

Advies:

Alles-in-1-Zuil

Referentie: 26.16
Adviesdatum: 20 juli 2026
Behandeld door: Jaap Goossens Adviseur en Vertegenwoordiger reizigersbelangen ov

Geachte mevrouw van Oosten, beste Simone,

Arriva heeft Reizigersoverleg Brabant (ROB) verzocht advies uit te brengen over het voornemen om de huidige CCV-oplaadautomaten op de busstations in Oosterhout, Uden, Veghel en Waalwijk te vervangen door nieuwe Alles-in-1-zuilen. De huidige automaten zijn bedoeld voor het opladen van de OV-chipkaart.

Voor ROB staat bij de beoordeling van dit voorstel het perspectief van de reiziger centraal. Daarbij kijkt ROB niet alleen naar de toegevoegde functionaliteiten van de nieuwe zuilen, maar ook naar de toegankelijkheid, betrouwbaarheid en de gevolgen voor reizigers die nog gebruikmaken van de traditionele OV-chipkaart.

Informeer reizigers tijdig over de wijziging

ROB vraagt Arriva nadrukkelijk aandacht voor een zorgvuldige communicatie richting reizigers. Voor veel reizigers vormt de huidige CCV-oplaadautomaat een vertrouwd onderdeel van hun reis. Wanneer deze zonder duidelijke aankondiging wordt vervangen, bestaat het risico dat reizigers pas vlak voor vertrek ontdekken dat het opladen van de OV-chipkaart niet langer mogelijk is. Dit kan leiden tot onnodige vertraging, onzekerheid en gemiste aansluitingen.

ROB adviseert Arriva daarom reizigers ruim vóór de vervanging van de automaten actief te informeren over de wijziging. Duidelijke informatie op de bestaande automaten en de nieuwe Alles-in-1-zuilen over de gewijzigde situatie en de locatie van het dichtstbijzijnde oplaadpunt kan reizigers helpen zich hier tijdig op voor te bereiden.

Betrouwbare werking van de Alles-in-1-zuilen

ROB ziet de Alles-in-1-zuilen als een belangrijke voorziening voor reizigers. Juist daarom is het belangrijk dat deze zuilen betrouwbaar functioneren en beschikbaar zijn wanneer reizigers hiervan gebruik willen maken. ROB adviseert Arriva daarom aandacht te besteden aan tijdig onderhoud, een snelle afhandeling van storingen en een vandalismebestendige uitvoering van de zuilen. Ook adviseert ROB reizigers een laagdrempelige mogelijkheid te bieden om storingen of beschadigingen aan de zuilen eenvoudig te kunnen melden, zodat deze zo snel mogelijk kunnen worden verholpen. Daarnaast adviseert ROB duidelijk te communiceren over de beschikbaarheid van de videoverbinding met de klantenservice. Reizigers moeten vooraf weten op welke momenten deze ondersteuning beschikbaar is, zodat zij niet onnodig wachten op een medewerker wanneer de klantenservice niet bereikbaar is.

Conclusie

ROB beoordeelt de introductie van de Alles-in-1-zuilen positief. De nieuwe zuilen sluiten aan bij de ontwikkeling van OVpay en bieden reizigers een breder pakket aan voorzieningen dan de huidige CCV-oplaadautomaten. Wel adviseert ROB Arriva nadrukkelijk aandacht te besteden aan zorgvuldige communicatie richting reizigers en aan de betrouwbare werking van de nieuwe zuilen. Hiermee kan Arriva ervoor zorgen dat de introductie van de Alles-in-1-zuilen daadwerkelijk leidt tot een verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Wij ontvangen graag uiterlijk 14 september uw inhoudelijke reactie op dit advies over de Alles-in-1-Zuil.

Voor verdere toelichting kunt u contact opnemen met Jaap Goossens, adviseur/ vertegenwoordiger reizigersbelangen. ROB publiceert dit advies na 3 augustus op www.reizigersoverlegbrabant.nl.

Met vriendelijke groet,

Maruška Lestrade-Brouwer
Voorzitter, Reizigersoverleg Brabant