

2011MME121 Memorandum

Datum : 20 december 2012
Aan : PS
Van : Gedeputeerde Mobiliteit Tel.: [Q]
Onderwerp : terugkijken op overgang van strip naar chip

Op 3 november is in de provincie Utrecht het NVB (strippenkaart) afgeschaft. Daarvoor in de plaats kunnen mensen nu reizen met de al enige tijd geleden ingevoerde OV-chipkaart of met (duurdere) losse kaartjes die op de bus verkrijgbaar zijn. In dit memo kijken we terug op het verloop van deze overgang.

Communicatie en Promotie

Rond de overgang zijn twee campagnes gevoerd. De eerste richtte zich op het afschaffen van de strippenkaart en hoe het chippen precies in zijn werk gaat. De tweede was een promotiecampagne voor de aanschaf van een goedkope persoonlijke OV-chipkaart.

1. De communicatiecampagne heeft goed gewerkt, dat blijkt uit de ervaringen van de reizigers die hieronder beschreven worden. Het was een uitgebreide campagne op alle fronten, Huis-aan-huisbladen, posters, beplakte bussen, omroep in de bus, folders, websites en reclame. Het enige minpunt in de campagne was de bekendheid van de mobiele teams. Op zich was dit een goed onderdeel. Op verschillende plekken in de provincie stond een dagdeel een busje met voorlichtingsmateriaal en formulieren om een OV-chipkaart aan te schaffen. Deze service hebben we als één van de weinige overheden in Nederland geboden. Maar waar en wanneer deze mobiele posten precies waren, was minder goed bekend. Via internet vergde het wat doorzettingsvermogen om bij de waar-en-wanneer lijst te komen. Dit is in de loop van de campagne aangepast. Desondanks geeft Connexxion aan dat de mobiele marketingpunten goed bezocht zijn. Overigens werd vanuit het Rocov aangegeven dat de communicatie niet uitgebreid genoeg was. Het Rocov heeft echter zelf positief geadviseerd over de campagne en kon desgevraagd niet met voorbeelden komen over welke doelgroepen of plaatsen gemist werden in de campagne.
2. A. De promotiecampagne voor een goedkope OV-chipkaart was zeer geslaagd. Er waren meer aanvragen dan er kaarten beschikbaar waren. Met Connexxion was afgesproken dat het een op=op campagne zou zijn voor 100.000 kaarten voor de provincie en BRU. Helaas heeft Connexxion verzuimd dit op te nemen in haar communicatie, waardoor alleen een einddatum (3 november) bekend was bij de reizigers. Echter eind oktober was de grens van 100.000 kaarten bereikt en stopte Connexxion met het in behandeling nemen van aanvragen. Om de reizigers, die er terecht van uitgingen nog een goedkope kaart te kunnen bestellen niet te duperen, is er in allerijl een deal gesloten met Connexxion en zijn er nog ongeveer 10.000 kaarten extra verkocht. Vanuit de concessie was hiervoor nog budget beschikbaar. Helaas was gedurende anderhalve dag de boodschap aan aanvragers dat de actie gestopt was. Dit is later rechtgezet en deze mensen zijn allemaal benaderd zodat ze alsnog een goedkope OV-chipkaart konden aanschaffen.
B. Het aanvragen van de P kaart is een goed verlopen proces. Mensen konden via internet de bestelling plaatsen en kregen de kaart binnen enkele dagen thuisgestuurd. Of ze konden bij het loket op Utrecht Centraal, of bij een mobiele post een papieren formulier krijgen en de aanvraag opsturen. Het Rocov heeft in de campagneperiode geadviseerd om de mogelijkheden voor bestelling uit te breiden en ook de betaalmethoden uit te breiden. Echter de papieren mogelijkheid was al een uitbreiding op de landelijke gang van zaken. Verdere uitbreiding zou ons ongeveer het dubbele per kaart hebben gekost. De betaalmethodes via internet was, zoals overal, via Ideal wat een zeer geaccepteerde en bekende manier is voor het internetbetalingsverkeer. De zeldzame

reizigers die niet over internetbankieren beschikten is geadviseerd om via papier de aanvraag te doen.

Ervaringen van reizigers

1. Opvallend was dat er eigenlijk geen reizigers waren die op 3 november nog met de strippenkaart probeerden te betalen. In de dagen ervoor zijn wel reizigers gesignaleerd die een ritje extra maakten om de strippenkaart op te maken. Daaruit valt op te maken dat eigenlijk iedereen op de hoogte was van de verandering.
2. De eerste dagen na de overgang kwamen er veel vragen van reizigers binnen bij de klantenservice van Connexxion over hoe een OV-chipkaart precies gebruikt moet worden. Het ging hierbij vooral om oudere mensen en om mensen die het Nederlands niet machtig zijn en daardoor de aankondigingen en folders niet gelezen hadden.
3. Omdat ook reizigers met een abonnement of OV-studentenkaart moeten in- en uitchecken kwamen ook hier vragen over. Na 12 keer vergeten uit te checken wordt namelijk het abonnement geblokkeerd en dient dit gedeblokkeerd te worden bij de balie.

Techniek

1. Op 3 november viel op één bus gedurende één rit de apparatuur uit. Alle andere ritten zijn technisch goed verlopen. Wanneer de apparatuur niet werkt in een bus kunnen de reizigers overigens gratis reizen, ze hoeven geen papieren kaartje aan te schaffen.
2. In de twee weken na 3 november bleef het percentage van vergeten uit te checken onder de 2%. Bij deze vergeten check-outs zitten ook veel reizigers met een abonnement die hier niet financieel door gedupeerd worden. In enkele andere regio's is berekend dat de reizigers die vergeten uit te checken en op saldo reizen ca 0,5% is. Met het Rijk en de vervoerders is afgesproken om dit percentage te monitoren en na te denken over hoe dit nog verder omlaag gebracht kan worden.

Cijfers voor november

November 2011 was (op een paar dagen na) de eerste maand waarin het NVB uit stond.

1. Bijna een miljoen (967.000) OV-chipkaartinstappers, waarbij aangetekend dat er nog veel mensen reizen op een papieren sterabonnement.
2. Het gemiddelde aantal kilometers per rit 8,9 km (ook weer exclusief de abonneementhouders die nog op papier reizen en de lengte van dit gemiddelde waarschijnlijk zullen verhogen)

Conclusie

De overgang van strip naar chip is voor de reizigers in de provincie Utrecht goed verlopen zonder grote incidenten.