



Hermes resp. OV Regio IJsselmond; t.a.v. mevrouw D. Wennekendonk

Arriva; t.a.v. de heer M. Cusell

Keolis Nederland; t.a.v. de heer R. Oude Elberink

Uw kenmerk: -

Uw datum: 14 mei 2018

Ons kenmerk: RGS700

Afschrift:

OV Oost (dhr. P. van den Boogaard);
Provincie Flevoland (dhr. J. Fackeldey,
dhr. E. Wesselingh);

Provincie Gelderland (mw. C. Bieze, dhr.
P. Nijenhuis);
Provincie Overijssel (dhr. B.
Boerman, dhr. F.M.M. Sterken);
voorzitters ROCOV's in Oost

Bijlage: -

ROCOV Twente / ROCOV
Overijssel-West

Secretariaat:

Anna de Roodestraat 3
8017 HD Zwolle

T: 06 43 25 83 25

E: klaas.wierda@xs4all.nl

Betreft: Advies Cashloos OV in Oost

Arnhem / Lelystad / Zwolle, 4 juni 2018

Geachte mevrouw Wennekendonk en heren Cusell en Oude Elberink,

N.a.v. het overleg met u, provincied medewerkers en vertegenwoordigers van de ROCOV's op 9 mei j.l. in Deventer hebt u ons met schrijven d.d. 14 mei 2018 de definitieve adviesaanvraag inzake invoering Cashloos in OV Oost doen toekomen. In dit overleg hebt u een presentatie gegeven waarin een toelichting werd verstrekt op de vragen in onze brief van 23 april 2018. De beantwoording heeft op veel punten meer duidelijkheid gebracht. We hebben afgesproken dat de ROCOV's uiterlijk 4 juni hun advies kenbaar zouden maken. Hieronder vindt u per onderdeel onze opmerkingen (we volgen daarbij de volgorde uit de presentatie op 9 mei), met aan het eind ons advies.

Koppeling financiering en ingangsdatum

Tijdens het overleg is gebleken dat over de financiering nog afspraken gemaakt zullen worden tussen de vervoerders en provincies. In onze opvatting dienen hierover bij de start duidelijke afspraken te bestaan. Hierdoor is de speelruimte van de ROCOV's zeer beperkt. Op grond hiervan heb ik aangegeven dat er nu en ook in het vervolgproces **geen** sprake kan zijn van het mede financieren van

de invoering middels een verhoging van de tarieven. We bevinden ons echter in een speelveld waarin de ROCOV's op grond van de WP 2000 een belangrijke positie bekleden. Graag zien wij op korte termijn een vervolggesprek tegemoet waarin het gevolgde en nog te volgen proces aan de orde zal komen, zoals door u is toegezegd op 9 mei j.l.

Openstaande punten

Wat te doen als de apparatuur (tijdelijk) niet werkt

Chipkaartapparatuur (voor bankpas en creditcard) kan (tijdelijk) buiten bedrijf zijn, netwerkverbindingen kunnen niet beschikbaar zijn, er zijn bankpassen en creditcards die niet met het ticketverkoopsysteem werken enz. Kortom, het dient duidelijk te zijn hoe te handelen als er niet betaald kan worden met een bankpas of creditcard.

In de presentatie die onderdeel uitmaakt van de adviesaanvraag Cashloos in OV Oost wordt wat dit onderwerp betreft verwezen naar het Plan van Aanpak: "gratis reizen bij niet werkende apparatuur is gelijk aan huidige situatie bij OV-chipkaart. Afspraak is dat de buschauffeur gelijk handelt als in de nu geldende processen".

In de reisregels van Keolis staat echter:

"Indien door een technische storing van het systeem de check-in niet mogelijk is, kan de vervoerder van u verlangen dat u op een andere wijze een geldig vervoerbewijs aanschafft."¹

Voor reizigers moet duidelijk zijn waar zij in een dergelijke situatie op kunnen rekenen. Een duidelijke voor reizigers toegankelijke omschrijving van probleem en oplossing is minimaal noodzakelijk om problemen tussen chauffeur en reiziger te voorkomen. Die ontbreekt nu nog. De ROCOV's zijn er voorstander van dat reizigers in dergelijke situaties gratis mee mogen reizen. Deze procedures dienen vooraf bekend te zijn en goedgekeurd te worden door de ROCOV's.

Distributienetwerk

Het distributienetwerk is uitgebreid met de door ons in de reactie van 23 april genoemde plaatsen. Daarmee is een belangrijke wens van de ROCOV's vervuld.

De in onze reactie genoemde lijst met ontbrekende plaatsen was echter niet limitatief. Dat kon ook niet, vanwege de korte reactietermijn.

In de lijst en op het kaartje met distributiepunten voor verkoop van ritkaartjes ontbreken daardoor toch nog (zelfs grotere) plaatsen, zoals Putten, Ermelo, Nunspeet en Hattem (ook dit is geen limitatieve opsomming). De ROCOV's adviseren in ieder geval ook deze plaatsen op te nemen en op dit punt binnen Oost zoveel mogelijk een gelijk en herkenbaar beleid te voeren.

Ervaringen uit Noord-Brabant gaven aan dat ritkaartjes ook vaak op OV knooppunten verkocht worden. Vaak ontbreekt juist een verkooppunt op OV knooppunten zoals in Ede, Apeldoorn, Nijmegen enz. (geen limitatieve opsomming). De ROCOV's adviseren op meer OV knooppunten en bij universiteiten en hogescholen verkoopmogelijkheden toe te voegen.

Reizigers die niet met een bankpas kunnen betalen maken vaak deel uit van een speciale groep, bij voorbeeld een jeugdzorginstelling als de Hoenderloo Groep of psychiatrische instelling. De ROCOV's

¹ <https://www.keolis.nl/getmedia/db875625-ea2c-4c7e-90fd-85f7f358dd31/Keolis-Nederland-huisregels-versie-9-oktober-2017.pdf>

adviseren u contact op te nemen met dergelijke organisaties waarvan de cliënten doorgaans met ritkaarten reizen.

De ROCOV's ontvangen hierover graag eerst uw positieve reactie voordat cashloos OV in Oost wordt ingevoerd.

De dagkaart Oost en de meermanskaart zouden naar onze mening ook in het distributienetwerk verkrijgbaar moeten zijn. Als tegenargument heeft u op 9 mei j.l. de hogere aanschafwaarde van deze kaarten aangevoerd. Wellicht is de achtergrond daarvan dat de winkels in het distributienetwerk dan dure niet zo vaak verkochte kaarten in voorraad moeten hebben (en moeten voorfinancieren). Dat vinden wij echter vanuit reizigersperspectief geen goed argument. Bovendien gaan de ROCOV's er vanuit dat kaarten door de distributeur naar behoefte uitgeprint kunnen worden, zodat er geen voorfinanciering nodig is.

Het distributienetwerk zal vermeld worden op de sites van de vervoerders. De ROCOV's vragen daarbij de openingstijden van de distributiepunten te vermelden, of te verwijzen middels een link naar de distributiepunten om die openingstijden gemakkelijk vindbaar te maken.

Wij kunnen ons voorstellen dat u over een jaar het distributienetwerk wil evalueren. Wij zien die evaluatie dan wel graag opgenomen in een algehele evaluatie van cashloos OV in Oost.

Communicatie / duale fase

De voorgenomen communicatiemethode ziet er goed uit. Direct contact met de chauffeur waarbij de reiziger een kaartje krijgt waarop staat per wanneer er alleen nog met cash betaald kan worden lijkt de meest efficiënte methode.

De ROCOV's vragen zich af, hoewel de apparatuur nu reeds in de bussen is geïnstalleerd, of de reiziger beseft dat er niet meer met cash betaald kan worden. In uw beleving is de duale fase al gestart sinds 1 januari 2018, doch in onze ogen is dit onvoldoende kenbaar gemaakt aan de reiziger. De duale periode gaat in onze optiek gevoelsmatig pas in op het moment dat er duidelijk gecommuniceerd wordt dat er binnenkort niet meer met cash in de bus betaald kan worden. Een periode van 12 dagen is daarvoor naar onze mening veel te kort. De ROCOV's adviseren daarom cashless OV pas na de zomerperiode, dus vanaf half september in te voeren, omdat dan scholieren / studenten en forenzen weer regulier reizen.

Wat de communicatie betreft willen wij graag op de hoogte blijven van de concrete communicatie-uitingen en de resultaten daarvan.

Cashloos of less cash

De ROCOV's zien als potentieel probleem groepen buitenlanders die niet gewend zijn kleine bedragen met pin te betalen, bijvoorbeeld Duitsers. Zoals u wellicht weet, wordt in Duitsland nog veel contant betaald. Tevens krijgen wij signalen dat buitenlandse studenten (in o.a. steden als Enschede, Nijmegen en Wageningen) gedwongen contant betalen, omdat zij niet beschikken over een bankpas, laat staan OV-chipkaart. Nu betaalt ieder apart € 2, meestal contant, soms met een groter bedrag. In de nieuwe situatie is in eerste instantie een discussie te verwachten waarna de individuele transacties volgen.

Het geheel zal zeker een veelvoud zijn van het betalen met cash.

Wat zien de vervoerders als oplossing indien deze groep individueel per bankpas of creditcard gaat betalen?

Op grond van onze ervaringen en het gegeven dat betalen per bankpas in tijdsduur geen voordeel, maar eerder een nadeel zal betekenen zijn de ROCOV's geen voorstander van cashloos, maar om het aantal contante betalingen wel terug te dringen via cashless.

Advies

Met inbegrip van de beantwoording van de hierboven gestelde vragen zal het u duidelijk zijn dat wij geen positief advies over cashloos betalen kunnen uitbrengen, maar wel adviseren om tot cashless over te gaan.

met vriendelijke groet,

namens de Samenwerkende ROCOV's in Oost,



G.J. (Ben) Mouw, voorzitter ROCOV Gelderland

Mede namens:

D. (Douwe) Halbesma

J. (Jan) Maijers

E. (Ellen) Pot

Voorzitter ROCOV Flevoland

Voorzitter ROCOV Overijssel-West

Voorzitter ROCOV Twente