

Vervoerregio Amsterdam
t.a.v. mevrouw P.Laurs
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

GVB Exploitatie BV
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
T 020 4606060
www.gvb.nl
KvK 34259721

Datum 21 april 2023
Onderwerp Toestemming stoppen kaartverkoop bestuurders

Uw contact Caroline Nugteren
Afdeling Concessiebeheer
E-mailadres Caroline.nugteren@gvb.nl
Ons kenmerk 2023 100105
Bijlagen: Bijlage 1: Brief RAR 5 april 2023
Bijlage 2: Reactie GVB op RAR advies
Bijlage 3: Fysieke verkoop

Geachte mevrouw Laurs,

Hierbij vragen wij toestemming van het Dagelijks bestuur op grond van artikel 35 lid 4 (distributie) van het Concessiebesluit, voor het aanpassen van het distributienetwerk. Hierbij is ook het advies van de Reizigers Advies Raad (RAR) betrokken. Indien het dagelijks bestuur toestemming geeft, zal de kaartverkoop bij de buschauffeur en trambestuurder per dinsdag 20 juni a.s. stoppen.

Proces

Donderdag 26 januari jl. is met de Vervoerregio het GVB Distributieplan gedeeld vanwege de veranderingen die plaatsvinden door de komst van betalen met de bankpas, het zgn. OVpay. Onderdeel van het GVB Distributieplan is het stoppen van de kaartverkoop door de buschauffeur en trambestuurder. Dit is ook besproken tijdens de vergadering van de Reizigers Advies Raad (Consumentenplatform) op donderdag 23 februari jl. Vervolgens is aan de Reizigers Advies Raad een formeel advies gevraagd om te stoppen met de kaartverkoop door de buschauffeur en trambestuurder. De aanvraag is toegelicht tijdens de RAR vergadering van donderdag 23 maart jl.

De Reizigers Advies Raad heeft op 5 april 2023 per brief een positief advies gegeven op het stoppen van de kaartverkoop door de buschauffeur en trambestuurder met enige opmerkingen, waaronder een transitieperiode in acht nemen, goed communiceren naar de reizigers en deze maatregel na verloop van tijd te evalueren. Hierop heeft GVB op 19 april gereageerd (zie bijlage 1 en 2)

OVpay

Het is praktisch overal in Nederland mogelijk om te reizen met een contactloze betaalpas, creditcard of mobiel. Afstemming hierover tussen vervoerders vindt plaats onder andere via de Program Board OV-Betalen.

Alle bekende Nederlandse banken doen mee en ook een buitenlandse contactloze betaalpas of creditcard van Maestro, V PAY, Mastercard of Visa kan gebruikt worden. Net als een mobiele telefoon, die voor contactloos betalen is gekoppeld aan één van de bovengenoemde betaalpassen of creditcards, waardoor ook met Apple Pay of Google Wallet kan worden betaald en gereisd.

Door de introductie van betalen met de bankpas / mobiel / credit card eind november 2022 bij GVB, en eerder de start van verkoop van tickets in barcode vorm via GVB app Gappie, bieden we de reiziger nog meer gemak. De reiziger hoeft niet meer op zoek naar een verkoopautomaat of verkooppunt want er is geen aparte drager voor het vervoersbewijs meer nodig. In plaats van de betaalpas te gebruiken om een kaartje te pinnen in de voertuigen bij de bestuurders, kan nu direct met deze betaalpas worden in- en uitgecheckt. Door het gemak van reizen met de betaalpas en door het reguliere salodoreistarief wat in rekening wordt gebracht, zullen reizigers minder uurs- en dagkaarten kopen. OVpay zorgt daarmee direct voor een daling van de fysieke kaartverkoop (zie bijlage 3).

Doorstroming en fysieke kaartverkoop

Fysieke kaartverkoop door de bestuurders zorgt ervoor dat regelmatig de rijtijden in het geding komen. Dat is niet prettig voor onze reizigers, die moeten wachten totdat de tickets zijn gekocht, voordat de bus of tram weer verder kan rijden. Maar ook bij onze medewerkers levert dit extra werkdruk omdat zij niet kunnen voldoen aan de opgelegde rijtijden. Daarnaast zorgt de huidige verkoopapparatuur geregeld voor storingen.

Al enige jaren leeft het voornemen voor het afschaffen van de kaartverkoop op de voertuigen om hiermee de doorstroming te bevorderen. Wij zijn van mening dat er nu voldoende alternatieven zijn, ook voor reizigers die fysieke tickets willen blijven kopen. Reizigers kunnen op de tram gewoon nog tickets kopen bij de conducteur. Dit verandert niet. Daarnaast kunnen reizigers al enkele maanden met hun bankpas in- en uitchecken en raakt het dus reizigers beperkt. Ook kunnen reizigers terecht bij de meer dan 150 verkoopautomaten op de haltes en stations, GVB Service & Tickets locaties, tientallen GVB Servicepunten en agenten (zie bijlage 4). Daarnaast is voor groepen reizigers via de GVB app het aantrekkelijk geprijsde Groepsdagkaart (max. 5 personen) beschikbaar. Ook is de OV-chipkaart nog steeds een alternatief. We blijven hiermee vergelijkbare mogelijkheden en mate van beschikbaarheid houden wanneer we stoppen met het verkopen van kaarten bij de bestuurders.

Kunnen reizigers hinder ondervinden van de maatregel om niet meer bij de bestuurder een kaartje te kunnen kopen? Indien een eerdere rit met de bankpas niet is betaald, dan is het niet mogelijk om met die zelfde bankpas in te checken totdat de ontstane schuld is voldaan. Dit is echter niet anders dan bij de OV-chipkaart. Daarbij is ook een positief saldo benodigd.

Er volgt een uitgebreide campagne om zowel de reizigers als ons eigen GVB medewerkers goed te informeren. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de schermen in tram en bus, posters en plukfolders in trams en bussen, GVB.nl, GVB nieuwsbrief, Nieuwsbrief hotels, een artikel in de Gemeentekrant en een Persbericht

Kortom, vanwege een verwachte betere doorstroming voor de reizigers in de bus en tram, een verminderde werkdruk bij de buschauffeur en trambestuurder en voldoende alternatieven voor de verkrijgbaarheid van fysieke tickets en het gemak van betalen van de bankpas, zouden wij graag de kaartverkoop bij de bestuurders willen beëindigen.

OVpay leidt tot meer veranderingen

Wij gaan reizen met de bankkaart nog aantrekkelijker maken door de verkoop van kortingsproducten als GVB Flex en uitgebreidere services zoals het kunnen inzien en voldoen van een schuld door de reiziger. Ook blijven we de GVB app Gappie uitbreiden met extra (reis) producten op barcode, zoals regionale tickets en de uitbreiding met (culturele)partners.

Nu er minder fysieke kaartjes verkocht gaan worden, zullen we in de nabije toekomst gaan kijken naar het aantal benodigde Servicepunten, agenten (hotels- campings – sigarenwinkels) en verkoopautomaten waarmee we reizigers aan een fysiek ticket helpen. We verwachten dat wij hier minder van nodig gaan hebben. Een voorstel voor wijzigingen in deze distributie kanalen, zal eerst worden voorgelegd aan de Reizigers Advies Raad en de Vervoerregio. Ook worden veranderingen rondom kaartverkoop en distributie met vervoerders gedeeld in het reguliere Distributieoverleg onder regie van de Vervoerregio.

OV-chipkaart

De OV-chipkaart en onderliggende techniek is eindig. OVpay gaat dit vervangen, met een grote rol voor bankpas / credit card reizen. Echter, daarnaast komt ook de OV-pas. Dit wordt de vervanger voor met name de persoonlijke OV-chipkaart. De OV-pas is vergelijkbaar met de OV-chipkaart, met als groot voordeel; er hoeft niets meer op de pas te worden gezet wat bijvoorbeeld het aanschaffen of stoppen van een reisproduct vergemakkelijkt. Er komt een digitale variant van de OV-pas die "op" de mobiel te gebruiken is. Maar voor reizigers blijft het mogelijk de fysieke OV-pas net als nu gemakkelijk te ontvangen via de post of een GVB Service & Tickets locatie; ons primaire kanaal voor persoonlijke service, ook voor OVpay. Laagdrempelig zijn voor reizigers die wat extra hulp kunnen gebruiken of minder digitaal vaardig zijn, blijft voor ons heel belangrijk.

Wij hopen hiermee een vooruitblik te hebben kunnen geven rondom de ontwikkelingen van OVpay en zien voor nu graag het positieve besluit van het Dagelijks Bestuur om het stoppen van verkoop door de bestuurders tegemoet.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'ES', is written over a horizontal line.

Ellen Swinkels
manager Commercie



*Reizigers Advies Raad voor de
Vervoerregio Amsterdam*

Postbus 626
1000 AP Amsterdam

T 020 527 37 00
E rar@vervoerregio.nl
W www.rar-vervoerregio.nl

Aan:
de directie van GVB exploitatie BV
per e-mail verzonden aan: Wilco.Bos@gvb.nl
cc: Caroline.Nugteren@gvb.nl

Datum	5 april 2023	Onderwerp	Distributieplan kaartverkoop GVB
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	20230405 RAR advies Kaartverkoop GVB		

Geachte directie van GVB,

Bij brief d.d. 20 maart 2023 heeft u op grond van artikel 35 lid 4 van het Concessiebesluit advies gevraagd van de Reizigers Advies Raad, voor het aanpassen van het distributienetwerk. Deze aanpassing betekent het beëindigen van de kaartverkoop bij de buschauffeur en trambestuurder.

In reactie op uw adviesaanvraag meld ik dat de RAR instemt met het voorstel van GVB om de kaartverkoop bij de buschauffeur en trambestuurder af te schaffen. De RAR stelt zich hierbij op het standpunt dat bij de implementatie hiervan een transitieperiode in acht moet worden genomen en dat deze verandering goed moet worden gecommuniceerd naar de reizigers. Daarnaast vraag de RAR u, mede naar aanleiding van de casus EBS Haaglanden, deze maatregel na verloop van tijd te evalueren. Tenslotte vraag ik u om na twee of drie maanden in de vergadering van de RAR verslag te doen van de eerste ervaringen.

De RAR ziet met belangstelling uw reactie op dit advies tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Reizigers Advies Raad

Bart Drenth
Voorzitter



Reizigers Advies Raad
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

GVB Exploitatie BV
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
T 020 4808060
www.gvb.nl
KvK 34259721

Contactpersoon Wilco Bos
Afdeling ICCM
E-mailadres Wilco.Bos@gvb.nl
Kenmerk 2023 100106

Datum 20 april 2023
Onderwerp Reactie GVB op RAR advies kaartverkoop

Beste heer Drenth,

In de RAR-vergadering van donderdag 23 maart jl. en via uw brief van 5 april 2023 hebben wij kennisgenomen van uw positieve advies met betrekking tot het stopzetten van verkoop van tickets door buschauffeur en trambestuurder. Wij danken u voor uw advies. In deze brief vindt u onze reactie op het door de RAR uitgebrachte advies.

1. Transitieperiode in acht nemen

Feitelijk is er al sprake van een gewenningsperiode sinds de start met OVpay op dinsdag 29 november. Sinds dat moment hebben de reizigers zelfs regionaal veelal de keuze gehad om met hun debet- of credit card een fysiek ticket bij de bestuurders aan te schaffen, of direct in te checken. Zij zijn hier ook uitgebreid over geïnformeerd met lokale en regionale OVpay communicatie. En inmiddels doen alle gangbare Nederlandse banken mee met OVpay. Het stoppen van de verkoop bij de bestuurders zal niet eerder plaatsvinden dan juni, waardoor reizigers een half jaar de tijd hebben gehad om te wennen. Daarnaast is OVpay zo goed als landelijk beschikbaar, waardoor reizigers die gebruik maken van voor- of natransport ook gebruik kunnen maken van OVpay.

2. Goede communicatie

Wij zijn het helemaal met u eens dat goede communicatie, zowel intern als naar de reizigers, essentieel is en zullen na een besluit van de Vervoerregio daarmee direct gaan starten. Veel voorbereidingen zijn inmiddels getroffen. Er volgt een uitgebreide campagne om zowel de reizigers als onze eigen GVB medewerkers goed te informeren. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de schermen in tram en bus, posters en plukfolders in trams en bussen, GVB.nl, GVB nieuwsbrief, nieuwsbrief hotels, artikel in de Gemeentekrant en een persbericht. Mogelijk is er op het moment van stoppen van de verkoop ook nog landelijk aandacht voor OVpay d.m.v. een landelijke campagne.

3. N.a.v. casus EBS Haaglanden, deze maatregel na verloop van tijd te evalueren

Wij gaan de maatregel evalueren en na twee of drie maanden in de vergadering van de RAR verslag doen. Wij hebben als voordeel dat er in Amsterdam en omstreken veel alternatieve verkoopmogelijkheden zijn in de vorm van (halte-) automaten en servicepunten. Daarnaast hebben reizigers geruime tijd kunnen wennen aan het gebruik van de debet- creditcard naast losse tickets en OV-chipkaart.

Bezoekadres Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM



Datum 20 april 2023
Pagina 2 van 2

Tenslotte waarderen wij dat wij ons voorstel op een korte termijn nog mondeling konden toelichten.

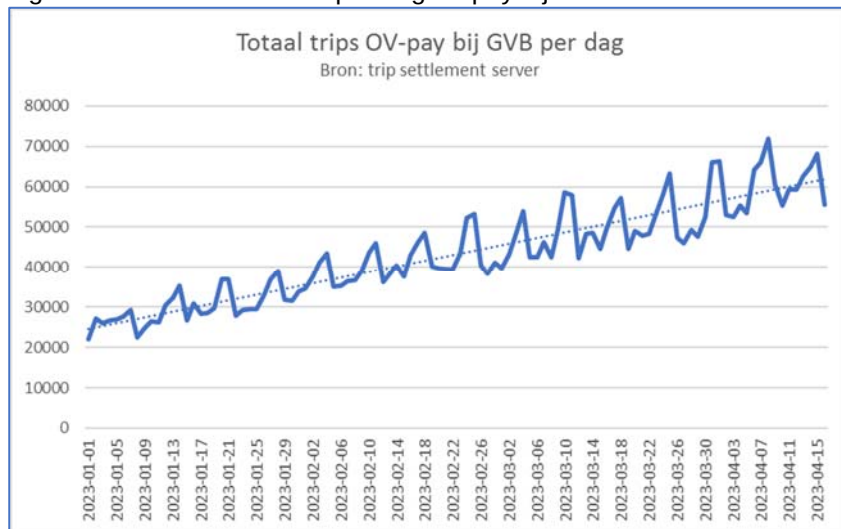
Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

met vriendelijke groet,

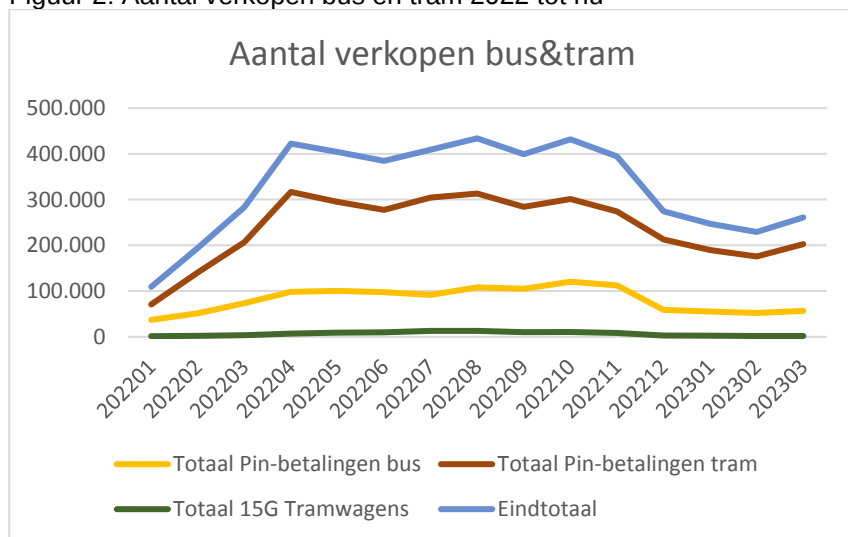
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E.J. Swinkels', is written over a faint, light blue rectangular stamp.

E.J. Swinkels
directeur Commercie

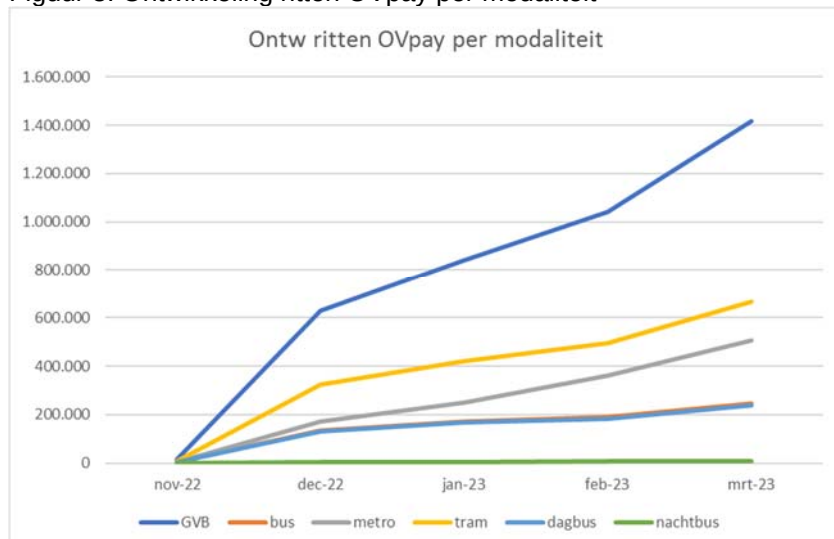
Figuur 1: Aantal ritten 2023 per dag OVpay bij GVB



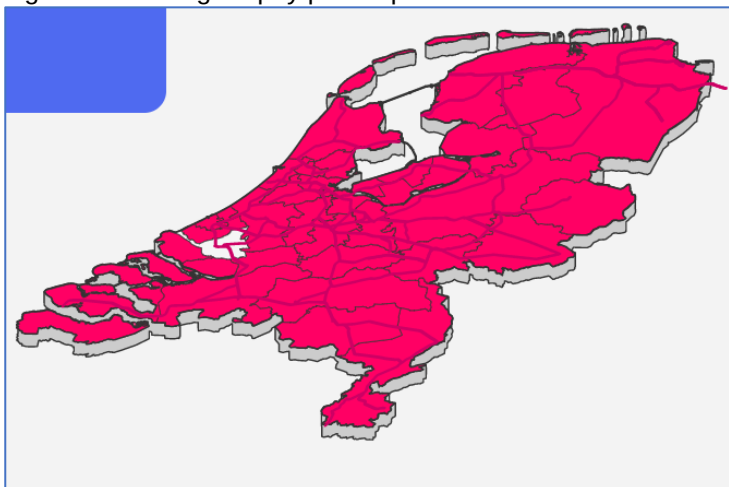
Figuur 2: Aantal verkopen bus en tram 2022 tot nu



Figuur 3: Ontwikkeling ritten OVpay per modaliteit



Figuur 4: Dekking OVpay per 1 april 2023



Figuur 5: Aankoopmogelijkheden fysieke tickets Amsterdam e.o.

