

# Omchecken; is dit nou handig?

**Ervaringen van reizigers bij het omchecken wanneer tussen verschillende treinvervoerders moet worden overstapt**

16 JANUARI 2020

ROVER



---

## Samenvatting

Veel reizigers vinden het in- en uitchecken op een station met meerdere vervoerders nog altijd lastig. Dat blijkt uit de resultaten van een enquête die Reizigersvereniging Rover heeft gehouden onder 1.425 reizigers.

Rover vroeg reizigers naar hun ervaringen met het verplicht in- en uitchecken tussen verschillende treinvervoerders bij een overstap op het station: het zogenaamde 'omchecken'. Uit de reacties bleek dat bijna de helft van de reizigers die met dit fenomeen te maken krijgt, hier nog wel eens tegen problemen aanloopt: van de reizigers die regelmatig moeten omchecken, heeft 39,1% meerdere keren bij de verkeerde vervoerder ingecheckt. Maar liefst 45,2% van de overstappers vergeet regelmatig langs de paaltjes te lopen. Ook gebeurt het wel eens dat reizigers hun overstap missen door de verplichting voor het overstapmeubel in de rij te gaan staan: maar liefst 42,2% van de reizigers die meer dan twee keer per week met de trein reizen, overkomt dit. Bij 16% gebeurt het zelfs vaak. En dan is er ook nog het financiële nadeel: 55,2% van de respondenten geeft aan wel eens financiële schade te hebben geleden door het omchecken. 12,9% van de reizigers geeft zelfs aan dat dit hen vaak of heel vaak overkomt.

Niet heel verrassend dus dat veel reizigers aangeven het omchecken stressvol te vinden. Er is bovenal veel onbegrip voor het fenomeen. Reizigers herinneren zich een tijd voor de OV-chipkaart, toen dit nog niet nodig was. Ook kennen zij veel voorbeelden uit het buitenland waarbij omchecken niet nodig is. Duidelijk is, dat ook voor ervaren reizigers het omchecken een bron van stress en frustratie is. Het omchecken is dan ook een probleem dat dringend om een oplossing vraagt.

Een mogelijke oplossing waaraan wordt gedacht, is een mobiele applicatie met GPS-bepaling. Uit de antwoorden op de enquête blijkt echter dat veel reizigers niet enthousiast zijn over deze oplossing. Enerzijds omdat veel mensen aangeven geen gebruik te (willen) maken van een smartphone, anderzijds omdat reizigers niet willen dat vervoerders hun locatie via een applicatie kunnen volgen. Dit ervaren reizigers als een beperking van hun privacy. Rover pleit er daarom voor naast een applicatie naar aanvullende oplossingen te zoeken.

---

## Inleiding

In 2017 werden in Nederland zo'n 11,7 miljoen treinreizen gemaakt waarbij overgestapt werd tussen twee of meer treinvervoerders. Bij zo'n overstap moet de reiziger uitchecken bij de eerste vervoerder en vervolgens weer inchecken bij de volgende vervoerder. Dit is een foutgevoelig proces. Omchecken vraagt van de reiziger snelheid en alertheid. In het steeds drukker wordende openbaar vervoer is overstappen een grotere opgave geworden. De reiziger moet in de gaten houden of hij op het juiste perron is, hoe lang de overstaptijd is en of de omroep een bericht heeft dat voor hem bedoeld is. Daarnaast moet de reiziger dus ook nog zorgen dat hij niet vergeet tussendoor in- en uit te checken en dat hij in de juiste volgorde bij de juiste paaltjes langsgaat.

### Check-in, check-uit moeilijk te onthouden

Wanneer treinreizigers beschikken over de juiste kennis van check-in, check-uit per vervoerder is het moeilijk deze kennis op het juiste moment toe te passen. Dit heeft te maken met de belasting van het werkgeheugen. Het werkgeheugen is een tijdelijke opslagplaats van taakrelevante informatie in de hersenen met name voor actieve denkprocessen. Van Brienens citeert hierbij uit wetenschappelijke onderzoeken waaruit blijkt dat het werkgeheugen maximaal 5-8 items kan onthouden. Bij een overstap moet de reiziger al veel zaken onthouden, zoals perronnummer, vertrektijd, looproute, bagage et cetera. De check-in, check-uit handelingen kunnen door deze concurrentie met andere belasting van het werkgeheugen verdwijnen uit het denken van de reiziger.

\*Commissie Permanente Structuur; Het spoor naar slagkracht; juni 2011

Bij 221.000 reizen was er in 2017 sprake van een incomplete transactie, waarbij het in- en uitchecken dus niet goed is gegaan. Hierdoor kan een verkeerd bedrag voor een reis in rekening worden gebracht. Reizigers kunnen dit achteraf laten corrigeren, maar wanneer de reiziger de fout niet doorheeft zal hij dus al snel onnodig te veel betalen. Reizigers melden bovendien dat zij door de tijd die zij voor het omchecken nodig hebben, een overstap tussen verschillende vervoerders kunnen missen. Het omchecken wordt als een last ervaren en heeft dus een negatief effect op het reiscomfort.

Al jaren wordt gesproken over een oplossing voor dit probleem. Het wegnemen van het tussentijds omchecken zou reizigers jaarlijks minimaal 1,3 miljoen euro besparen.<sup>1</sup> Omdat de huidige ov-chipkaart op termijn vervangen gaat worden door een nieuw systeem, heeft het NOVB besloten de mogelijkheid van enkelvoudig in- en uitchecken enkel binnen het nieuwe betaalsysteem te onderzoeken.

*“Als we kijken waar het nu nog misgaat met het enkelvoudig in- en uitchecken, dan zien we dat dit vooral bij de incidentele reizigers is, want mensen die elke dag hetzelfde traject doen, weten het intussen wel en bij hen is het in hun patroon ingesleten.”<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Ministerie van I&W; Vervolgaanpak overstapproblematiek OV-chipkaart; IENW/BSK-2019/10910; 4 februari 2019

<sup>2</sup> Staatssecretaris van Veldhoven-van der Meer; verslag AO Commissie I&W 23 645, nr. 710; 26 september 2019

---

Reizigersvereniging Rover heeft middels een enquête reizigers gevraagd naar hun ervaringen en beleving van het omchecken bij een reis met meerdere treinvervoerders. Daarnaast hebben wij reizigers gevraagd naar de bereidheid om middels een mobiele applicatie met GPS-bepaling reisdata beschikbaar te stellen, een oplossing voor de batenverdeling van vervoerders die momenteel op tafel ligt. Tevens hebben respondenten de mogelijkheid gehad om opmerkingen achter te laten.

### **Steekproef**

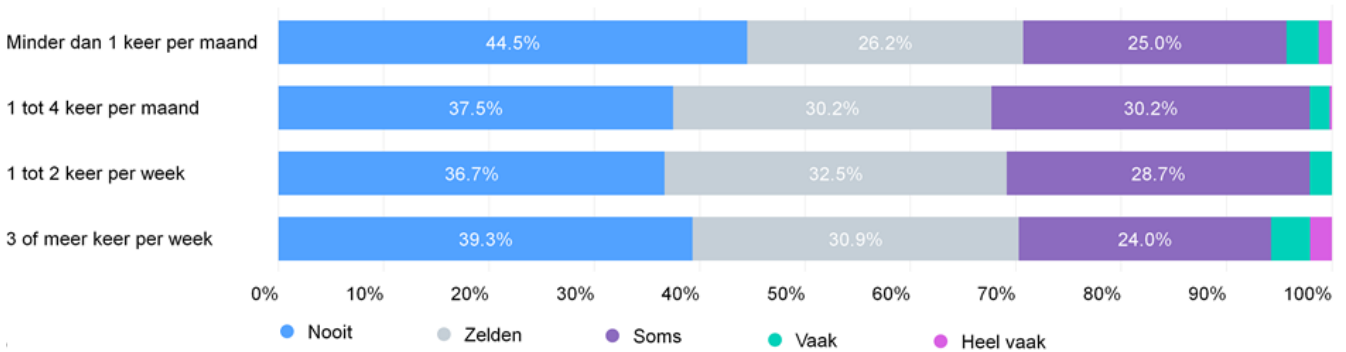
Rover heeft de enquête aangeboden via [www.omchecken.nl](http://www.omchecken.nl). Via de website van Rover en [Treinreiziger.nl](http://Treinreiziger.nl), sociale media en stickers met QR-codes bij overstappalen op perrons werden reizigers aangemoedigd de enquête in te vullen. In totaal waren er 1.425 respondenten.

## Problemen bij omchecken tussen verschillende treinvervoerders

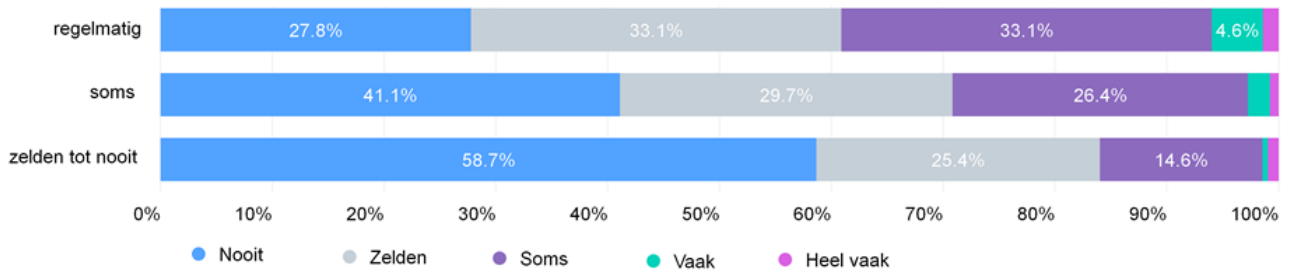
### Verkeerd in- of uitchecken

Van alle respondenten is 61% wel eens bij de verkeerde vervoerder in- of uitgecheckt. 30,8% van de respondenten maakte dit zelfs meerdere keren mee. De reisfrequentie van de respondenten is hier niet op van invloed, de mate waarin reizigers geconfronteerd worden met een overstap tussen vervoerders is dat wel. Bij reizigers die regelmatig een overstap tussen verschillende treinvervoerders hebben, doet 39,1% het omchecken met enige regelmaat verkeerd. Hiermee geven reizigers aan dat gewenning niet leidt tot minder fouten bij het in- of uitchecken bij de verkeerde vervoerder.

### Mate waarin reizigers verkeerd omchecken in relatie tot hun reisfrequentie



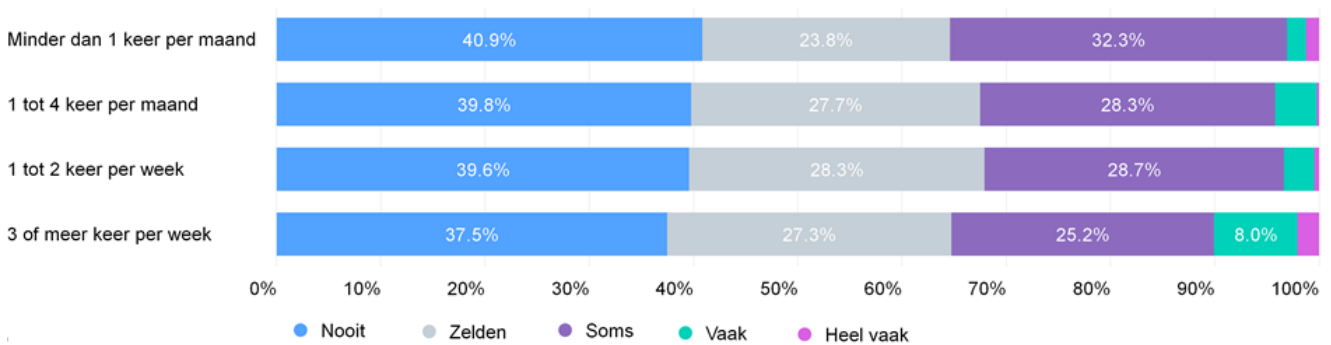
### De mate waarin reizigers verkeerd omchecken in relatie tot in hoeverre zij regelmatig, soms of zelden tot nooit overstappen tussen treinvervoerders



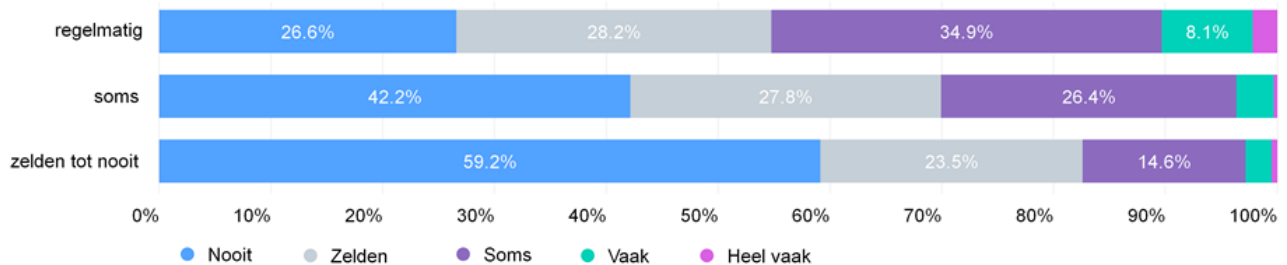
### Vergeten tussendoor in- en uit te checken

60,9% van de respondenten is wel eens vergeten om bij een overstap tussen vervoerders tussendoor in- en uit te checken. Dit gebeurt bij 33,4% van de respondenten zelfs soms tot heel vaak. Hier geldt eveneens dat de reisfrequentie geen invloed heeft op de mate waarin deze reizigers het omchecken vergeten, maar wel de mate waarin zij geconfronteerd worden met een overstap met omcheckverplichting. Van de reizigers die regelmatig moeten omchecken tussen verschillende treinvervoerders vergeet 45,2% dit met enige regelmaat te doen. Hieruit is te concluderen dat gewenning niet bij iedere reiziger leidt tot het voorkomen van fouten bij omchecken.

### Mate waarin reizigers vergeten om te checken in relatie tot hun reisfrequentie



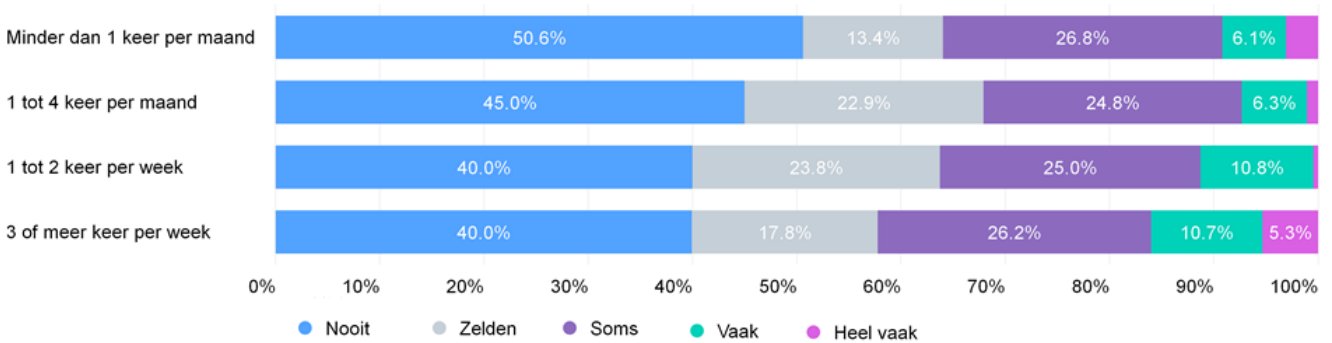
### De mate waarin reizigers vergeten om te checken in relatie tot in hoeverre zij regelmatig, soms of zelden tot nooit overstappen tussen treinvervoerders



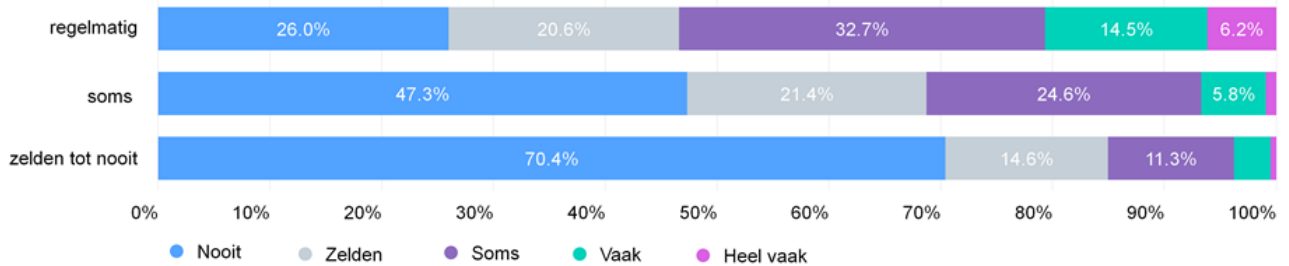
### Overstap gemist vanwege het tussendoor in- en uitchecken

Van alle respondenten heeft 57,1% aangegeven wel eens een overstap te hebben gemist vanwege het moeten omchecken. Van alle respondenten geeft 11,5% aan dit vaak of erg vaak mee te maken. Hier valt het op dat dit vaker voorkomt naar mate er meer gereisd wordt. 16% van de respondenten die meer dan twee keer per week met de trein reist, overkomt het vaak of heel vaak dat zij door het tussendoor omchecken hun overstap missen.

### Mate waarin reizigers hun overstap missen door het omchecken in relatie tot hun reisfrequentie



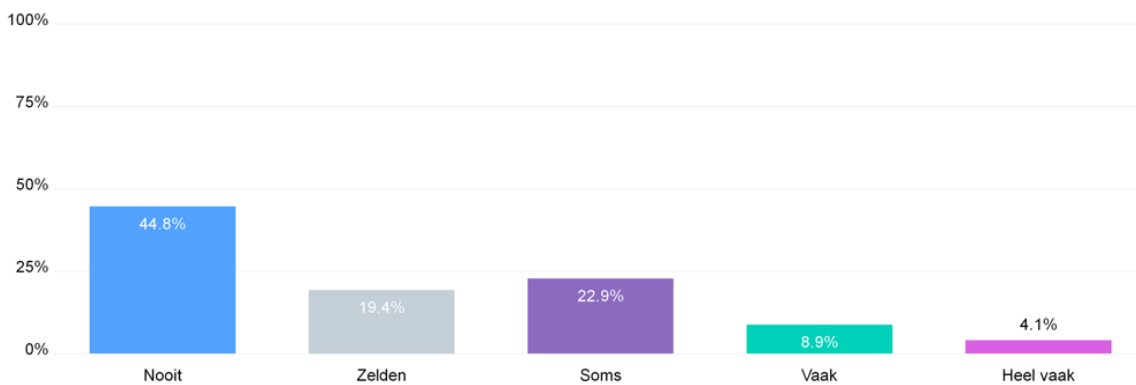
### De mate waarin reizigers hun overstap missen door het omchecken in relatie tot in hoeverre zij regelmatig, soms of zelden tot nooit overstappen tussen treinvervoerders



## Financiële benadeling vanwege het tussendoor in- en uitchecken

Reizigers kunnen door het omchecken geconfronteerd worden met financiële benadeling. Op bepaalde tijdstippen vervalt na de incheck bij een andere vervoerder het recht op dalkorting of vrij reizen in de daluren. Bij het onjuist omchecken wordt de reis een incomplete transactie, waarbij de reiziger in het slechtste geval wel bij twee vervoerders de volle instapborg zal hebben betaald. Van de reizigers die de enquête hebben ingevuld geeft 55,2% aan dat zij wel eens financieel benadeeld zijn door het omchecken. 12,9% van de respondenten geeft zelfs aan dat dit hen vaak of heel vaak overkomt.

Heeft u tijdens uw overstap meegemaakt dat u financieel benadeeld bent door het tussendoor in-, en uitchecken?



Een meerderheid van de respondenten geeft aan schade te hebben geleden door het huidige overbetaalsysteem waarbij moet worden in- en uitgecheckt bij iedere vervoerder: zij het door het missen van een overstap of door een financieel nadeel. Het valt op dat meer ervaren reizigers niet aangeven minder fouten te maken bij het overstappen of minder schade te leiden. De opmerkingen van de staatssecretaris dat fouten bij het omchecken niet gemaakt worden door ervaren reizigers, worden door de resultaten van deze enquête tegengesproken.

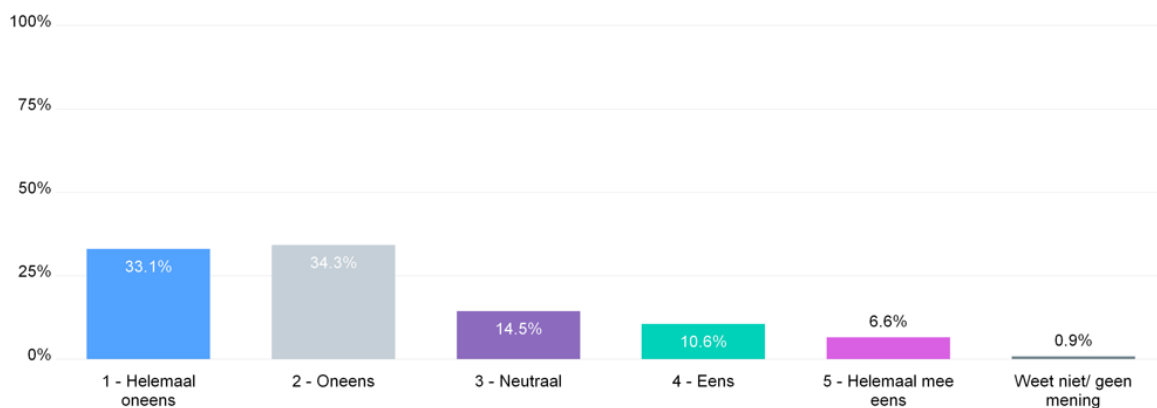


## Beleving bij overstappen tussen verschillende treinvervoerders

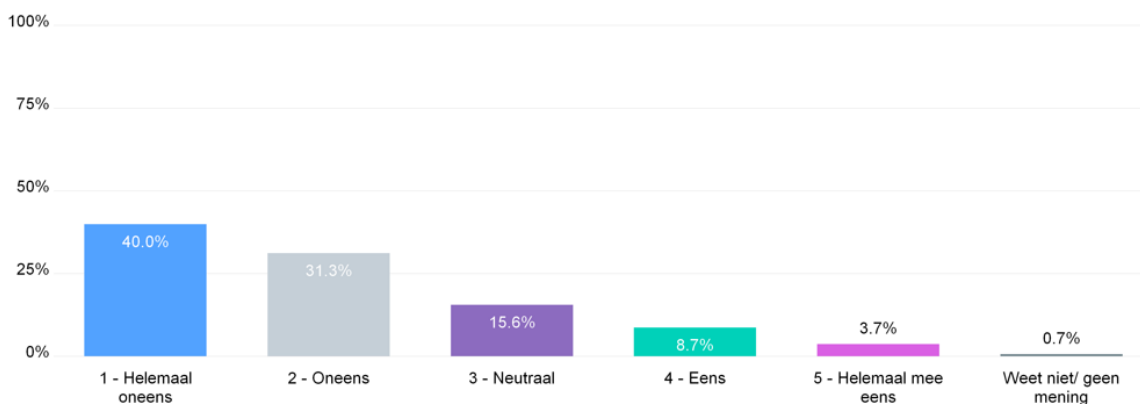
### Gebruiksgemak

Rover heeft de respondenten gevraagd of zij tussendoor in- en uitchecken makkelijk en overzichtelijk vinden. Een grote meerderheid is het hiermee oneens.

Ik vind het overzichtelijk om over te stappen tussen verschillende vervoerders



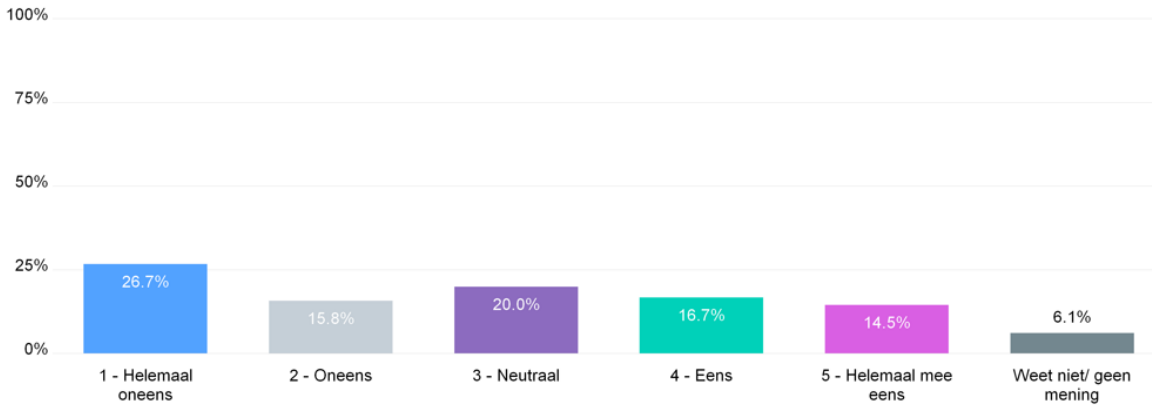
Ik vind tussendoor in-, en uitchecken makkelijk



### App downloaden om omchecken te vermijden

De bereidheid van de respondenten om een mobiele applicatie te downloaden om hiermee het omchecken te vermijden, loopt enorm uiteen.

Ik vind het goed om een app te downloaden om tussendoor in-, en uitchecken te vermijden

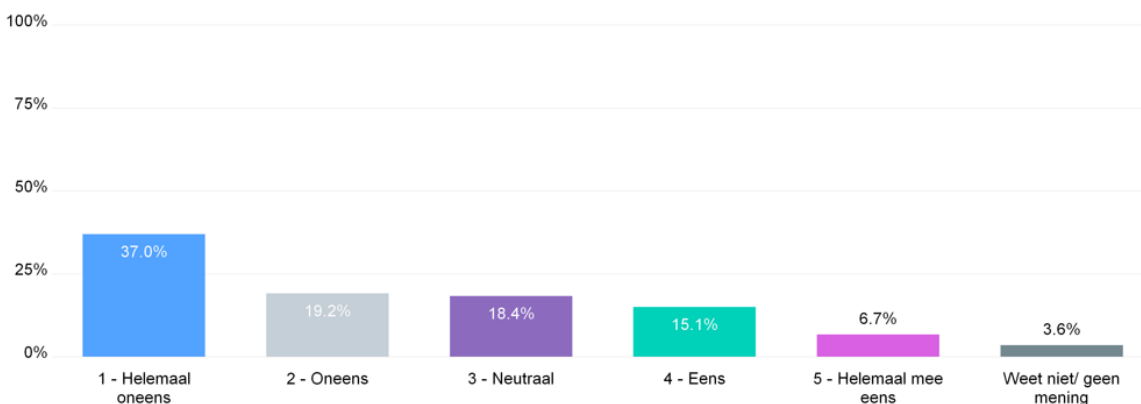


Er is geen relatie te herkennen tussen respondenten die het huidige systeem overzichtelijk en makkelijk vinden en de eventuele bereidheid een applicatie te downloaden. Dit duidt er op dat er verschillende verklaringen zijn. Er zijn reizigers die het huidige systeem verkiezen boven verandering. Daarnaast zijn er reizigers die wel verandering wensen, maar niet bereid zijn een mobiele applicatie te gebruiken. Tot slot zijn er reizigers die het gebruik van een mobiele applicatie zouden prefereren boven het huidige systeem, ongeacht of dit de meest ideale oplossing voor hen is.

### Reisroute vastleggen via GPS-bepaling

De bereidheid om een applicatie te downloaden neemt behoorlijk af wanneer dit betekent dat het via GPS-bepaling mogelijk wordt voor vervoerders om de reisroute van de gebruikers te kunnen inzien.

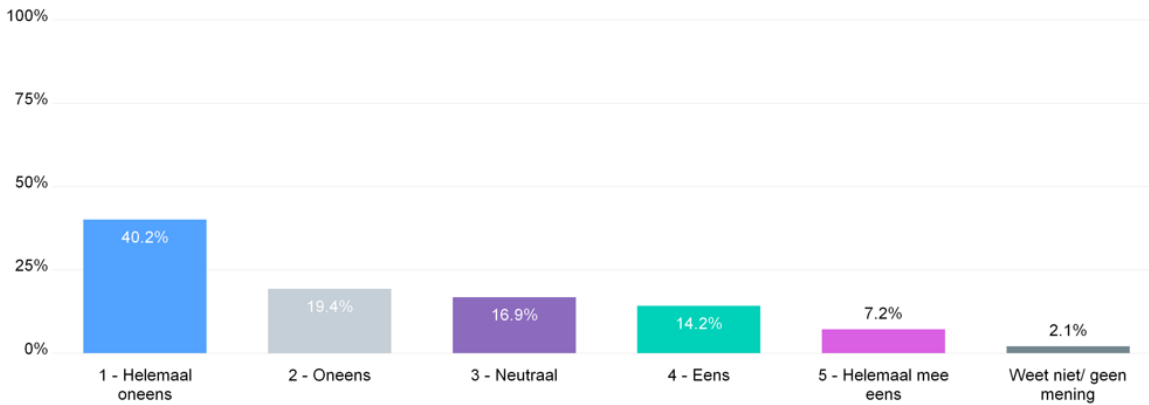
Ik vind het goed dat vervoerders mijn reisroute via GPS-bepaling kunnen inzien



## Bereidheid om privacy in te leveren voor meer overstappemak

Rover heeft eveneens gevraagd naar de bereidheid om privacy in te leveren in ruil voor meer overstappemak. De uitkomsten op deze vraag lijken overeen te komen met die van de vorige vraag. Respondenten van de enquête zien het als inbreuk op hun privacy wanneer vervoerders hun reisroute kunnen inzien. De meerderheid van de respondenten vindt dit onwenselijk.

Ik vind het goed om privacy in te leveren in ruil voor meer overstappemak



---

## Opmerkingen van reizigers over tussendoor in-, en uitchecken

In de enquête is de mogelijkheid gegeven om opmerkingen achter te laten. Hier hebben 603 respondenten gebruik van gemaakt. Daaruit kan een aantal conclusies worden getrokken.

### Stressvol

Er zijn veel reizigers die aangeven het omchecken als zeer stressvol te ervaren. De handeling doet afbreuk aan een ontspannen treinreis. Ook reizigers die minder problemen ervaren, geven aan dat het omchecken beter kan worden ingericht. Er zijn vaak te weinig omcheckmeubels of deze staan op onlogische of slecht aangegeven plekken, hierdoor ontstaan wachtrijen voor de (beter vindbare) omcheckmeubels. Ondertussen zien reizigers hun aansluiting wegrijden. Bovendien vinden reizigers het vreemd dat er niet één uniforme paal is waarbij met één handeling kan worden ingecheckt, in plaats van de huidige meerdere palen van verschillende vervoerders. Zo zou er automatisch uitgecheckt kunnen worden, wanneer bij een nieuwe vervoerder wordt ingecheckt.

### Smartphone

Een grote groep respondenten geeft aan geen gebruik te maken van een smartphone in het OV. Zij vragen zich af of hier wel voldoende rekening mee wordt gehouden. Een mobiele applicatie met GPS-bepaling is daarmee zeker niet voor iedereen een goede oplossing. Ook van de reizigers die wel een smartphone gebruiken, vindt een aanzienlijke groep een applicatie met GPS-bepaling onwenselijk. Naast privacy-kwesties zit het bezwaar in twijfels aan de juistheid van een eventuele GPS-bepaling. Het herstellen van een fout kost immers nu al erg veel tijd en moeite, hoe zou dit straks gaan als het ongelijk van de applicatie moet worden aangetoond?

### Onbegrip

Er is veel onbegrip voor het huidige systeem waarbij tussendoor moet worden in- en uitgecheckt. Het omchecken wordt door reizigers als een onnodige handeling ervaren. Er wordt door veel reizigers teruggerepen naar de tijd van het papieren treinkaartje en de strippenkaart waarbij opbrengsten tussen vervoerders middels een verdeelsleutel werden verrekend. Meerdere reizigers verwijzen naar situaties in het buitenland waar omchecken ondanks de aanwezigheid van meerdere vervoerders niet nodig is. Bovendien is het veel reizigers onduidelijk waarom er überhaupt moet worden omgecheckt aangezien in de meeste gevallen sprake is van maar één logische reisroute.

Er zijn veel reizigers die het in- en uitchecken bij verschillende vervoerders überhaupt ter discussie stellen. Zij geven aan het al lastig te vinden bij de initiële check-in. Bij het betreden van een station zijn reizigers vaak gehaast en moeten zij zich focussen op het vinden van de juiste reisinformatie. Het moeten kiezen uit verschillende poortjes gaat dan snel mis. Reizigers hopen daar verbetering in te zien en vragen te stoppen met het fenomeen van aparte poortjes per vervoerder.