



Gezamenlijke Werkgroep
Spoor van het
ROCOV Overijssel-West,
ROCOV Twente en het OV-
Consumentenplatform
Drenthe

Aan Provincie Overijssel
v.f.e.mahu@overijssel.nl

Onderwerp: Advies nieuwe regionale stationsautomaten in Overijssel en Drenthe

Zwolle, 8 juni 2018.

Geachte mevrouw Mahu en heer Berloth,

Op 24 mei hebt u ons advies gevraagd over het realiseren van nieuwe kaartautomaten per 1 januari 2019 op de regionale stations in Overijssel en Drenthe. De levensduur van de NS-automaten loopt per 1 januari 2019 af. De nieuwe automaten moeten qua functionaliteiten een vergelijkbaar aanbod bieden als de kaartautomaten van NS.

Tijdens de vergadering van de werkgroep spoor op 1 juni hebt u ons een toelichting op de adviesaanvraag gegeven, en vragen beantwoord.

U hebt ons gevraagd in een versnelde procedure uiterlijk op 8 juni ons advies te geven. Hoewel dat een extra inspanning vraagt, bij deze adviesaanvraag drie ROCOVs betrokken zijn en de ROCOVs wel heel regelmatig om een versnelde adviesprocedure gevraagd worden hebben de ROCOVs hun best gedaan aan uw verzoek te voldoen. Hieronder gaan wij in op de adviesaanvraag en geven wij ons advies.

Nieuwe automaten vergelijkbaar met die van NS

Uitgangspunt van de nieuwe automaten is dat ze qua functionaliteiten een vergelijkbaar aanbod bieden als de kaartautomaten van NS. Dat uitgangspunt onderschrijven de ROCOVs. De ROCOVs vinden het ook positief dat de regionale automaten op elkaar zijn afgestemd. Toch zijn er een aantal belangrijke verschillen, met name:

- De nieuwe automaten leveren geen internationale kaartjes;
- De nieuwe automaten accepteren geen muntgeld (papiergeld was ook bij de NS-automaten al niet mogelijk);
- Bij de nieuwe kaartautomaten kan een centrale niet meekijken bij de handelingen of die overnemen.

Internationale kaartjes

In de adviesaanvraag staat aangegeven waarom deze keuzes gemaakt zijn. De drie ROCOVs begrijpen dat er, waar het gaat om de verkoop van internationale kaartjes, geen keuzemogelijkheden zijn doordat NS daarop, wat kaartautomaten betreft, het exclusieve alleenrecht heeft, maar wij betreuren deze situatie ten zeerste en vinden die zeer ongewenst.

De ROCOVs pleiten er voor dat het Nederlandse spoortarief geldig is tot Bad Bentheim en Gronau en het NRW-tarief en Nedersachsen-tarief tot Hengelo, zodat reizigers vanaf deze OV-knoop met hetzelfde kaartje verder door heel Nederland kunnen reizen, waarbij er Nederlandse kaartautomaten in Gronau en Bad Bentheim komen te staan.

Geen cash

Het niet accepteren van cash valt samen met de door de vervoerbedrijven voorziene invoering van Cashloos OV in Oost. Als vervanging van het met cash betalen in de bus hebben de vervoerders een uitgebreid netwerk van distributiepunten in het leven geroepen, o.a. bij Primera's, Jumbo's en The Read Shops, waar tijdens de openingsuren kaartjes met cash gekocht kunnen worden, bijvoorbeeld door mensen in de schuldsanering. Nu het om de trein gaat vervalt de mogelijkheid met cash te betalen, maar ontbreekt ook ieder alternatief. De ROCOVs adviseren, in lijn met het Cashloos betalen in de bus, ook hier een alternatief te bieden. Dat is ook conform het advies van De Nederlandsche Bank¹. Bij Duitse automaten kan zowel met muntgeld als met papiergeld betaald worden.

Toegankelijkheid

Het is van groot belang dat ook blinden en slechtzienden toegang hebben tot de automaten, om zelfstandig of zo zelfstandig mogelijk zichzelf van een vervoerbewijs te voorzien. De NS-automaten voldoen daaraan, de nieuwe automaten niet of hoogstens in mindere mate. Of het goed gaat werken moet nog afgewacht worden. De ROCOVs gaan er van uit dat, zoals toegezegd, de nieuwe automaten zijn voorzien van een telefoonnummer dat gebeld kan worden wanneer reizigers vragen hebben. De vermelding van dat telefoonnummer moet ook tactiel en in braille zijn. De ROCOVs adviseren om deze telefonische hulp die bij de nieuwe automaten ingeroepen kan worden zo goed mogelijk te instrueren en bij het oefenen ook blinde en slechtziende gebruikers, c.q. de Oogvereniging, te betrekken. Een aspect dat bij toegankelijkheid eveneens een rol speelt is het contrast van (de vlakken op) het scherm en kleur van de gebruikte letters, en – de grootte van - het lettertype, dit ook in verband met op het beeldscherm vallend zonlicht. Het is de ROCOVs niet bekend wat op dit punt tot nu toe de ervaringen zijn bij de al geplaatste automaten op de lijnen Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede, en hoe de daar gemaakte keuzes tot stand zijn gekomen. De ROCOVs adviseren om ook op dit punt zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbare ervaringen en expertise.

Kaartjes alleen via logische en toegestane routes

De huidige kaartautomaten, bijvoorbeeld in Glanerbrug, geven soms meerdere routes voor een kaartje met hetzelfde begin- en eindpunt. Niet al die routes zijn logische routes, het zijn ook niet altijd de goedkoopste routes en soms niet eens geldig op het gekozen traject omdat de gekozen vervoerder niet op dat traject rijdt. De ROCOVs adviseren in het display van de kaartautomaten de meest logische en reële reismogelijkheid met reisplanner, zoals in Duitse kaartautomaten, te laten zien, zodat het niet mogelijk wordt om een onlogisch of zelfs ongeldig kaartje te kopen.

Eén kaartautomaat per station

Dat één kaartautomaat per station in principe voldoende is kunnen de ROCOVs onderschrijven. Daarbij gaan wij er van uit dat zich tot nu toe geen capaciteitsproblemen

¹ <https://www.ad.nl/economie/dnb-contant-betalen-moet-mogelijk-blijven-voor-ouderen~a7eb3c40/>

hebben voorgedaan, ook niet op de regionale spoorlijnen waar al nieuwe kaartautomaten zijn geplaatst. De ROCOVs vinden echter wel dat station Hengelo Oost zich niet goed leent voor slechts één automaat, omdat de twee perrons aan weerszijden van een weg liggen, waardoor reizigers richting Oldenzaal, na het kopen van een kaartje, wellicht in de haast die weg oversteken. Als er toch één automaat wordt geplaatst dient dat op het perron richting Hengelo te staan.

Voorlichting

Uit de praktijk van de OV-ambassadeurs blijkt dat de kaartautomaat voor ouderen vaak niet intuïtief werkt. De ROCOVs adviseren daarom voorlichtingsmateriaal te ontwerpen (screenshots, folders, filmpjes) waarin de nieuwe kaartautomaat stap voor stap op een laagdrempelige manier wordt uitgelegd. De ROCOVs vinden het van wezenlijk belang dat die informatie ook via de websites van de vervoerder(s) beschikbaar is. De website van Keolis Blauwnet geeft tot nu toe geen enkele informatie over de al enige tijd geplaatste nieuwe kaartautomaten. Zoveel mogelijk functionaliteiten dienen de revue te passeren. Met name het ophalen van keuzedagen is van belang. Uit ervaringen van de OV-ambassadeurs blijkt regelmatig dat ouderen in paniek raken wanneer blijkt dat ze niet meer meteen vanaf het beginscherm naar het ophalen van de keuzedag kunnen gaan.

Advies

Met inachtneming van het bovenstaande adviseren de ROCOVs u de nieuwe kaartautomaten te realiseren, zodat de continuïteit van de kaartverkoop door middel van kaartautomaten op de regionale stations gewaarborgd is.

Overige

De kaartautomaat op station Emmen Zuid is niet overdekt. De ROCOVs adviseren van de wisseling van de automaten gebruik te maken om de nieuwe automaat een overdekte plaats te geven.

Gerrit Bakkenes,

Klaas Wierda

Waarnemend voorzitter Werkgroep Spoor

Secretaris, opsteller advies

Kopie:

Gedeputeerde Staten van Overijssel, t.a.v. dhr. J. Hoogeland
Provincie Overijssel, dhr. F.M.M. Sterken