



ADVIES 'OV-CHIPKAART'

Den Haag, december 2009

Voorall
Van Diemenstraat 196
2518 VH Den Haag
070 365 52 88
info@voorall.nl
www.voorall.nl

Inleiding

Overal in Nederland is sprake van invoering van de OV-chipkaart. Met deze vervoerkaart kan men zowel reizen in de tram, als in de bus, trein en metro. Steden als Rotterdam en Amsterdam hebben al enige ervaring opgedaan met de OV-chipkaart. In Den Haag is de HTM-testfase net afgerond. Gebleken is dat het gebruik ervan niet zonder problemen gaat. Dat geldt voor iedere reiziger, maar voor de visueel gehandicapte in het bijzonder. Sedert 1 november 2009 kan de OV-chipkaart worden gebruikt bij de tram- en buslijnen van HTM.

De Stichting Voorall adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente Den Haag en andere instanties over hun beleid, zodat Hagenaars met een lichamelijke, verstandelijke, zintuiglijke beperking en/of chronische ziekte op een gelijkwaardige wijze kunnen deelnemen aan de samenleving.

Knelpunten

De belangrijkste knelpunten bij het in gebruik nemen van de OV-chipkaart zijn:

- Vergissingen bij reizigers bij het inchecken, uitchecken en overstappen op stations waar de perrontoegang door meerdere vervoerders wordt gedeeld. De reiziger moet immers bij elke vervoerder in- en uitchecken.
- Gebrek aan uniformiteit en ergonomie van de chipkaartapparatuur.
- Onduidelijke eisen aan plaatsing, vormgeving en bediening van apparatuur t.b.v. reizigers met beperkingen.
- Ontoereikende dienstverlening voor reizigers met vragen en problemen.

Op landelijk niveau wordt gewerkt aan definitieve oplossingen. Voor de visueel beperkte mensen zijn de CG-raad en Viziris betrokken bij het zoeken naar oplossingen. Namens de visueel gehandicapte neemt Viziris actief deel aan 3 studies en betreft daarbij de achterban.

Deze 3 studies zijn:

- Studie naar 'het toekomstig landschap voor mensen met een functiebeperking'.

Deze studie heeft als opdracht aanwijzingen op te stellen t.b.v. de bruikbaarheid en toegankelijkheid van de OV-chipkaart voor mensen met beperkingen. In de studie worden meerdere groepen meegenomen (waaronder die met zintuiglijke, motorische en verstandelijke beperkingen) en worden alle stappen in de OV-keten in kaart gebracht. Om die reden neemt ook de CG-raad deel aan deze studie. De verwachting is dat deze studie zeker tot het eind van 2009 zal doorlopen en de implementatie van de aanbevelingen nog jaren in beslag zal nemen. Uiteraard is daarbij aandacht voor de overgangssituatie.

- Studie naar de uniformiteit van OV-chipkaart apparatuur en de wijze van communicatie met gebruikers

Deze studie heeft als opdracht richtlijnen op te stellen voor de toekomstige OV-chipkaart apparatuur. De eerste generatie vertoont forse gebreken op de punten uniformiteit en eenvoudige bediening. Deze moeten beter. Ook de wensen van rolstoelgebruikers en mensen met visuele beperkingen worden hierin meegenomen. Uiteraard wordt afgestemd met de hierboven beschreven studie. Gebleken is bijvoorbeeld dat oplossingen met geluidssignalen niet voldoen.

- Studie naar de problemen op stations waar wordt overgestapt van de ene vervoerder op de andere.

Deze studie heeft als opdracht met aanbevelingen te komen voor de inrichting van stations met meerdere vervoerders zodat de reiziger niet verdwaalt tussen de vele aanwijzingen. Consumentenorganisaties hebben gesteld dat bij overstappen op het spoor een enkele in- en uitcheck zou moeten volstaan maar zover is het nog lang niet. Ook deze studie heeft een relatie met de studie naar het landschap.

Advies

1. De wal- en voertuigapparatuur dient uniform te zijn.

Wij adviseren te bewerkstelligen dat uniformiteit bij OV-chipkaartapparatuur en plaatsing ervan, in verband met mensen met een visuele beperking, landelijk wordt bereikt.



Foto: Folder Htm 'Okay HTM... Hoe werkt de OV-chipkaart nu eigenlijk?!

2. De meeste problemen zijn ook zichtbaar in het Stadsgewest Haaglanden. Voor definitieve oplossingen moeten we wachten op de landelijke uitkomsten. Voor de Haagse regio zijn er enkele (tijdelijke) oplossingen te vinden.

Wij adviseren de -tijdelijke- introductie van een maandabonnement tegen sterk gereduceerd tarief voor reizende slechtzienden en blinden. Dit zonder extra kosten en ongemak.

Tenslotte

Voorall juist de ontwikkelingen om te komen tot een integraal vervoersbewijs in Nederland toe. Wanneer mensen met een visuele of andere beperking zonder problemen er mee kunnen reizen is dat een stap in de goede richting. Om voorlopig een stap voorwaarts te gaan bevelen wij onze adviezen ter opvolging van harte aan.