

Evaluatie OV-chippoorten op station Zwolle - 2017

versie 31 oktober 2018

0. Inleiding

Sinds de zomer van 2016 beschikt station Zwolle over OV-chippoorten. In het Afsprakenkader dat gemeente Zwolle en NS in 2015 hebben vastgesteld, is afgesproken om de effecten van de OV-chippoorten in 2016 en 2017 te monitoren. Deze rapportage bevat de gegevens over het jaar 2017 en bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Introductie Blauwnet in Zwolle
2. Passagepassen en passagerecht
3. Gebruik noodknop en doorduwen
4. Effecten op overlast en uitstel van betaling
5. Inzet medewerkers bij evenementen
6. Pilots station Zwolle
7. Voorstel voor vervolg

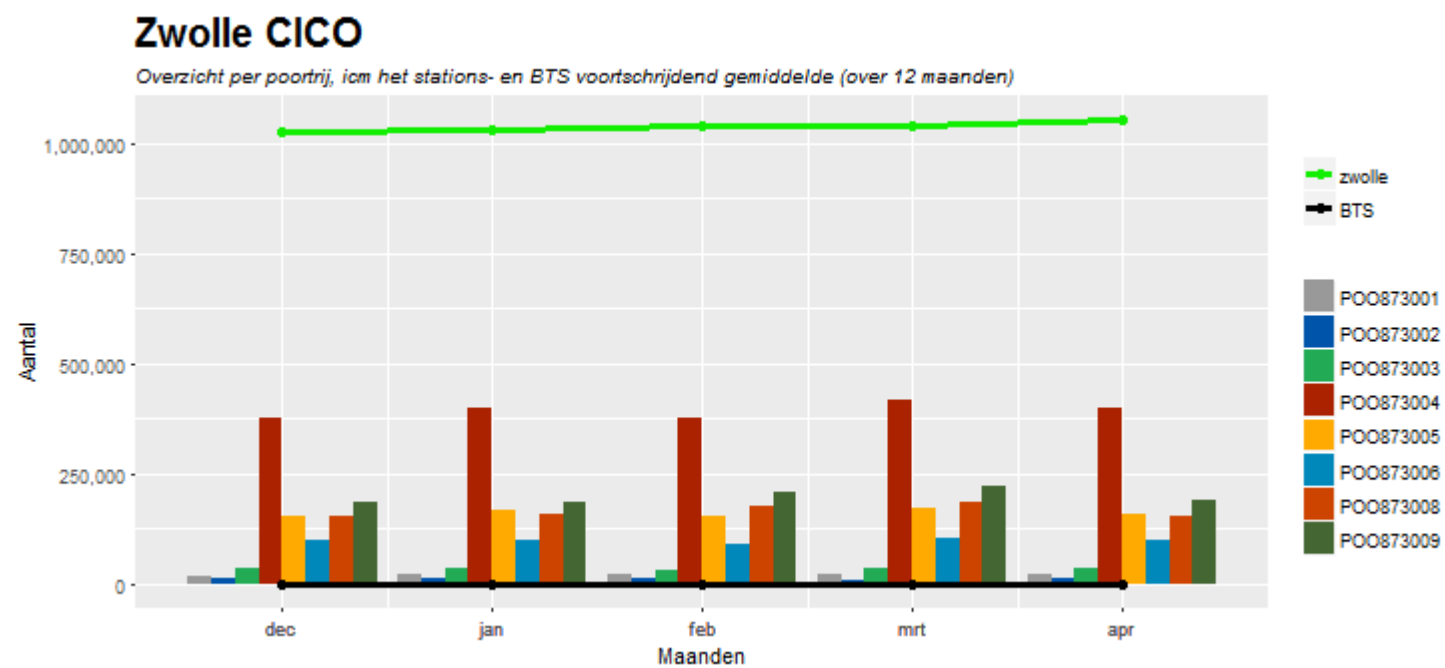
Deze evaluatie is besproken door gemeente Zwolle en NS in een bestuurlijk overleg op donderdag 22 november 2018.

1. Introductie Blauwnet in Zwolle

In december 2017 is de wisseling van de vervoersconcessie Zwolle-Kampen en Zwolle-Enschede geëffectueerd. Bij de concessiewisseling zijn de vervoerders Arriva en Keolis gezamenlijk gaan rijden onder de naam “Blauwnet”. Beide vervoerders maken gebruik van dezelfde toegangscontrolepoorten op het station Zwolle (en Enschede). De poorten op het station Zwolle zijn aangepast aan de nieuwe verhouding tussen NS en Blauwnet. Bijlage 1 bevat een overzicht van de poortrijen in Zwolle.

Onderstaand overzicht geeft het aantal transacties weer per poortrij. NS beschikt enkel over de gegevens van de NS-poorten: deze aantallen geven een stabiel beeld voor en na de concessiewisseling in december 2017. De OV-chippoorten tussen het (huidige) busstation en het station worden het meest intensief gebruikt.

Figuur 1.1: transacties per poortrij in 2017



2. Passagepassen en passagerecht

Aanvragen passagepassen

Vanaf de pilotdagen in juni 2016 hebben omwonenden en bedrijven in de stationsomgeving de mogelijkheid om passagepassen aan te vragen of het passagerecht op de OV-chipkaart te laden. In totaal heeft NS circa 3.500 passagepassen uitgegeven. Het aantal aanvragen is in 2017 geminimaliseerd tot gemiddeld minder dan 30 passagepassen per maand. In totaal zijn in 2017 door NS 353 passagepassen verstrekt.

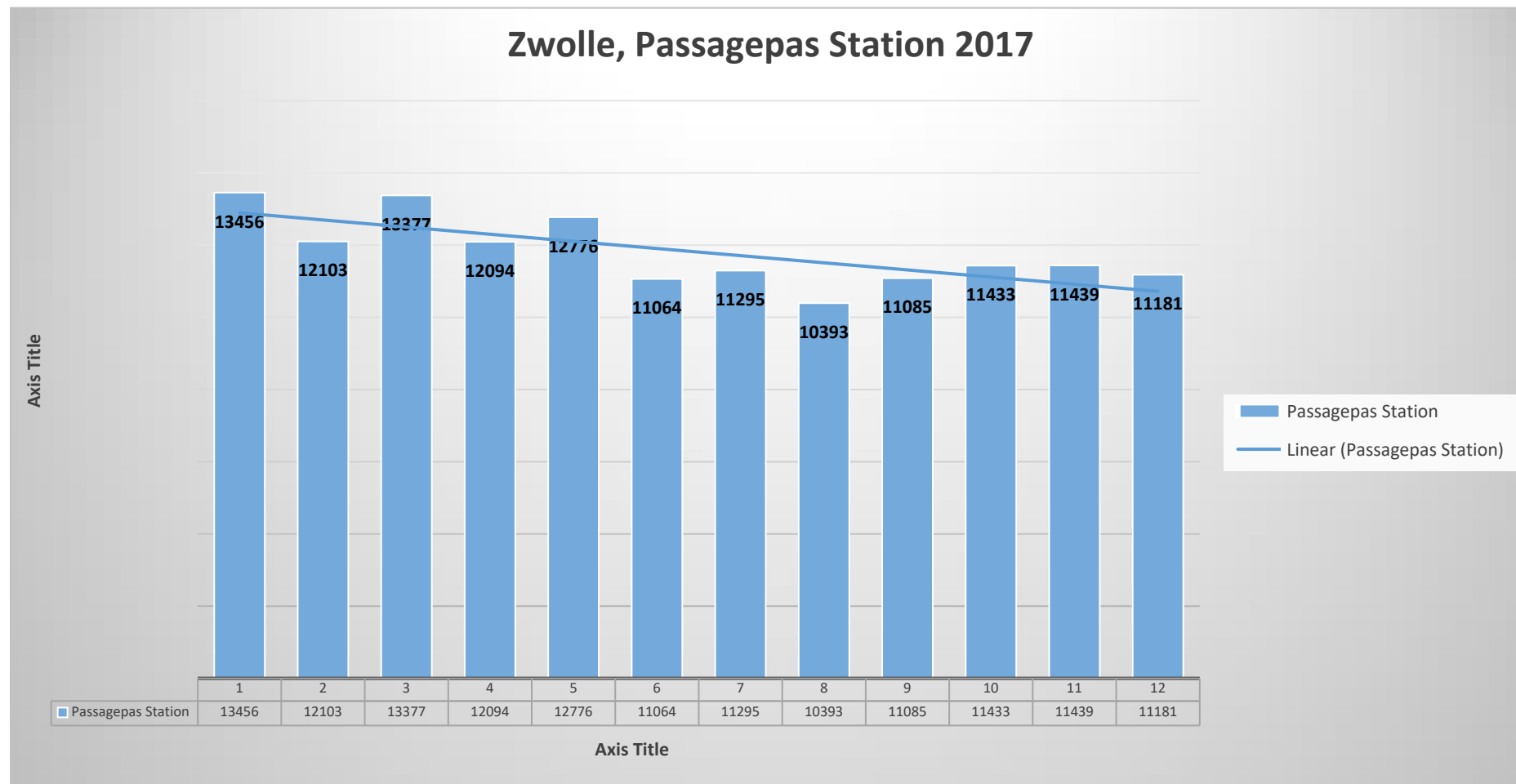
Figuur 2.1: verstrekte passagepassen NS in 2017

Maand	Totaal in 2017
1	53
2	22
3	33
4	52
5	9
6	9
7	11
8	14
9	120
10	5
11	14
12	11
Totaal	353

Gebruik passagepassen en passagerecht

Hieronder volgt het overzicht van het aantal passages met de verstrekte passagepas en het eenmalig passage recht op het station Zwolle (via de NS-kaartautomaten op het station) in 2017.

Figuur 2.2: aantal passages met passagepas



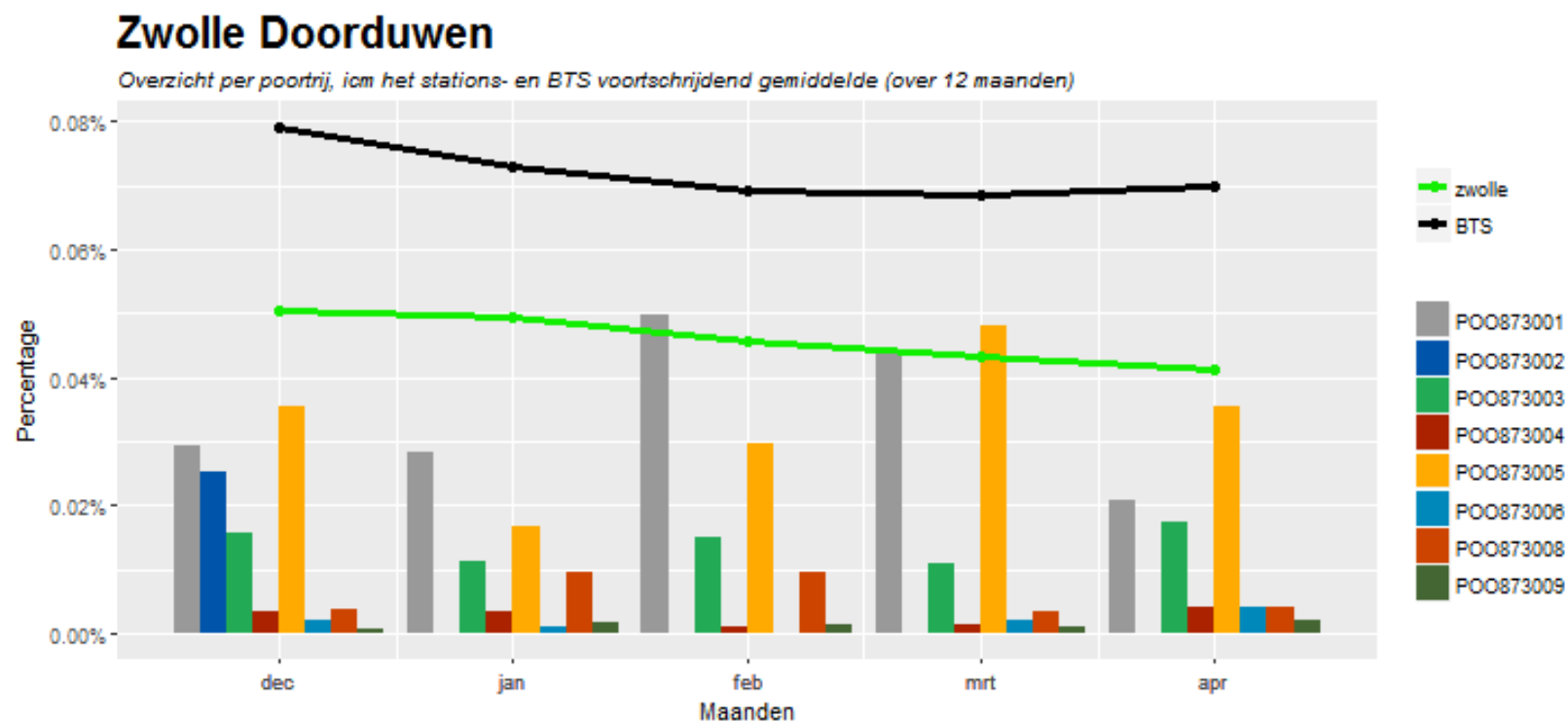
Figuur 2.3: aantal passages met eenmalig passagerecht



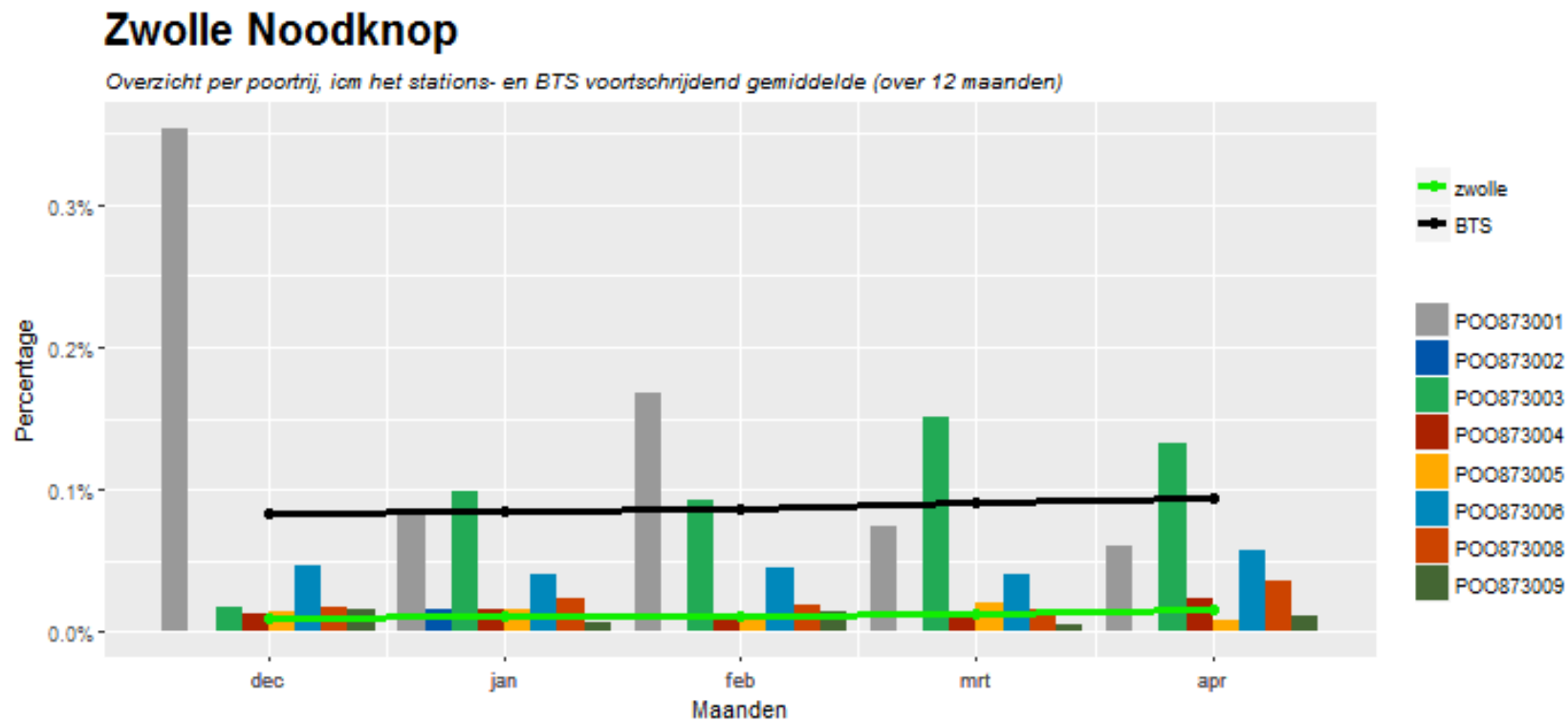
3. Gebruik noodknop en doorduwen

Sinds 2017 meet NS het foutief en misbruik van de poorten op alle stations. De meetpunten worden afgezet tegen een landelijk voortschrijdend gemiddelde. Op het station Zwolle ligt het misbruik van de noodknop op 0,02% van alle gebruikers en het “doorduwen” (forceren van de poorten) op 0,04%. Dat is beneden de landelijke tendens.

Figuur 3.1: doorduwen OV-chippoorten



Figuur 3.2: gebruik noodknop



4. Effecten op overlast en uitstel van betaling

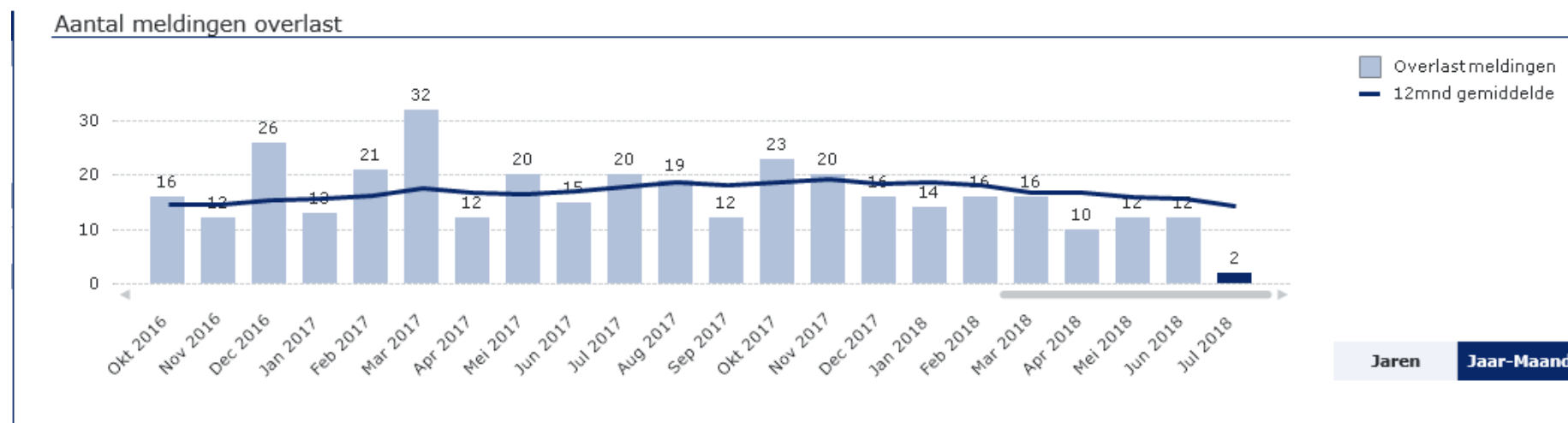
Sinds de introductie van de OV-chippoorten op station Zwolle is een opbrengstenstijging uit de kaartverkoop te zien van circa 2%. Dit is conform de verwachting van NS en betekent dat reizigers minder vaak zwartrijden. Hiermee wordt een belangrijke oorzaak van agressie in de trein aangepakt.

Overlast in Zwolle

Het aantal meldingen van overlast op station Zwolle is laag: gemiddeld ligt het aantal gevallen tussen de 15 en 20 per maand. Het gaat dan onder meer om overtreding van de huisregels van NS (bijv. negeren rookverbod), drugs- en drankoverlast en bedelen.

Onderstaand overzicht bevat de overlastmeldingen op station Zwolle. Dit is inclusief de meldingen die vanuit de treinen in Zwolle worden gedaan (gemiddeld 40% van de meldingen).

Figuur 4.1: overlastmeldingen Zwolle (station en trein)

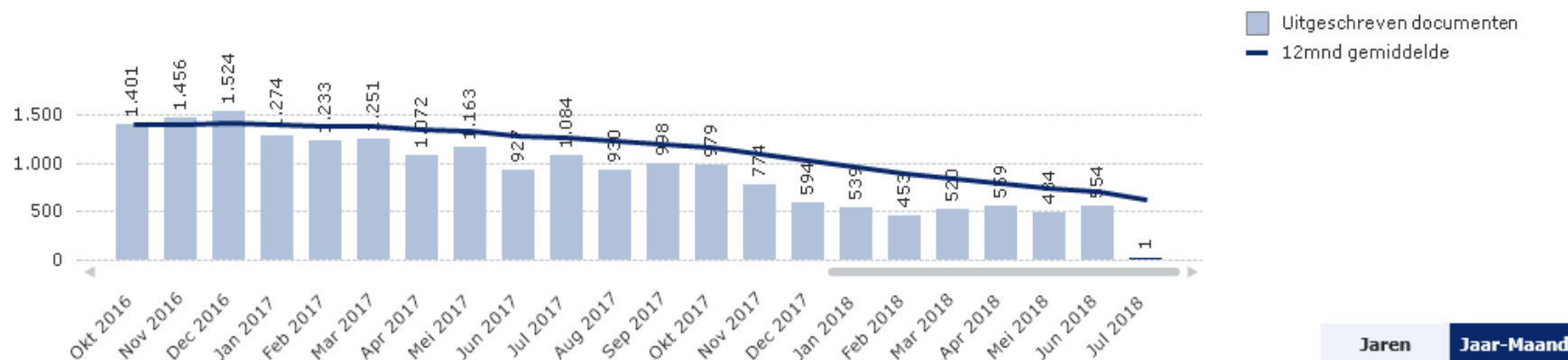


Uitstel van betaling in Zwolle

In 2017 is het aantal uitgeschreven uvb's (uitstel van betaling) in Zwolle verder gedaald. Ook hier gaat het om zowel de uitgeschreven uvb's op het station als in de trein. Onderstaand overzicht bevat de ontwikkeling in de periode eind 2016 tot medio 2018.

Figuur 4.2: uvb's Zwolle (station en trein)

Aantal uitgeschreven documenten



5. Extra inzet NS medewerkers bij evenementen

NS en gemeente Zwolle hebben afgesproken dat bij grote evenementen in Zwolle extra NS-medewerkers worden ingezet om reizigers en passanten te begeleiden. In 2017 is dit onder meer gebeurd bij het Bevrijdingsfestival en de halve marathon van Zwolle. Ook tijdens grote buitendienststellingen zet NS extra medewerkers in om reizigers te informeren over de looproutes naar het treinvervangend busvervoer en in- en uitcheckprocedures.

6. Pilots station Zwolle

In het Afsprakenkader hebben gemeente Zwolle en NS afgesproken om station Zwolle in te zetten als pilotstation voor vernieuwingen voor de OV-chipkaart en de OV-chippoorten. In de afgelopen periode hebben in Zwolle onder andere de volgende acties plaatsgevonden:

- Introductie Blauwnet: twee vervoerders door één poortje (zie onderdeel 1 van deze notitie).
- Pilot herkenbaarheid OV-chippoorten: op station Zwolle is een pilot gehouden om de herkenbaarheid van de OV-chippoorten van de verschillende vervoerders (destijds: Arriva en NS) te verbeteren. Onder andere met banners, stickers, kleurgebruik en lichtbakken is verkend hoe voorkómen kan worden dat reizigers bij de verkeerde vervoerder inchecken. De resultaten van deze pilot zijn onder meer gebruikt voor het ontwerp van de nieuwe Blauwnet-poorten in Zwolle.
- Ontruimingsoefening: op station Zwolle is een grootschalige ontruimingsoefening gehouden, om te testen hoe snel een station met OV-chippoorten op een veilige manier kan worden ontruimd.
- Pilot OV-chippoorten bij buitendienststellingen: in Zwolle is bij de buitendienststelling van juli 2018 een nieuwe methode getest voor in- en uitchecken bij buitendienststellingen.

Op de Valleilijn (Ede-Amersfoort) loopt op dit moment een grote pilot voor o.a. ‘single check in, check out’ en het inchecken met de smartphone. Station Zwolle was voor deze pilot te groot en te gecompliceerd. Zwolle blijft ook in de komende jaren in beeld als pilotstation voor vernieuwingen van de OV-chipkaart en de OV-chippoorten.

7. Voorstel voor vervolg

De OV-chippoorten op station Zwolle zijn op basis van het Afsprakenkader ruim twee jaar gemonitord. Uit deze rapportages is gebleken dat de OV-chippoorten goed functioneren en dat Zwolle, als het gaat om incidenten met de OV-chippoorten, relatief goed scoort ten opzichte van stations met een vergelijkbare omvang. Ook zien we dat de introductie van OV-chippoorten heeft geleid tot een substantiële daling van het ‘zwartrijden’ op de trajecten van en naar Zwolle.

In deze evaluatie zien we geen aanleiding om de monitoring van de OV-chippoorten voort te zetten. Aan het BO Zwolle-NS wordt daarom voorgesteld om het Afsprakenkader – dat gold voor 2016 en 2017 – af te ronden. Uiteraard blijft NS in zijn reguliere processen aandacht besteden aan de impact van OV-chippoorten op station Zwolle. Het gaat dan onder meer om:

- Passagepassen: NS blijft voorsnog op aanvraag passagepassen verstrekken voor station Zwolle.
- Pilots: station Zwolle blijft in beeld als pilotstation voor nieuwe ontwikkelingen met de OV-chipkaart en de OV-chippoorten.
- Inzet bij evenementen: bij evenementen in en rond Zwolle blijft er speciale aandacht voor de OV-chippoorten en wordt waar nodig extra servicepersoneel ingezet op het station.

Bijlage 1: overzicht poortrijen station Zwolle

