012 door de Commissie Meijdam is uitgevoerd;
- de eindevaluatie van de pilot op de Valleilijn;
- inzicht in het effect van een pakket maatregelen om overstapproblemen te verkleinen;
- inzicht in de relatie tussen de regionale tariefbevoegdheid en enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen;
- een *quick-scan* naar de invloed van nieuwe betaaltechnieken op enkelvoudig in- en uitchecken.

Deze vijf onderzoeken zijn afgerond en de rapporten heb ik bijgevoegd.

Overstapproblematiek verminderd

Het idee van enkelvoudig in- en uitchecken is ontstaan toen de overstapproblematiek op stations met meerdere vervoerders erg hoog was. Uit de

¹ TK 23645, nr. 679

² Motie van Helvert (TK 34042 nr. 15 d.d. 27 mei 2015) en motie van Helvert/De Boer (TK 23645 nr. 632 d.d. 7 juli 2016)

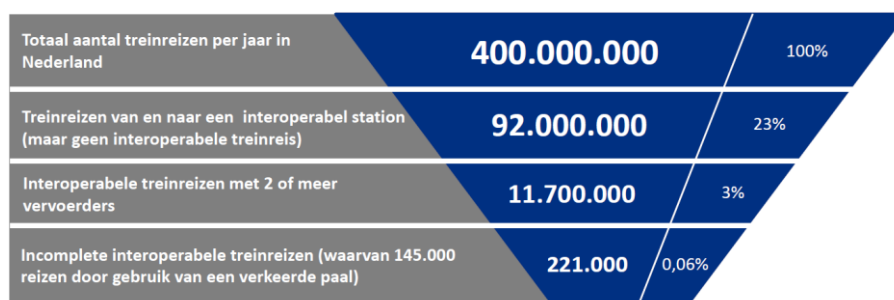
³ TK 23645 nr. 660

update van de Kosten Baten Analyse uit 2012 blijkt dat het aantal overstappen flink is toegenomen. Echter verhoudingsgewijs is het aantal overstappen met een overstapprobleem gedaald, terwijl er nu meer gedecentraliseerde lijnen zijn en er vaker tijdens de reis uit- en ingecheckt moet worden. In 2017 werden er in totaal 400 miljoen treinreizen gemaakt. 11,7 miljoen (3%) hiervan betrof een reis met meerdere vervoerders en bij slechts 211.000 gevallen (0,06%) werd de verkeerde paal gebruikt. Dit is een groot verschil met de situatie die begin 2013 werd onderzocht.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/10910

Het relatieve aantal incomplete transacties door vergissingen bij de overstap tussen treinvervoerders is flink verlaagd. De daling van de overstapproblematiek kan worden toegeschreven aan de verbeteringen die sinds 2012 zijn doorgevoerd aan het ov-chipkaartsysteem en de verschillende maatregelen die de vervoerders hebben genomen om het probleem te beperken. Denk hierbij aan de inrichting en communicatie op stations, het sluiten van vele ov- poortjes, het invoeren van een landelijk interoperabele papieren OV-chipkaart voor eenmalig gebruik uit de kaartjesautomaat, de automatisering van het compensatieproces bij een vergeten check-out (uitcheckgemist.nl) en een betere routine bij de reizigers. Verder is het technisch niet meer mogelijk om op stations met poortjes bij een verkeerde vervoerder uit te checken. De reiziger krijgt bij een vergissing een heldere boodschap op het display van het poortje en het poortje gaan niet open.



Bron: Rapport KBA enkelvoudig in- en uitchecken 7-6-2018

Onderzoeksresultaten

De onderzoeken bevestigen dat invoering van enkelvoudig in- en uitchecken met de OV-chipkaart, de reiziger baten oplevert in de vorm van tijdwinst en bespaarde kosten als gevolg van minder fouten bij in- en uitchecken. In de kosten-batenanalyse is dit voordeel becijferd op een bedrag van jaarlijks € 1,3 miljoen of € 14,1 miljoen netto contant over een periode van 15 jaar (2019-2034).

Hiertegenover staan eenmalige ontwikkel- en invoeringskosten van ca. € 22 miljoen plus een jaarlijks terugkerend bedrag van € 7,7 miljoen voor onder andere het onderhouden van de software en het back-office systeem, en het bepalen van de opbrengstverdeling bij concessie overschrijdende ritten. Over een periode van 15 jaar bedragen de kosten netto contant hiervan € 104 miljoen. In het totaal gaat het om een negatief kosten-batensaldo van circa € 90 miljoen. Voorts vergt invoering van enkelvoudig in- en uitchecken een partiële herziening van de huidige marktordening. Het kan met de huidige OV-chipkaart alleen worden ingevoerd in combinatie met regels voor tariefharmonisatie en opbrengstverdeling in de spoorconcessies. Ik licht dat hieronder toe. Op basis van de onderzoeksresultaten hebben de consumentenorganisaties het Bestuurlijk

NOVB geadviseerd⁴ niet te kiezen voor het aanpassen van het huidige OV-chipkaartsysteem op enkelvoudig in- en uitchecken, maar het toekomstige OV-betaalsysteem hierop in te richten.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/10910

Effect op decentralisatie en marktordening

De invoering van de Wp2000 heeft gezorgd voor decentralisatie en marktwerking van het regionale openbaar vervoer. Hierbij past dat reizigers afrekenen bij de vervoerder waarmee gereisd wordt. Invoering van enkelvoudig in- en uitchecken met de huidige OV-chipkaart doorbreekt dit principe.

Door het opheffen van het verplicht in- en uitchecken bij de vervoerder waarmee gereisd wordt, raakt het OV-chipkaartsysteem het zicht kwijt op hoe en met welke vervoerder gereisd wordt. In de back-office kan dan het correcte tarief niet in rekening gebracht worden aan de reiziger en vervolgens toebedeeld worden aan de juiste vervoerder. Dit doet zich voor op een beperkt aantal routealternatieven die het Nederlandse spoornet biedt (parallele trajecten) en op een beperkt aantal trajecten dat door twee of meer vervoerders wordt bediend (samenlooptrajecten).

De oplossing hiervoor is het toepassen van één tarief en afspraken over de opbrengstverdeling tussen de vervoerders. Dit kan niet door vervoerders onderling worden opgelost omdat zij dan in mededingingsrechtelijke kwesties verstrikt raken. Alleen door onderlinge afspraken tussen concessieverleners of door middel van wetgeving kan gerealiseerd worden dat alle treinproducten bij alle vervoerders in alle concessies tegen afgesproken tarieven geldig zullen zijn op samenloop- en parallele trajecten. Het betekent dat:

- concessieverleners op zogenaamde samenloop en parallele spoortrajecten hun tarieven gelijk moeten trekken ("uitzetten van prijsconcurrentie");
- concessieverleners afspraken moeten maken over de verdeling van de omzet op die trajecten (bijvoorbeeld door metingen in de trein of het vooraf afspreken van een verdeelsleutel);
- de betrokken lopende concessies hierop moeten worden aangepast volgens in de Wp2000 vastgelegde procedures;
- compensatieregelingen met bestaande vervoerders moeten worden getroffen (direct of via een verhoging van de subsidies);
- eenmaal ingevoerd is de wederzijdse afhankelijkheid van de verschillende tariefbevoegde partijen onomkeerbaar.

De opbrengstverliezen die kunnen optreden en de kosten van de compensatieregelingen zijn geen onderdeel van de kosten-batenanalyse uit de vorige paragraaf. De omvang van deze bedragen hangt mede af van de keuzes bij een eventuele tariefharmonisatie.

Alternatieven

De verwachting is dat enkelvoudig in- en uitchecken het aantal incomplete transacties zal verminderen. Ten opzichte van 2012 is het aantal incomplete transacties met een daling van 50% aanzienlijk afgenomen, zo blijkt uit de onderzoeken. Deze afname is mede te danken aan de verschillende maatregelen die de vervoerders hebben genomen. Zo is de inrichting van- en communicatie op de stations (het zogenaamde *routing, signing en branding*) verbeterd. Het sluiten van OV-poortjes op, tot nu toe, 74 stations en gewenning bij reizigers heeft ook bijgedragen aan het verkleinen van het aantal gemaakte fouten. Verder is het niet meer mogelijk om op stations met poortjes bij een verkeerde vervoerder uit te checken.

⁴ Zie www.rover.nl

Ook nieuwe betaalwijzen kunnen in de nabije toekomst overstapproblemen verder verkleinen. Hiermee krijgt de reiziger keuzes om problemen die hij ervaart zelf op te lossen. Een concreet voorbeeld is de app die tijdens de pilot op de Valleilijn is getest waarbij de reiziger vooraf een kaartje koopt met de app. Tussentijds in- en uitchecken is niet nodig. Poortjes die de reiziger tijdens de reis tegenkomt kan hij met de barcode in de app openen. Deze app kan landelijk worden toegepast. Deze methode is vooral geschikt voor de incidentele reiziger.

Een ander voorbeeld is de app met gps-bepaling die eveneens tijdens de pilot op de Valleilijn is getest. Hiervoor is een mobiele telefoon met plaatsbepaling nodig. De reiziger logt in op een app op de mobiele telefoon en met plaatsbepaling wordt vervolgens bijgehouden welke route de reiziger volgt. Het systeem is nog niet geschikt voor een landelijke uitrol.

Besluit

Alles afwegende heeft het NOVB op grond van deze onderzoeken geconcludeerd dat het niet voor de hand ligt om te besluiten tot invoering van enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor (zie bijgevoegde brief van de voorzitters van het NOVB d.d. 5 december 2018). Ik onderschrijf de conclusie van het NOVB.

Ik heb hierbij overwogen dat nieuwe betaalwijzen naast de OV-chipkaart de overstapproblemen ook verder kunnen verkleinen voor reizigers die daarvoor kiezen. Ik noemde al de beide apps die tijdens de pilot op de Valleilijn zijn getest, De app waarmee je vooraf een kaartje koopt is vooral geschikt voor de incidentele reiziger en kan al landelijk worden toegepast. Een app met locatiebepaling met behulp van gps kan een aantrekkelijk alternatief zijn voor de frequente reiziger. De methode is geschikt gemaakt voor toepassing tijdens de pilot op de Valleilijn, maar kan nog niet landelijk worden toegepast. De vervoerders starten dit jaar met de voorbereidingen voor de gefaseerde landelijke uitrol vanaf 2020. Eind dit jaar informeren zij mij over de precieze aanpak en planning hiervan. Daarbij zullen de vervoerders eind dit jaar toetsen of er aanvullende maatregelen nodig zijn om tot een spoedige haalbare en effectieve invoering te komen. Ook blijf ik in het NOVB met de vervoerders in gesprek over eventuele alternatieven in aanloop naar of als onderdeel van het nieuwe OV-betalen.

Vanzelfsprekend zal ik uw Kamer op de hoogte houden van de voortgang. Ik ga ervan uit dat ik op deze manier op een zorgvuldige en verantwoorde wijze uitvoering geef aan de eerdergenoemde moties. Indien uw Kamer behoefte heeft aan een technische briefing, zal ik uw verzoek daartoe overbrengen aan de vervoerders.

Motie Ziengs over evaluatie informatiehuishouding OV Data

De motie Ziengs c.s.⁵ verzoekt de regering om de werking van het informatiesysteem, waarover binnen het NOVB afspraken zijn gemaakt, te evalueren zodra er voldoende ervaring is opgedaan met de informatiehuishouding. Gevraagd wordt de Kamer voor het eind van 2018 te informeren over wanneer verwacht wordt dat er voldoende ervaring is opgedaan voor een zinvolle evaluatie.

Tot dusver zijn er 13 data verzoeken ontvangen. Eén verzoek is in 2018 afgerond en één is in januari opgeleverd. Er zijn vier aanvragen afgewezen, en hebben na gesprekken niet tot een gewijzigde aanvraag geleid. De totale doorlooptijd van de

⁵ TK 23645, nr. 679

dataverzoeken is een aandachtspunt, het moet sneller kunnen. De werkwijzen moeten nog verder gestroomlijnd worden, maar ook het formuleren van de benodigde data door de data aanvrager en het verwerken van de data door Translink vergt enkele maanden. De methodiek leent zich daarom niet voor snelle ad-hoc-vragen, maar wel voor grote eenmalige of repeterende vraagstellingen die ruim op tijd worden voorbereid. Er zijn vanuit het ministerie constructieve gesprekken met CBS met als doel het verbeteren c.q. versnellen van dit hele proces. Daarnaast heeft het CBS een data verzoek ingediend bij Translink en zijn ze hierover in gesprek.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2019/10910

Omdat een zinvolle evaluatie pas gedaan kan worden zodra er voldoende ervaring is opgedaan heb ik in het NOVB afgesproken dat ik de evaluatie tweede helft 2019 zal starten met als doel deze ook in 2019 af te ronden. Het besluit naar aanleiding van de evaluatie kan dan in het eerste kwartaal 2020 genomen worden.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven - Van der Meer