

Oplegvel

1.	Onderwerp	Oplaadvoorzieningen OV chipkaarten		
2.	Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland	Basistaak Efficiencytaak Platformtaak volgens Dagelijks Bestuur X Platformtaak volgens gemeente / derden		
3.	Regionaal belang	Stimuleren gebruik Openbaar Vervoer		
4.	Behandelschema:	Datum: Informerend	Datum: Adviserend	Datum: Besluitvormend
		DB Colleges PHO DB Gemeenteraad	13 februari 2015	
5.	Advies PHO	Van gedachten wisselen over de wijze waarop kan worden voorzien in de behoefte van de (potentiele) klanten van het OV om in de eigen gemeente/kern producten en saldo te laden op de OV-chipkaart.		
6.	Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken	N.v.t.		
7.	Essentie van het voorstel <i>(annotatie zoals op agenda staat)</i>	Door enkele gemeenten is in het pho Verkeer aangegeven dat er te weinig voorzieningen in die gemeenten zijn om producten en saldo te laden op OV-chipkaarten. De problematiek is in kaart gebracht, er is geen pasklare oplossing voorhanden		
8.	Inspraak	Nee		
9.	Financiële gevolgen	Dit voorstel heeft geen financiële consequenties voor de begroting Holland Rijnland.		
10.	Bestaand Kader	Afspraken tussen Provincie Zuid-Holland en Arriva zoals vastgelegd in het Programma van Eisen Concessie Zuid-Holland Noord inzake het aantal oplaadpunten in het concessiegebied.		
11.	Lokale context <i>(in te vullen door griffier)</i>			

Discussienota PHO (concept)

Vergadering:	PHO Verkeer
Datum:	13 februari 2015
Locatie:	Nieuwkoop, Nieuwveen
Agendapunt:	07

Onderwerp:

Discussie over voldoende oplaadpunten voor de OV Chipkaart

Van gedachten te wisselen over:

De wijze waarop tegemoet kan worden gekomen aan de wens van enkele gemeenten om de ophaalpunten en oplaadautomaten in die gemeenten uit te breiden.

Inleiding

Op verzoek van het Portefeuillehoudersoverleg Verkeer van 26 september jl. is in het ambtelijk overleg Verkeer van gedachten gewisseld over dit onderwerp. Op basis van deze discussie en reeds beschikbare informatie geleverd door verschillende partijen is deze notitie opgesteld.

De klacht die door enkele gemeenten binnen de regio is geuit en in het pho naar voren kwam, is dat er zeker in het landelijk gebied op onvoldoende plaatsen oplaadapparatuur voor de OV chipkaart voorhanden is, onduidelijk is of het ophaalpunten of oplaadautomaten betreft. Afgesproken is een korte inventarisatie te verrichten.

Ophaalpunten zijn plaatsen waar producten die klaar staan op de kaart gezet kunnen worden (activeren van een nieuwe chipkaart, abonnementen, gereedstaand saldo etc.) het opladen van de kaart kan ook direct gebeuren bij een oplaadautomaat door een contanten- of pinbetaling.

Geschiedenis

Kort voor het einde van de vorige contractperiode, is er door de toenmalige vervoerder op enkele plaatsen in de regio apparatuur bijgeplaatst. Reden hiervoor was dat er geen ophaalpunten meer in de bussen aanwezig waren. Op dat moment zijn enkele kernen waar apparatuur ontbrak alsnog voorzien. Daarbij is aangegeven dat het zou gaan om tijdelijke plaatsing. Afgesproken was dat Connexxion de betreffende locatiehouders de mogelijkheid zou geven om de oplaadvoorzieningen voor eigen rekening voort te zetten. Daar bleek geen van de locatiehouders interesse voor te hebben. Bij de komst van OV-chipkaart kon bij Connexxion in het voertuig ook via de pinpas saldo op de chipkaart worden gezet. Wegens het lage gebruik en veel storingen is in overleg tussen provincie en Connexxion, besloten ter vervanging van de bestaande apparatuur nieuwe afhaalapparatuur op enkele vaste locaties te plaatsen.

Huidige situatie

In het bestek voor de concessie Zuid-Holland Noord heeft de provincie een overzicht opgenomen van locaties waar Arriva bij de start van de concessie van oplaadapparatuur (ophaalpunten of oplaadautomaten) moest voorzien. Dit betreft 25 oplaadvoorzieningen. Een overzicht van de 25 oplaadpunten is bijgevoegd (bijlage 2). Daarnaast zijn er nog oplaadvoorzieningen bij particulieren (in supermarkten en dergelijke).

De huidige functionaliteit in de bus bij Arriva is identiek als dat die was bij Connexxion. In alle bussen van Arriva is dan ook een ophaalpunt om producten af te halen en klaarstaand saldo te activeren (opladen dient online te gebeuren). In de voertuigen is er dus geen oplaadautomaat met een mogelijkheid om producten te kopen of saldo met PIN of cash geld

te laden. Hierdoor hoeven klanten ook niet bang te zijn dat anderen hun PIN gegevens kunnen zien.

Via de website van OV-chipkaart is een actuele kaart en lijst met oplaadpunten in te zien. <https://www.ov-chipkaart.nl/klantenservice/adresvinder>. Daarnaast is in veel supermarktvestigingen zoals van AH en Jumbo apparatuur voor handen.

Bij de klantenservice van Arriva of bij de provincie zijn nauwelijks klachten ontvangen over het ontbreken van oplaadapparatuur.

Het netwerk van oplaadpunten is (nog) niet geëvalueerd.

Verzoek van gemeenten

Mede door de verwijdering van de extra apparatuur, zijn in enkele kernen leemtes ontstaan (zie bijlage 1). De portefeuillehouders hebben hier aandacht gevraagd aangezien zij van mening zijn dat om het gebruik van het OV te stimuleren, klanten in de gelegenheid moeten worden gesteld in de nabijheid van het vertrekpunt van hun reis producten op te halen. Het kan bij de transitie/integratie van WMO-vervoer naar het OV een extra stimulans zijn gebruik te maken van het OV. Hier kan de gemeente zelf een rol pakken om daarmee de kosten voor de WMO-vervoer (en mogelijk ander doelgroepenvervoer) te beperken.

Het gebrek aan ophaalpunten levert vooral voor oudere mensen en mensen met een beperking een belemmering om van het openbaar vervoer gebruik te maken. Dit is door enkele gemeenten onder de aandacht van de provincie gebracht.

Bij gebrek aan ophaalpunten in de directe omgeving, moet de klant naar een locatie waar wel apparatuur is. Daarvoor zal een los kaartje in de bus moeten worden gekocht. Voordat er voldoende saldo op de kaart staat kan de klant de bus niet in. De chauffeur zal dit niet toestaan, aangezien hij dan niet in staat is er op toe te zien of de reiziger correct incheckt. Wanneer een klant eenmaal een persoonlijke OV chipkaart heeft kan door middel van automatisch opladen worden gezorgd voor voldoende saldo om te reizen. Dit product zorgt ervoor dat het reissaldo automatisch aangevuld wordt op het moment dat het reissaldo onder een bepaald niveau komt.

Kanttekening

Een reiziger moet altijd eerst naar een ophaalpunt alvorens te mogen reizen. In principe moet de reiziger eraan denken dat hij aan het einde van de reis of van het reisproduct voldoende geregeld heeft voor de volgende rit.

Voorzieningen die een dergelijk vergeetachtigheid kunnen compenseren, kunnen niet overal staan waar die gewenst zou zijn. Zelfs als in iedere kern een ophaalpunt is, dan nog moet de reiziger eerst bij het ophaalpunt zien te komen. Daarbij is in iedere bus een ophaalpunt, dus het probleem is maximaal een ter plaatse af te rekenen buskaartje groot.

Mogelijke oplossingen/ aanbevelingen

1. De provincie vragen om het aantal oplaadpunten in de komende concessie uit te breiden
2. Arriva verzoeken om het aantal punten uit te breiden
3. Gemeenten kunnen zelf de service op dit punt aanbieden
4. Ondernemers kunnen gestimuleerd worden ophaalpunten te installeren.
5. De situatie laten zoals die is.

Ad 1. De provincie heeft aangegeven eventuele uitbreiding van de punten niet te willen financieren. Eventueel wil zij wel een bemiddelende rol spelen.

Ad 2. Arriva heeft aangegeven nu niet financieel te willen meewerken aan plaatsing van meer ophaalpunten. Wel zijn ze bereid op het beheergebied mee te werken.

Ad 3. Dit is beleidsvrijheid van de gemeenten. Wanneer gemeenten het OV mede willen stimuleren en hun inwoners de service van een (extra) ophaalpunt willen bieden kan ook overwogen worden de investering hiervoor vanuit de gemeente te doen. Indien klanten die nu gebruik maken van het doelgroepenvervoer mede door deze voorziening van het OV gebruik

kunnen maken beperkt dit op het gebied van doelgroepenvervoer de uitgaven van de gemeenten.

Ad 4. Dit brengt echter kosten waar geen aantoonbare inkomsten tegenover staan.

Ad 5. Dit is de beste optie zonder overeenkomst met andere partijen.

Overigens blijkt ook met enige regelmaat dat het gebruik van het systeem bij de (beginnende) OV chipkaartgebruiker niet (volledig) bekend is. Met de vervoerder kan bekeken worden of aanvullende informatie een oplossing kan bieden.

Conclusies:

- Uit de klachtenregistratie van provincie en vervoerder komt het probleem niet naar voren, uit berichten van de gemeenten wel.
- Provincie noch Arriva vinden het probleem groot genoeg om aan te pakken
- Voor gemeenten en andere organisaties is het eigenlijk niet hun probleem, maar ze kunnen als service er zelf wel wat aan doen. Sommige bedrijven doen dat.

Aanbevelingen

- De regio verzoekt de provincie en Arriva de locaties van de oplaadpunten uit het netwerk conform het Programma van Eisen te evalueren. Aan de hand van deze evaluatie kan in onderling overleg worden gezien of er aanpassing nodig is
- Arriva wordt verzocht in onderling overleg met de gemeenten te kijken of de communicatie over het gebruik van de chipkaarten en de apparatuur uitgebreid kan worden.

Bijlagen:

Bijlage 1: Overzicht met aangegeven 'leemtes' in gemeenten qua oplaadapparatuur

Bijlage 2: Overzicht met 25 oplaadpunten behorende bij PvE Concessie Zuid-Holland Noord.

Bijlage 3: Beantwoording statenvragen mb.t. oplaadpunten

Bijlage 4: Memo t.b.v. stuurgroep ZHN van 11-7-2014