

## Schriftelijke vragen HTM

De SP heeft in de afgelopen tijd meerdere keren de aandacht gevraagd voor de steeds verder teruglopende dienstverlening van de HTM. Sinds de invoering van de ov-chipkaart is reizen met het openbaar vervoer een serieuze uitdaging geworden: Dalkaartjes zijn afgeschaft, er kan niet meer met contant geld betaald worden en de meeste oplaadpunten zijn als ze al werken alleen tijdens kantooruren beschikbaar. Het college heeft aangegeven de zorgen van de SP omtrent deze ontwikkelingen te volgens, maar weinig te kunnen doen omdat de HTM beleidsvrijheid heeft op deze punten. Voor de SP is deze opvatting onaanvaardbaar, het Zoetermeerse openbaar vervoer wordt afgebroken en het college kijkt lijdzaam toe.

De meest recente ontwikkeling zijn stickers op de kaartjesautomaten waarop staat dat ook bij een defecte automaat een geldig vervoersbewijs verplicht blijft. HTM legt hiermee de verantwoordelijkheid voor haar falen neer bij de reiziger. De SP verbaast zich over het schijnbare uitblijven van acties vanuit het college om het beleid van de HTM te bij te stellen, hierover hebben wij onderstaande schriftelijke vragen.

## Schriftelijke vragen

1. Is het college het met de SP eens dat het onwenselijk is dat de HTM de verantwoordelijkheid voor het falen van haar verkoopsysteem afwentelt op de reiziger? Is het college bereid HTM hierop aan te spreken of heeft het college dit gedaan?
2. Is het college ervan op de hoogte dat de ov-chipkaart in Zoetermeer bijna nergens wordt verkocht?
3. Is het college ervan op de hoogte dat de oplaadpunten bij in ieder geval vrijwel all Albert Heijn vestigingen defect zijn?
4. Is het college het met de SP eens dat als het niet mogelijk is saldo op te laden of een kaartje te kopen door falen van de aanbieder (Trans Link Systems of HTM), de reiziger gratis zou mogen reizen?
5. De raad heeft bij motie besloten dat randstadrailhaltes van verkoop- en oplaadapparatuur voorzien moeten worden. Op 14 november 2009 publiceerde de gemeente het volgende: **"Voordat de invoering van de OV-chipkaart voltooid is, zal het op alle Randstadrailhaltes en OV-terminals mogelijk moeten zijn de OV-chipkaart aan te schaffen en op te laden."**<sup>1</sup> Tot op heden is hier niets van terecht gekomen. Hoe kan dit?
6. Is het college bereid actie te ondernemen op het bij vraag 5 gestelde?
7. Waarom is het dalkaartje in Zoetermeer afgeschaft terwijl dit in Delft nog wel bestaat? Is het college bereid om stappen te zetten om het dalkaartje weer in te voeren?
8. Welke middelen heeft het college ter beschikking om het beleid van de HTM bij te sturen?

---

1 <http://www.zoetermeer.nl/index.php?mediumid=44&pagid=1108&stukid=9683>



gemeente

**Zoetermeer**

## **Beantwoording van de schriftelijke vragen van de SP-fractie over de dienstverlening van de HTM en de OV-chipkaart.**

De SP heeft in de afgelopen tijd meerdere keren de aandacht gevraagd voor de steeds verder teruglopende dienstverlening van de HTM. Sinds de invoering van de OV-chipkaart is reizen met het openbaar vervoer een serieuze uitdaging geworden: Dalkaartjes zijn afgeschaft, er kan niet meer met contant geld betaald worden en de meeste oplaadpunten zijn als ze al werken alleen tijdens kantooruren beschikbaar. Het college heeft aangegeven de zorgen van de SP omtrent deze ontwikkelingen te volgen, maar weinig te kunnen doen omdat de HTM beleidsvrijheid heeft op deze punten. Voor de SP is deze opvatting onaanvaardbaar, het Zoetermeerse openbaar vervoer wordt afgebroken en het college kijkt lijdzaam toe.

De meest recente ontwikkeling zijn stickers op de kaartjesautomaten waarop staat dat ook bij een defecte automaat een geldig vervoersbewijs verplicht blijft. De HTM legt hiermee de verantwoordelijkheid voor haar falen neer bij de reiziger.

De SP verbaast zich over het schijnbare uitblijven van acties vanuit het college om het beleid van de HTM te bij te stellen, hierover hebben wij onderstaande schriftelijke vragen.

### **Vraag 1**

Is het college het met de SP eens dat het onwenselijk is dat de HTM de verantwoordelijkheid voor het falen van haar verkoopsysteem afwentelt op de reiziger? Is het college bereid de HTM hierop aan te spreken of heeft het college dit gedaan?

### **Antwoord 1**

Er is regelmatig overleg tussen de gemeente Zoetermeer en het Stadsgewest Haaglanden en tussen de gemeente Zoetermeer en de HTM. Vanuit de gemeente is meermalen de bezorgdheid uitgesproken over de storingen in de apparatuur. Daarbij is ook aan de HTM kenbaar gemaakt dat het ongewenst is dat bij de kaartautomaat uitsluitend met de chipknip betaald kan worden en niet meer met muntgeld. Defecten aan de automaten en de beperkte betaalmogelijkheid gaan immers ten koste van het gebruik van het openbaar vervoer.

De HTM heeft de afgelopen maanden ervaren dat ook de chipknipbetaling erg vandalismegevoelig is. Door het sluiten van de muntgeldsleuven nam het vandalisme aan de automaten niet af. De HTM heeft daarom besloten de mogelijkheid tot betalen met muntgeld voor het einde van 2011 weer in gebruik te nemen.

Om de reiziger te beschermen is door het Stadsgewest Haaglanden met de HTM afgesproken dat wanneer in de voertuigen de OV-chipkaartapparatuur bij iedere toegangsdeur defect is, reizigers gratis dienen te worden vervoerd. Voorwaarde is wel dat de reiziger in het bezit is van een OV-chipkaart met voldoende saldo of een geldig reisproduct. De kaartlezers functioneren overigens inmiddels vrijwel storingloos. T.a.v. de kaartautomaten in de voertuigen geldt dat bij een defect de reiziger gratis dient te worden vervoerd mits deze in het bezit is van een chipknip met voldoende saldo (en/of voldoende muntgeld in de situatie dat de kaartautomaten munten accepteren). Het college heeft inzake de kaartverkoop geen formele bevoegdheden. Dit is een taak van het Stadsgewest Haaglanden.

Overigens is het een gegeven dat in de huidige concessievoorwaarden geen voorwaarden zijn opgenomen inzake het falen van het verkoopsysteem.

## **Vraag 2**

Is het college ervan op de hoogte dat de OV-chipkaart in Zoetermeer bijna nergens wordt verkocht?

### **Antwoord 2**

Het college deelt die mening niet. Reizigers die nog niet in het bezit zijn van een OV-chipkaart kunnen de anonieme OV-chipkaart in Zoetermeer bij voldoende verkooppunten aanschaffen. Dit kan in ieder geval persoonlijk bij tien door Stadsgewest Haaglanden gecontracteerde wederverkopers en via automaten op beide NS stations. De Stadsgewest Haaglanden verkooppunten liggen verspreid over heel Zoetermeer. Door de bedrijfsbeëindiging van de firma Sonneveld in het Stadshart is in dat gebied de dekking momenteel onder de maat en Stadsgewest Haaglanden is gevraagd te zoeken naar een extra verkooppunt.

Daarnaast verkopen diverse supermarktfilialen op eigen initiatief en voor eigen verantwoording de anonieme OV-chipkaart bij de servicebalie.

Een persoonlijke OV-chipkaart kan thuis via internet worden aangevraagd. Voor reizigers die niet beschikken over internet kan een aanvraagformulier worden verkregen bij de servicebalies of na een telefonisch verzoek bij de klantenservice van een van de vervoerders worden toegezonden.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat steeds meer reizigers in het bezit zullen raken van een OV-chipkaart en er dus steeds minder kaarten verkocht zullen worden. Aanschaf van een OV-chipkaart en het opladen daarvan zijn overigens twee verschillende handelingen.

## **Vraag 3**

Is het college ervan op de hoogte dat de oplaadpunten bij in ieder geval vrijwel alle Albert Heijn vestigingen defect zijn?

### **Antwoord 3**

De tien oplaad- en ophaalautomaten die vallen onder verantwoordelijkheid van het Stadsgewest Haaglanden kennen een storingsdienst op werkdagen, mits gemeld door de wederverkoper. De kaartautomaten van NS vallen onder een 24uurs storingsdienst.

Noch het college, noch het Stadsgewest Haaglanden, heeft enige bemoeienis en bevoegdheid t.a.v. de oplaad- en/of ophaalautomaten (en bijbehorend onderhoud) die zijn geplaatst bij Albert Heijn (en C1000 en wellicht nog andere bedrijven). Deze apparatuur is geplaatst voor rekening en risico van een commerciële partij.

## **Vraag 4**

Is het college het met de SP eens dat als het niet mogelijk is saldo op te laden of een kaartje te kopen door falen van de aanbieder (Trans Link Systems of de HTM), de reiziger gratis zou mogen reizen?

### **Antwoord 4**

T.a.v. de storingsdienst in de voertuigen: zie antwoord 1.

T.a.v. de storingsdienst bij de verkooppunten: Iedere reiziger heeft eigen verantwoordelijkheid t.a.v. het beschikbaar hebben van voldoende saldo en is redelijkerwijze in staat gesteld zorg te dragen voor voldoende saldo:

-Er kan tot € 150,- saldo op de kaart staan en er hoeft niet te worden gewacht met saldo laden totdat het gehele saldo is verbruikt;

-Saldo kan worden gekocht bij het onder antwoord 2 genoemde Stadsgewest Haaglanden verkoopnet, de NS stations, diverse filialen van Albert Heijn en C1000 en alle bussen van Connexxion;

-Het is ook mogelijk via internet saldo te kopen en dit op de OV-chipkaart te laden op alle hiervoor genoemde punten, bij een zgn. ophaalzuil op het perron van spoor 1 van Centrum West en in alle bussen van Qbuzz en Veolia;

-Daarnaast kan, en dat weten veel mensen niet, bij tram, bus en metro altijd eenmalig worden gereisd met onvoldoende saldo, mits dit bij inchecken niet lager is dan € 0,00;  
-De reiziger die kiest voor de persoonlijke OV-chipkaart met auto-reload heeft altijd voldoende saldo.

#### **Vraag 5**

De raad heeft bij motie besloten dat RandstadRailhaltes van verkoop- en oplaadapparatuur voorzien moeten worden. Op 14 november 2009 publiceerde de gemeente het volgende: "Voordat de invoering van de OV-chipkaart voltooid is, zal het op alle RandstadRailhaltes en OV-terminals mogelijk moeten zijn de OV-chipkaart aan te schaffen en op te laden." Tot op heden is hier niets van terecht gekomen. Hoe kan dit?

#### **Antwoord 5**

De aangenomen, gewijzigde, motie 18A geeft het college de opdracht "In overleg met Haaglanden treden over het realiseren van OV-chipkaart verkoop- en opwaardeerautomaten op belangrijke knooppunten, zoals Centrum West". De aangehaalde publicatie van 14 november 2009 is een samenvatting van de aangenomen moties, waarbij de ongewijzigde tekst van motie 18 is gebruikt en ten onrechte niet die van de gewijzigde en aangenomen motie 18A.

Op de plaatsing van oplaad- en ophaalautomaten op belangrijke knooppunten en/of het inrichten van een servicepunt bij Centrum West is meermalen door het college en ambtelijk aangedrongen bij het Stadsgewest Haaglanden en de vervoerders. Het budget dat het Stadsgewest Haaglanden beschikbaar heeft voor de uitrol van de zgn distributieapparatuur, zoals met de Commissie VVEZ van het Stadsgewest Haaglanden in de distributenota OV-chipkaart is besproken, is echter niet toereikend. Wel is na aandringen van de gemeente Zoetermeer het Stadsgewest Haaglanden geregeld dat er een extra oplaad- en ophaalautomaat werd geplaatst bij de vestiging van Subway bij Centrum West.

Daarnaast heeft de HTM aangekondigd dat ze er naar streeft om voor het einde van 2011 op proef voor de periode van tenminste een jaar een bemand HTM Servicepunt te openen op het tram-/busstation Centrum West. De reiziger kan daar terecht voor alle OV-chipkaart handelingen, vragen en persoonlijke service bij eventuele problemen met de OV-chipkaart. De verbouwing start binnenkort.

#### **Vraag 6**

Is het college bereid actie te ondernemen op het bij vraag 5 gestelde?

#### **Antwoord 6**

Bij het Stadsgewest Haaglanden is recentelijk door de gemeente Zoetermeer de wens vanuit de Raadscommissie Ruimte geuit tot het plaatsen van minimaal een verkoopautomaat die 24 uur/dag beschikbaar is bij Centrum West. Bovendien is gewezen op de ingediende schriftelijke vragen van de SP-fractie en de vragen van de Leefbaar Zoetermeer-fractie.

Overigens geeft Stadsgewest Haaglanden aan dat dergelijke automaten erg duur zijn. Zo kost een OV-chipkaart automaat met alle functionaliteit (dus inclusief muntgeld acceptatie en uitgifte van anonieme OV-chipkaarten,) voor buitencondities ca. € 50.000,-, exclusief de exploitatiekosten. Een eenvoudiger versie, met alleen pinbetalingen en zonder uitgifte van anonieme OV-chipkaarten, is sinds kort verkrijgbaar voor ca. € 15.000,-

Het college blijft van mening dat in een stad als Zoetermeer op een centraal gelegen locatie een OV-loket beschikbaar zou moeten zijn en heeft ook meermalen bij het Stadsgewest Haaglanden en de vervoerders aangedrongen op realisatie van zo'n loket. Het stemt het college dan ook tevreden dat de HTM besloten heeft een loket op Centrum West in te richten, zoals bij antwoord 5 is genoemd.

### Vraag 7

Waarom is het dalkaartje in Zoetermeer afgeschaft terwijl dit in Delft nog wel bestaat? Is het college bereid om stappen te zetten om het dalkaartje weer in te voeren?

### Antwoord 7

Het dalkaartje (oorspronkelijk eurokaartje) is in het verleden geïntroduceerd als gemakkaartje voor incidentele reizigers en reizigers zonder strippenkaart. Het tarief was hoger dan de strippenkaart. Na de start van de buslijnen naar Oosterheem werd het dalkaartje op deze lijnen massaal verkocht. Het was voor de reiziger goedkoper dan reizen in twee zones met de strippenkaart, maar voor de vervoerder was sprake van inkomstendering en extra halteringstijd.

Na de opsplitsing van het vervoergebied in drie concessies schaften de concessiehouders Stadsregio Rotterdam (Qbuzz) en Provincie Zuid Holland (Connexxion) het kaartje direct af. De HTM en Veolia hebben in de strippenkaartfase het dalkaartje nog gehandhaafd.

Met de introductie van de OV-chipkaart is gekozen voor een andere manier van betalen in het openbaar vervoer, op basis van werkelijk gereden kilometers. De HTM heeft er om praktische redenen (overzichtelijke tariefstructuur, maar ook zo min mogelijk gebruiken van de automaten in de RandstadRail voertuigen) voor gekozen om te werken met drie vaste tarieven.

In Zoetermeer is het dalkaartje nog te koop in de bussen van Veolia, maar wordt ook nu hoofdzakelijk gebruikt door calculerende reizigers, die daarmee goedkoper reizen dan met de OV-chipkaart.

Het papieren dalkaartje is een verouderd product en nooit bedoeld als goedkoper alternatief voor reguliere plaatsbewijzen. Naar verwachting zal het dalkaartje ook bij Veolia verdwijnen en worden vervangen door standaard wagenverkoopkaartjes.

### Vraag 8

Welke middelen heeft het college ter beschikking om het beleid van de HTM bij te sturen?


### Antwoord 8

Het college overlegt regelmatig met de HTM over het openbaar vervoer dat de HTM in Zoetermeer exploiteert. Op basis van dat overleg, en de daarmee samenhangende ambtelijke overleggen, kan de HTM zijn beleid aanpassen.

Het college heeft echter geen bevoegdheden om de HTM rechtstreeks bij te sturen. Deze bevoegdheid ligt uitsluitend bij het dagelijks bestuur van het Stadsgewest Haaglanden en dat kan uitsluitend via de aan de HTM verleende concessie. Daarnaast kan het college via zijn vertegenwoordiging in het dagelijks bestuur van Stadsgewest Haaglanden specifieke wensen en opmerkingen inbrengen.

**Vastgesteld in de vergadering van 11 oktober 2011**

de secretaris,



(drs. H.M.M. Koek)

de burgemeester,



(drs. J.B. Waaijer)