

Niemand heeft last van de strip náást de chip

Papieren kaartje naast OV-chipkaart is helemaal niet zo kostbaar als RET zegt.

Michael van der Vlis
voorzitter van Rover

Het is gewoon niet waar, zoals Nicky Jansen van het Rotterdamse vervoersbedrijf RET in *Trouw* (11 februari) beweerde, dat de combinatie van OV-chipkaart en een papieren vervoersbewijsje duur en onoverzichtelijk zou zijn.

Allereerst even dat 'onoverzichtelijk'. Dat is natuurlijk flauwekul. Iedereen kent de strippenkaart. Onoverzichtelijk is hooguit de chipkaart, vooral vanwege de chaos van regels en tarieven. Maar ook dat zal ooit wel wennen. Erger is de opmerking dat het duur is. Dat is namelijk gewoon niet waar. Adviesbureau Hypercube heeft ooit beweerd dat het 50 miljoen per jaar kost. Reizigersvereniging Rover heeft aan het ministerie en aan Hypercube om onderbouwing van dat bedrag gevraagd en nooit antwoord gekregen. Toen hebben we het zelf uitgerekend en kwamen we op 7 miljoen (een te hoge schatting omdat we geen rekening hebben gehouden met de kostenbesparing als je de verkoopkanalen van beide systemen samenvoegt). Dat hebben we voorgelegd aan het ministerie en ook daar kregen we geen antwoord op. En op een jaaromzet van ongeveer 2 miljard is 7 miljoen echt niet veel, zeker niet in vergelijking met wat de invoering van de chipkaart kost. Verkeer en Waterstaat en vervoersbedrijven hebben systematisch geweigerd om serieus in te gaan op de vraag „Waarom bestaan chippen en strippen niet naast elkaar”. Rover heeft die vraag vele malen gesteld en nooit een ander antwoord gekregen dan „Dat is tegen wat we hebben afgesproken”. Iedere inhoudelijke discussie is geweigerd en met wie dat ook afgesproken mag zijn: niet met (vertegenwoordigers van) de reizigers.

Verkeer en Waterstaat houdt erg

van het woord marktconform. Om te weten wat marktconform is kijk je wat ze elders doen. Vrijwel overal in de wereld waar ze een chipkaart voor het OV hebben kan de reiziger kiezen tussen de chip en iets van papier. Daar is de chip ingevoerd als extra service voor de reizigers die dat handig vinden. Alleen in Sydney waren ze 'à la Nederland' bezig en daar hebben ze het project na jaren van ellende maar gestopt.

Waar ze chip én iets van papier hebben blijkt 20 à 40 procent van de reizigers de voorkeur aan papier te geven, zelfs als de chip goedkoper is. Welk normaal bedrijf bruuskeert een kwart van zijn klanten? Maar Nederland pakt dit naar Sovjet-model aan: iedereen moet, zonder enige serieuze argumentatie in dat keurslijf.

Nederland pakt probleem aan naar Sovjet-model

Zou er in Den Haag ook eens een beetje marktconform en aan de klant gedacht kunnen worden? Namelijk vanuit marktsegmenten. Velen zullen de OV-chipkaart met plezier gebruiken (wij zijn dus ook helemaal niet tegen de chipkaart, zij het wel een goede, graag), een stevig aantal anderen hebben daar om wat voor redenen dan ook geen zin in. Dat mag toch?

Is er eens een situatie waarin je de reiziger zelf kunt laten kiezen, wordt dat zo snel mogelijk om zeep geholpen. Bovendien zou een systeem van 'chip én strip' de meeste problemen die ze rond de chip nog niet hebben opgelost van tafel halen: dan neem je toch gewoon de strip tot ze die problemen hebben opgelost?