

# Voortgangsrapportage

1<sup>e</sup> helft 2017, peildatum 1 juli 2017

# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) is een overleg tussen overheden, vervoerders en consumentenorganisaties. Het NOVB heeft als doel om in goed overleg tot besluiten te komen die het gezamenlijke belang van de ov-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners (overheden) dienen. Het NOVB richt zich op landelijke of concessiegrensoverstijgende vraagstukken die spelen rondom de ov-chipkaart en (de doorontwikkeling van) andere vormen van ov-betalen. Doel is om de ov-reiziger snel, betrouwbaar, veilig en met gemak en comfort van deur-tot-deur te laten reizen.

In het NOVB wordt de samenwerking tussen overheden, vervoerders en consumentenorganisaties bevorderd. Gezamenlijk stellen zij jaarlijks een werkagenda op. Hierin worden verschillende projecten opgenomen. In de halfjaarlijkse voortgangsrapportage wordt de vordering van het project weergegeven. Voorliggende voortgangsrapportage toont de ontwikkeling in het eerste half jaar van 2017.

In het eerste half jaar van 2017 werd besloten over de toekomst van het NOVB. Het NOVB werd in de zomer van 2013 voor 4 jaar vastgesteld. Na een evaluatie naar het functioneren van het NOVB, uitgevoerd door beide voorzitters, adviseerden zij de staatssecretaris het NOVB voort te zetten. Alle partijen in het NOVB gaven aan het NOVB te willen continueren. De staatssecretaris stemde hiermee in en besloot het NOVB, in de huidige vorm, met 2 jaar te verlengen, dus tot de zomer van 2019.

In de eerste helft van 2017 startte de pilot op de Valleilijn ([www.valleilijnproef.nl](http://www.valleilijnproef.nl)). Op het traject Amersfoort – Ede-Wageningen werden campagnes opgestart om deelnemers te werven voor een drietal proeven om enkelvoudig in- en uitchecken te onderzoeken. Meer hierover is te lezen onder het kopje 'Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) (A6)'.

Vanaf mei 2017 werd het mogelijk om in- en uit te checken met je mobiel. Dit leverde duizenden geïnteresseerden op. De media-aandacht bij de introductie was onbedoeld enorm. De bedoeling was een stille introductie omdat er nog heel veel geleerd moest gaan worden op basis van de klantreacties. De grote hoeveelheid aanmeldingen heeft tot technische problemen geleid die vervoerders samen met de telefoniebedrijven stap voor stap hebben opgelost. De lessen die vervoerders en Translink hebben geleerd van deze 1<sup>e</sup> pilot zijn zeer waardevol voor het managen van het programma en worden toegepast in de vervolgstappen daarvan. Meer informatie over reizen met je smartphone en andere nieuwe vormen voor betalen in het ov, zijn te vinden onder het kopje 'Het nieuwe ov-betalen (A5)'.

Ook werd het project 'Toegankelijkheid' afgerond. De ov-begeleiderskaart is per 20 maart 2017 geïntegreerd met de huidige toegangspas. Ook wordt in verschillende concessiegebieden contant geld van de bus wordt geweerd. Tevens werd in het Bestuurlijk NOVB besloten de 1 euro baliekosten bij het terugvragen van saldo op je ov-chipkaart af te schaffen. En NS is per 18 mei 2017 aangesloten op de dienst uitcheck.gemist. De dienst uitcheck.gemist is ontwikkeld naar aanleiding van eerder NOVB-onderzoek naar de omvang van incomplete transacties.

In maart 2017 publiceerde CROW de cijfers van de ov-klantenbarometer 2016. De ov-klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Hiermee is in 2001 begonnen. Reizigers waarderen verschillende items met een rapportcijfer. De waardering

voor het gebruik van de ov-chipkaart wordt steeds hoger. Het item gebruiksgemak ov-chipkaart werd nu met een 8,1 gewaardeerd (was 7,9 in 2015) en het algemene klantoordeel voor de totale rit steeg naar een 7,6 (was 7,5 in 2015).

### **De ov-chipkaart in cijfers**

Actieve ov-chipkaarten 1<sup>e</sup> helft 2017: 14,2 miljoen

- 7,4 miljoen persoonlijk ov-chipkaarten
- 6,8 miljoen anonieme ov-chipkaarten

Aantal geleverde kaarten 1<sup>e</sup> helft 2017:

- 871 duizend persoonlijke ov-chipkaart
- 700 duizend anonieme ov-chipkaarten

Aantal reistransacties 1<sup>e</sup> helft 2017: 1,2 miljard

- 'Automatisch opladen' op 2,3 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3 miljoen

Contact over ov-chipkaart 1<sup>e</sup> helft 2017:

- 10,1 miljoen keer werd de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) bezocht
- 0,5 miljoen klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice ov-chipkaart
- 230 duizend keer werd de ov-chipkaart app gedownload (Android: 180 duizend, iOS: 50 duizend)
- 133.225 reizigers claimden succesvol hun gemiste check-out via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

### Projecten in uitvoering op de werkagenda 2017

#### **Verbeteringen aanvraagproces ov-chipkaart (A1)**

*Doel: Vergemakkelijken vervangen ov-chipkaart*

Translink en de ov-bedrijven bekijken voortdurend welke verbeteringen in het aanvraagproces kunnen worden doorgevoerd. Voor 2017 zijn een aantal concrete acties afgesproken: - meten hoe vaak een productiefout plaatsvindt in het fabriceren van de ov-chipkaart en op basis daarvan het proces wijzigen; - vervangende producten op een tijdelijke kaart zetten; - beter uitleggen en communiceren dat de geldigheidsdatum van de nieuwe kaart vóór de einddatum van de oude kaart ligt; - actief oproepen dat bij wijzigen persoonsgegevens dit bij vervoerder én Translink gewijzigd moet worden. Deze acties zijn momenteel nog niet afgerond en de implementatie is ten opzichte van de termijn in de NOVB Werkagenda 2017 verlaat.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q3 2017

#### **Aanschafprijs ov-chipkaart (A2)**

*Doel: Een door alle NOVB-leden gedragen wijze van doorberekenen van kosten van de ov-chipkaart, aanschaf- en beheerkosten*

Vervoerders, overheden en consumentenorganisaties hebben hierover intensief overleg. In het eerste half jaar van 2017 zijn de vervoerders verder gegaan met hun verkenning. Het verlagen van de prijs van de ov-chipkaart kan niet zelfstandig worden gezien, maar moet passen binnen de integrale beprijzing van huidige en toekomstige betaalmethoden in het ov. Er zijn verschillende 'witte vlekken'. Het gaat hierbij om technische haalbaarheid, reizigersadaptie en integratie van de business cases van de verschillende nieuwe betaalmethodes. Vervoerders richten zich momenteel o.a. op de marketing story en het aangehaakt houden van alle NOVB-partijen over de toegevoegde waarde van de verschillende ov-betaalinitiatieven en de daarbij horende services en beprijzing. Ook zullen de vervoerders met een impactanalyse en invoeringsplan komen om de kaartvernieuwing van de ov-chipkaart gratis te maken.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q1 2018

### **Informatievoorziening (A3)**

*Doel: Informatie uit alle ov-ritten en -reizen ontsluiten voor alle vervoerders, overheden en kennisinstellingen*

Eerder is een adviesbureau in de arm genomen om de governance, rollen, etc. wat betreft informatievoorziening in beeld te brengen. Tijdens de eerste fase kwam het NOVB tot nieuwe inzichten en besloten ze een intentieverklaring op te stellen, waarin wordt vastgelegd dat alle NOVB-leden het doel van een open ov-informatievoorziening onderschrijven. Hierbij wordt de voorkeur uitgesproken om de diensten van Trans Link Systems B.V. te gebruiken voor het verwerken van privacygevoelige data tot anonieme informatie. Door deze interventie is de projectgroep Informatievoorziening zoals die er tot dan toe lag, niet meer nodig. Momenteel richten vervoerders en overheden zich op het completeren van de intentieverklaring. Er zijn inmiddels 2 werkgroepen opgestart die zich zullen buigen over de governance, financiering en het businessmodel en over de toetsingscriteria.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q4 2017

### **Beslissingsondersteunend systeem (A4)**

*Doel: Data over producten, tarieven en productvoorwaarden zodanig openbaar toegankelijk maken dat verschillende marktpartijen de mogelijkheid hebben een BOS te kunnen bouwen*

De opdracht voor de bouw van een database en invoermodule is gegund. Het model wordt opgebouwd op basis van alle bestaande 'reguliere' producten en zal uit te breiden zijn, zodat straks ook producten kunnen worden opgenomen die bijvoorbeeld in het kader van achteraf betalen voor consumenten (ABT) worden ontwikkeld. De bedoeling is dat het beheer na 6 maanden wordt overgenomen onder regie van databank Nationale Data Openbaar Vervoer (NDOV) waarbij de productregisseurs verantwoordelijk worden voor het goed aanleveren van de gegevens over producten en tarieven.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q3 2017

### **Het nieuwe ov-betalen (A5)**

*Doel: Aanvullende manieren van betalen in het ov*

In het 1<sup>e</sup> half jaar van 2017 is het eerste initiatief uit het programma voorzichtig in een 1<sup>e</sup> versie naar de markt gebracht door vervoerders in samenwerking met KPN en Vodafone: OV-Chip Mobiel. Hiermee is het mogelijk geworden om de OV-chipkaart op de sim-kaart van de mobiele telefoon te zetten zodat een reiziger kan in- en uitchecken met de mobiele telefoon. Naast OV-Chip Mobiel is er in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2017 ook gewerkt aan de verdere voorbereidingen van de projecten waarbij in- en uitgecheckt kan gaan worden met de betaalpas, de mogelijkheid waarbij consumenten op rekening kunnen gaan reizen, het ontwikkelen van uniforme barcodes voor tickets van vervoerders.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Gestart in Q4 2015

### **Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) (A6)**

*Doel: Toetsen in hoeverre 'enkelvoudig in- en uitchecken' het gemak voor reizigers in de sporketen vergroot en het aantal foute en incomplete transacties teruggedrongen kan worden.*

*Doel is ook te toetsen of (tijdelijke invoering van) een 'enkelvoudig in- en uitchecken' systeem in zowel technisch als financieel opzicht maakbaar en haalbaar is, te ervaren welke problemen en vragen daarbij opkomen en te onderzoeken hoe deze kunnen worden opgelost.*

Vanaf maart 2017 zijn vervoerders op de Valleilijn gestart met een proef met 3 nieuwe reismogelijkheden. Hierbij worden zowel een vernieuwende drager, de mobiele telefoon, als de gangbare drager, de ov-chipkaart, gebruikt. De in-frequente én de frequente reiziger worden bediend. Proef 1 biedt reizigers de mogelijkheid om met de mobiele telefoon te reizen, proef 2 heet Swipe&Go en proef 3 richt zich op het achteraf betalen voor consumenten. De werving van deelnemers blijft ook gedurende de looptijd van de pilot doorgaan. Gedurende de pilot worden de

deelnemers en gemaakte reizen met een van de drie reismogelijkheden over de Valleilijn gemonitord. De monitoring gaat in op het verbeteren van het klantgemak en het verminderen van het aantal incomplete transacties.

**Status:** Lopend

**Implementatie:** Eerste proef is in maart 2017 gestart. De tweede proef is in mei 2017 gestart.

### **Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken spoor (A7)**

*Doel: Wens van reizigers en consumentenorganisaties is te komen tot landelijk enkelvoudig in- en uitchecken.*

Er is een aantal acties afgesproken ter voorbereiding van de besluitvorming over een landelijke invoering van enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen. Deze acties lopen parallel aan de proef op de Valleilijn, maar staan er wel los van. De acties betreffen: 1) Een quick scan naar de mogelijke effecten van nieuwe betaalvormen; 2) een actualisatie van de KBA; 3) een studie naar de mogelijkheden om de tariefvrijheid van de verschillende partijen te handhaven en 4) een evaluatie van het effect van de maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen. Samen met de resultaten van de pilot op de Valleilijn wordt deze informatie gebruikt om beslisinformatie op te leveren voor een besluit over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn

### Nieuwe projecten op de werkagenda 2017

#### **Verbeteringen ov-chipkaart (B1)**

*Doel: Vergemakkelijken gebruik ov-chipkaart*

Translink en de vervoerders hebben de volgende acties afgerond: - op de website ovchipkaart.nl kunnen reizigers een declaratieoverzicht per maand opstellen en transacties selecteren; - kaarthouders worden aan het einde van de geldigheidsperiode van de ov-chipkaart actief geïnformeerd over kaartvervanging en verrekening van het restsaldo; - via ovchipkaart.nl is de functionaliteit saldochecker beschikbaar waardoor kaarthouders kunnen controleren hoeveel saldo er op hun ov-chipkaart staat; - kaarthouders van een ov-chipkaart met restsaldo waarvan de geldigheidstermijn inmiddels is verstreken, worden per e-mail of brief geïnformeerd over hoe zij het restsaldo kunnen terugkrijgen.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** vanaf Q2 2017

### Continue Werkstroom op de werkagenda 2017

#### **Monitoring van het percentage incomplete transacties (C1)**

*Doel: het percentage incomplete transacties verminderen tot 1%*

Het percentage incomplete transacties zal in 2018 weer gemonitord worden. Ook in 2014 en in 2016 zijn onderzoeken gedaan naar het percentage incomplete transacties. Zolang het percentage boven de 1% ligt, zullen vervoerders aanvullende maatregelen blijven nemen.

**Status:** Nog niet gestart

**Implementatie:** 2018

### Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd op de werkagenda 2016

#### **Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (D1)**

*Doel: Stimuleren van ov-gebruik door toeristen d.m.v. aantrekkelijk ov-breed productaanbod*

Er is gestart met de evaluatie van het gebruik van het Holland Travel Ticket. Aan de hand van de resultaten kunnen conclusies getrokken worden over het al dan niet door ontwikkelen van het toeristenaanbod. De evaluatie wordt uitgewerkt onder leiding van de Landelijk Product Regisseur (LPR). Afstemming vindt plaats in een aantal ov-brede overleggen met alle vervoerders.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q3 2017

### **Open betaalgrens (D2)**

*Doel: Bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn in de inrichting van stations met open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) specifiek voor incidentele reizigers.*

Er is onderzocht wat het effect is van het toepassen van het 'voorkeur principe' (dat wil zeggen in- en uitcheckpalen op de grens tussen ontvangst en reisdomein) op het percentage vergeten check-outs op 10 stations. Het onderzoek is uitgevoerd door de TU Delft. Zij geven aan dat er geen effect gemeten is op het aantal claims. Wel zijn de wachtrijen verminderd. Eveneens zijn er interventies gedaan op de stations Veenendaal-De Klomp en Den Bosch. Hiervan is ook het effect onderzocht. Uit klantonderzoek blijkt dat 81% van de ondervraagden aangeeft dat zij tevreden zijn met de plaatsing van de paaltjes. Bovendien is op deze stations een significante afname gemeten van het aantal claims. NS zal op nieuwe stations of stations waar wijzigingen gewenst zijn, de in- en uitcheckpalen waar mogelijk plaatsen volgens het 'voorkeur principe'. Voorafgaand zal altijd eerst een impactanalyse gedaan worden naar noodzaak, haalbaarheid en inpasbaarheid.

**Status:** Afgerond

**Implementatie:** Vanaf Q3 2017

### **Operationele Verbeterpunten: Easytrip (D3)**

*Doel: Klanten drempelloos kunnen laten reizen met NS, doordat ov-chipkaart direct gebruiksklaar is voor reizen bij NS.*

Bij aankondiging van dit voornemen van NS, stelden andere vervoerders vast dat dit impact heeft op hen en op de reiziger. Daarom is de Landelijk Product Regisseur (LPR) gevraagd het traject te coördineren. De impact is geïnventariseerd en er zijn maatregelen aangedragen om de impact weg te nemen of te minimaliseren. De LPR zal ook een ov-breed testproces verzorgen om zeker te stellen dat invoering van Easytrip bij NS kan worden doorgevoerd.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q1 2018

### **Toegankelijkheid (D4)**

*Doel: Alle mensen die zelfstandig met een papieren kaartje konden reizen, moeten dat met de ov-chipkaart ook kunnen.*

De ov-begeleiderskaart is per 20 maart 2017 geïntegreerd met de huidige toegangspas. Nieuwe aanvragers en mensen die voor verlenging van hun kaart in aanmerking komen, kunnen voortaan met één kaart reizen. Met deze pas kunnen tevens de poortjes geopend worden. Hierdoor wordt de toegankelijkheid bevorderd.

**Status:** Afgerond

**Implementatie:** Q2 2017

### **Proces van inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations (D5)**

*Doel: Het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel*

Vanaf 1 augustus 2017 zullen op 71 stations de poortjes 100% in gebruik genomen. Hier zijn tevens stations bij waar ook andere (trein)vervoerders dan NS halteren, bijvoorbeeld Zwolle (Arriva) en Amersfoort (Connexion). Op station Utrecht Centraal heeft op 20, 21 en 22 april een pilot plaatsgevonden. De uitkomst is positief. NS heeft met de gemeente overeenstemming over het definitief in gebruik nemen in Q4 2017. De poortjes zijn daar momenteel voor 75% gesloten. Op Amsterdam Centraal vinden regelmatig proeven plaats ter voorbereiding van de definitieve sluiting. Het plan is om eind Q3/ begin Q4 een pilot te houden en de poortjes vervolgens 100% in gebruik te nemen. Op stations Eindhoven is NS in gesprek met de gemeente om toestemming te krijgen de poortjes 100% in gebruik te nemen. Vooruitlopend hierop zijn de poortjes nu al voor 75% in gebruik en dit loopt goed. Op de stations Den Haag Centraal en Amsterdam Sloterdijk worden de poortjes momenteel geplaatst, zodat ook hier de poortjes nog in 2017 in gebruik genomen kunnen worden.

**Status:** Lopend

**Implementatie:** Loopt

Wij stellen het op prijs als de staatssecretaris van IenM deze rapportage aan de Tweede Kamer toe wil zenden.

Sybilla Dekker  
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg