

Reizigers Advies Raad
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

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

Contactpersoon [REDACTED]
Afdeling ICCM
E-mailadres [REDACTED]

Datum 21 november 2024
Onderwerp Reactie GVB op RAR advies Verwijdering
kaartautomaten

Beste [REDACTED]

GVB bedankt de RAR voor het ontvangen advies en toelichting op 12 november 2024 n.a.v. de RAR-vergadering van 7 november 2024 waarbij GVB om advies heeft gevraagd over het verwijderen van veel kaartautomaten (leverancier Indra) door GVB.

Hierbij reageert GVB puntsgewijs op het advies.

1. De ruimte om op automaten en schermen uit te leggen waarom de automaten verdwijnen is op de meeste communicatiemiddelen te beperkt. Door middel van (QR-)stickers beperken we ons tot de essentiële informatie. Via <https://www.gvb.nl/automaten> geven we een meer uitgebreidere toelichting waarom de automaten weggaan, verwijzen we naar de alternatieven en op de website zullen we ook uitleggen waarom we geen Thales automaten extra bij kunnen plaatsen. Deze zijn niet op voorraad en kennen naar verwachting een lange levertijd.
2. Naast onze eigen communicatiemiddelen, waaronder de GVB-App en website en verwijzingen op haltes/stations en bij kaartautomaten is een artikel in de gemeentekrant verschenen. We kijken verder of er een bericht geplaatst kan worden in kranten van Gemeente Amstelveen en Gemeente Diemen. Voor de krantjes uit de wijk in West en Zuidoost gaan we een advertentie plaatsen waar nodig. Dit doen we ook in het Engels waar dit van toegevoegde waarde is.
3. In de communicatie zullen we in eenvoudige taal (en met beeldmateriaal) uitleg geven wat de mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld in de uitingen van de promoteteams rondom het betalen met de betaalpas (OVpay) en Gappie:
 - a. Scan en download de gratis app
 - b. Kies je ticket,
 - c. Betaal met iDEAL of creditcard
 - d. Klaar om te reizen!

Verder willen we begeleidende filmpjes ontwikkelen. Via het direct communiceren van een telefoonnummer op de locaties van de verwijderde automaten kunnen reiziger gemakkelijk in contact komen met GVB-klantenservice collega's voor hulp of advies.

4. 9292 wordt gevraagd om aandacht te geven aan het verminderen van verkooplocaties in Amsterdam. Daarnaast biedt 9292 al de mogelijkheid om bij het reisadvies direct een barcodeticket aan te schaffen. Ook worden toerisme-organisaties gevraagd aandacht te

Bezoekadres Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

- besteden aan de nieuwe methoden om te betalen in het Amsterdamse OV. Informatie op 'I Amsterdam' richt zich al op Gappie en OVpay. Om dit extra onder aandacht te brengen, plaatsen we advertenties op deze site. Zij hebben een enorm bereik onder deze doelgroep.
5. Momenteel heeft GVB al kortingsproducten beschikbaar op de betaalpas, zoals GVB Flex. Aanvullende reisproducten komen vanaf het 1e kwartaal 2025 beschikbaar voor de bankpas, creditkaart en smartphone. Deze producten kunnen gemakkelijk worden aangeschaft via de MijnGVB webwinkel. De noodzaak voor een losse dagkaart verdwijnt door de komst van GVB Max (eind 2024) voor de bankpas. Dit product zorgt er automatisch voor dat een reiziger nooit meer betaald dan het maximale bedrag per dag van € 10. De reiziger hoeft hiervoor alleen maar in- en uitchecken met dezelfde betaalpas.
 6. Op de informatieborden van de metro verwijzen we naar alternatieven voor kaartverkoop. Het fietskaartjes voor de metro is binnenkort ook via Gappie verkrijgbaar. Kinderkaartjes blijven net als nu verkrijgbaar via (GVB) Servicepunten. Op de plekken waar de automaten verdwijnen komt gerichte informatie voor de alternatieven voor die locatie.
 7. Dit heeft onze aandacht. Er worden momenteel gesprekken gevoerd met mogelijke extra servicepunten op locaties waar minder alternatieven zijn in de directe omgeving. GVB beschikt (al) over een uitgebreid netwerk van tientallen hotels en waar mogelijk breiden we dit uit. Kortom, we kijken naar een uitbreiding van het netwerk waar dit gewenst is.
 8. De GVB Service & Tickets locaties zijn zeven dagen per week geopend (op feestdagen kunnen de openingstijden van locaties afwijken), een aantal Amsterdamse Primera vestigingen en tabakszaken zijn ook op zondag geopend, kaartverkoop is mogelijk bij de conducteur, er zijn mogelijkheden tot laden via automaten van NS en de Noord-Zuidlijn. Dus naast reizen met de betaalpas en online alternatieven, zijn er verschillende opties voor het gebruik van de automaten. Daarnaast gaan de serviceteams de straat op, om reizigers zo veel mogelijk te informeren, assisteren en te helpen. We gaan ook concrete informatie voor reizigers met kinderen en hoe en waar te betalen voor het meenemen van de fiets in de metro en lijn 26 separaat benoemen op gvb.nl, in de app en in instructie richting onze medewerkers.

Tot slot, we zijn in gesprek met leverancier INDRA om voor 39 automaten de cash functionaliteit voor in ieder geval een jaar te laten blijven werken.

Vanzelfsprekend zijn wij altijd bereid tot een verdere toelichting.

Met vriendelijke groet,



directeur Commercie