

Aan:
**De directie van GVB,
ter attentie van mevrouw C. Zuiderwijk, CEO**

Cc:
**Het dagelijks bestuur van de
Vervoerregio Amsterdam**

Datum 12 november 2024
Uw kenmerk
Ons kenmerk 20241112/RAR/KaartautomatenGVB

Onderwerp Verwijdering kaartautomaten
door GVB

Geachte mevrouw Zuiderwijk,

Hierbij ontvangt u het advies van de Reizigers Advies Raad (RAR) over de verwijdering van kaartautomaten door GVB.

Aanleiding en zorgen van de RAR

In de RAR-vergadering van 7 november 2024 is gemeld dat GVB om advies heeft gevraagd over het verwijderen van veel kaartautomaten (leverancier Indra) door GVB. GVB heeft dit toegelicht in de bijeenkomst van de RAR-werkgroep Concessie Amsterdam, eveneens op 7 november.

Belangrijke punten vanuit de RAR in het gesprek met GVB waren:

Waarom kan het contract niet verlengd worden? Kan er niet meer gedaan worden om de overgang naar en beschikbaarheid van alternatieven te verbeteren? Zet zwaar in op communicatie over alternatieve wijzen om vervoerbewijzen aan te schaffen. Breng in kaart wat het huidige gebruik van automaten is en waar het meeste gebruik plaatsvindt. Biedt vooral alternatieven aan voor mensen die geen bankpas hebben. Geef aandacht aan speciale gebruikers, zoals reizen met (groepen) kinderen en hoe en waar fietskaartjes voor in de metro en lijn 26 te verkrijgen zijn.

De RAR bedankt GVB voor de informatie die in het gesprek gegeven werd. Benadrukt is dat de automaten van fabrikant Thales blijven. Deze automaten staan bij de NZ-lijn. De Indra-automaten staan op de overige metrolijnen en op een aantal tram- en bushaltes in de stad. Automaten in winkels, zoals Primera e.d. blijven wel staan, evenals automaten van NS op de stations.

RAR-advies

1. Leg uit waarom de kaartautomaten verdwijnen en dat het niet mogelijk is om op korte termijn het type automaten dat wel beschikbaar blijft (zoals op de NZ-lijn) alsnog uit te breiden naar de locaties waar de kaartautomaten verdwijnen.
2. Zet zwaar in op communicatie, met allerlei middelen, waaronder huis-aan-huisbladen, gemeentekanalen, sociale media, lokale radio en TV, de GVB-App en website en borden op stations en bij kaartautomaten met verwijzing naar alternatieve locaties voor opladen en verkoop, om de

reizigers uit te leggen welke alternatieven er zijn. Doe dit tijdig, juist ook bij de huidige automaatplekken, met o.a. een foldermandje. Geef ook informatie in het Engels.

3. Geef in de communicatie in eenvoudige taal (en met beeldmateriaal) uitleg wat de mogelijkheden zijn en leg de reizigers uit welke handelingen ze concreet moeten verrichten om het alternatief te kunnen gebruiken, zoals automatisch saldo opladen, gebruik van de bankpas, alternatieve locaties met kaartautomaten en servicepunten. Die heldere uitleg is ook nodig voor de GVB-App en website. Geef een tijdelijk telefoonnummer waar mensen een alternatief kunnen regelen.
4. Schakel ook andere communicatiekanalen in, zoals mogelijk andere sites, zoals 9292, NS, ect. En websites van de gemeente of toerisme-organisaties.
5. Versnel waar mogelijk het proces om aanvullende reisproducten beschikbaar te maken voor de bankpas en creditkaart alsmede via smartphone. Zet in op eenduidige aansluiting tussen de oude en nieuwe situatie om alle reisproducten via andere betaalmethoden te kunnen verkrijgen.
6. Besteed extra aandacht hoe specifieke producten als kinderkaartjes en fietskaartjes voor de metro (en lijn 26) te verkrijgen zijn. En geef vooral bij metrostations concreet aan waar.
7. Gebruik de analyse van locaties met kaartautomaten waar veel met cash betaald wordt of opgeladen wordt en waarvoor geen alternatief in de directe omgeving is om versneld de wel beschikbare gele automaten bij te plaatsen bij meer winkels en bij andere relevante punten. Dit is vooral nodig voor veelal kwetsbaarste verkeersdeelnemers voor wie de overgang gemakkelijk moet zijn. Breidt ook het aantal verkooppunten in hotels e.d. uit.
8. Leg ook uit of en waar reizigers kaarten kunnen kopen als verkooppunten gesloten zijn en wat te doen bij een storing met OVPay.

Toelichting

- De RAR ziet ook de trend dat steeds meer mensen gebruik maken van hun bankpas, creditcard of telefoon om hun openbaar vervoer te betalen. Het is een landelijke ontwikkeling om de huidige OV-chipkaart te vervangen, alsmede de voor het gebruik van de OV-chipkaart benodigde apparatuur.
- De RAR weegt mee, dat er mogelijkheden zijn om de huidige OV-chipkaarten automatisch op te laden, vervoerbewijzen digitaal aan te schaffen via een smart phone of print en dat er nog automaten in de stad overblijven. Zoals bij de NZ-lijn, NS-stations, winkels, servicepunten, toeristenbalies en de mogelijkheid om bij veel hotels losse kaarten en dagkaarten te kopen. Dat betekent dat op termijn het gebruik en daarmee de behoefte aan verkoopautomaten zal verminderen. Ook begrijpt de RAR van GVB dat de kaartpautomaten met de grootste omzet zich op de grotere NS-stations bevinden, waar ook nog andere automaten en servicebalies aanwezig zijn.
- Dat veronderstelt wel dat de (potentiele) openbaar vervoergebruiker goed op de hoogte is van de alternatieve betaalmethoden en dat is volgens de RAR nu onvoldoende het geval. Ook hebben veel reizigers heel concrete uitleg in eenvoudig taalgebruik nodig.
- De mogelijkheid om verschillende tariefopties (leeftijdskorting, flex-abonnementen, algemene abonnementen, fietskaarten) toe te voegen aan het betalen met bankpas en creditkaart is bovendien nog in ontwikkeling. Dit wordt weliswaar steeds verder uitgebreid, maar is nog niet voldoende gerealiseerd. De timing van de verwijdering van kaartautomaten is daarmee ongelukkig.
- Ook blijft er een groep reizigers die geen bankpas ter beschikking heeft, alsmede reizigers die weinig vertrouwd zijn met digitale communicatiemiddelen.
- Er is vooral ook behoefte aan concrete informatie voor reizigers met kinderen en hoe en waar te betalen voor het meenemen van de fiets in de metro en lijn 26.

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

Met vriendelijke groet,
namens de Reizigers Advies Raad

A handwritten signature in blue ink, reading 'Bart Drenth', with a horizontal line underneath the name.

Bart Drenth
Voorzitter