

P E R S B E R I C H T

Amersfoort, 14 mei 2019

Ombudsman werpt blik op digitalisering

‘Openbaar vervoer moet ook voor digibeten toegankelijk blijven’

OV-bedrijven en hun opdrachtgevers (overheden) moeten rekening houden met reizigers die niet uit de voeten kunnen met computers en met smartphones. Dit schrijft het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer, in zijn rapportage over het eerste kwartaal van dit jaar. Het gebruik van apps, e-tickets en digitaal betalen heeft voor grote groepen reizigers voordelen, maar niet voor een deel ouderen, laaggeletterden en nieuwkomers, die de Nederlandse taal nog niet beheersen.

“Openbaar vervoer is bij uitstek een voorziening die voor iedereen toegankelijk moet zijn, dus ook voor wie digitaal minder vaardig is”, aldus de ombudsman.

Het OV loket, dat klachten behandelt van reizigers die er met een OV-bedrijf niet uitkomen, krijgt geregeld meldingen over de voortschrijdende digitalisering. Het gaat dan bijvoorbeeld over de ‘keuzedagen’ die horen bij een NS-kortingsabonnement voor 60-plussers. De vroegere papieren dagkaarten zijn vervangen door een online variant. Voor sommige reizigers is het ook lastig dat ze soms een digitaal account nodig hebben voor het afsluiten, verlengen of stopzetten van OV-abonnementen. Ook het vervangen van papieren OV-actiekaartjes, die via de detailhandel verkrijgbaar waren, door e-tickets stuit op bezwaren van reizigers. De klagers hebben één ding gemeen: ze hebben geen printer en geen smartphone.

Het OV loket waarschuwt voor een ontwikkeling waarbij er geen alternatief is voor de digitale optie. “We moeten nog zeker enkele decennia rekening houden met mensen die niet goed uit de voeten kunnen met digitalisering. Dus bij elke verandering op het gebied van ICT moeten vervoerders zich afvragen: hoe voorkomen we dat dit een verslechtering oplevert voor wie geen computer of smartphone heeft?”, aldus de ombudsman.

Concessiewisselingen

In zijn rapportage over het eerste kwartaal van 2019 vraagt de ombudsman ook aandacht voor problemen rond concessiewisselingen. Het openbaar vervoer in Nederland is gebaseerd op concessies. Via een concessie krijgt een vervoerder van de overheid een vergunning om voor een bepaalde periode het openbaar vervoer in een bepaalde regio of op een bepaald traject te verzorgen. Omdat concessies gemiddeld eens in de tien jaar wisselen, ontbreekt bij de betrokken partijen soms voldoende kennis en ervaring om dit traject goed te laten verlopen.

Vanuit de optiek van reizigers gaat er daarom nogal eens wat fout als de ene vervoerder wordt ingeruild voor de andere: abonnementen hebben een andere geldigheid,

apparatuur werkt anders, informatievoorziening is ontoereikend en bij de opzet van de dienstregeling wordt te weinig rekening gehouden met ervaringen uit het verleden (bijvoorbeeld bestaande forensenstromen). Het komt ook voor dat de voorbereidingstijd van een concessiewisseling te kort is. De ombudsman vindt dat kennis en ervaring op het gebied van concessiewisselingen beter geborgd moeten worden. “Overheden en OV-bedrijven hebben daarin gezamenlijk een taak.”

Noot voor de redactie: De volledige rapportage van het OV loket over de periode januari tot en met maart 2019 is te vinden op www.ovloket.nl. Nadere informatie is te verkrijgen bij Bram Hansma, hoofd OV loket, telefoon: 06-28337784