

Inleiding

In dit korte memo geven de OV-bedrijven van Nederland (Arriva, Connexion, EBS, GVB, HTM, NS, Qbuzz, RET, Syntus en Veolia), georganiseerd in de binnenkort op te richten Coöperatie OV-bedrijven, u graag de laatste informatie over het Werkprogramma OV-betalen. Dit is de uitwerking van de Visie OV betalen die wordt vormgegeven in het Nationale Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Deze visie is op 22 september 2015 door uw voorganger naar de Tweede Kamer verzonden. Het Werkprogramma OV-betalen wordt in de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven uitgewerkt en structureel iedere vergadering besproken in het NOVB. Voorliggende notitie sluit aan bij de presentatie van de OV-coöperatie die 9 november jl. per e-mail is gestuurd naar de permanente leden van de vaste Kamercommissie voor IenM.

Werkprogramma Visie OV-betalen

Doelen Coöperatie

De Coöperatie streeft de volgende doelen na:

- Hoge klanttevredenheid
- Snelle introductie van OV-betaaloplossingen
- Innovaties in OV-betalen
- Uiteindelijk lagere totale kosten voor OB-betalen

Kortom: De vervoerders willen de drempels van de aanschaf van vervoersbewijzen zo veel mogelijk wegnemen voor de reiziger en innovaties voor OV-betalen snel realiseren. De Coöperatie beoogt drempelloos OV met diverse moderne betaalwijzen te realiseren.

Twee werkprogramma's

Om de coöperatiedoelen te behalen zijn twee werkprogramma's ingericht. Het Werkprogramma OV-betalen geeft sturing aan het realiseren van nieuwe OV-betaalmethoden. Het andere werkprogramma geeft sturing aan het realiseren van lagere totale kosten voor het OV-betalen. Voorliggend stuk geeft uitleg over het Werkprogramma OV-betalen.

Nieuwe betaalmethoden

Onder de Coöperatie zijn de OV-bedrijven samen met Translink, de mobiele telefonie-aanbieders en de banken hard aan het werk om gezamenlijk nieuwe betaalmethoden in aanvulling op de huidige OV-chipkaart voor te bereiden en gefaseerd op de markt te brengen. De stem van de reiziger neemt de sector nadrukkelijk mee. Met nieuwe betaalmethoden willen vervoerders het gebruik van het OV laten stijgen door het gemak voor de reiziger te vergroten en het bereik van het OV te laten groeien. De nieuwe betaalmethoden zijn niet van vandaag op morgen te gebruiken. Voor achtergrondinformatie over de stand van zaken van de diverse initiatieven is meer informatie opgenomen op de volgende pagina's en kunt u uiteraard ook te allen tijde contact opnemen met de Coöperatie.

Vergroten reizigersgemak



In de visie is de service aan en de wens van de reiziger leidend

De belangrijkste wensen van de reizigers zijn:

- Gemak, eenvoud, betrouwbaarheid, veiligheid, flexibiliteit en budgetcontrole
- Keuzevrijheid in het betalen
- Beschikken over online en realtime informatie
- Anonimiteit als keuze

Toekomstige voordelen voor de reizigers:

- Hij kiest zelf met welk betaalmiddel hij betaalt binnen het OV
- Meer keuze in reisproposities
- Hij kan altijd en overal alles zelf regelen
- Keuzevrijheid in vooraf of achteraf betalen

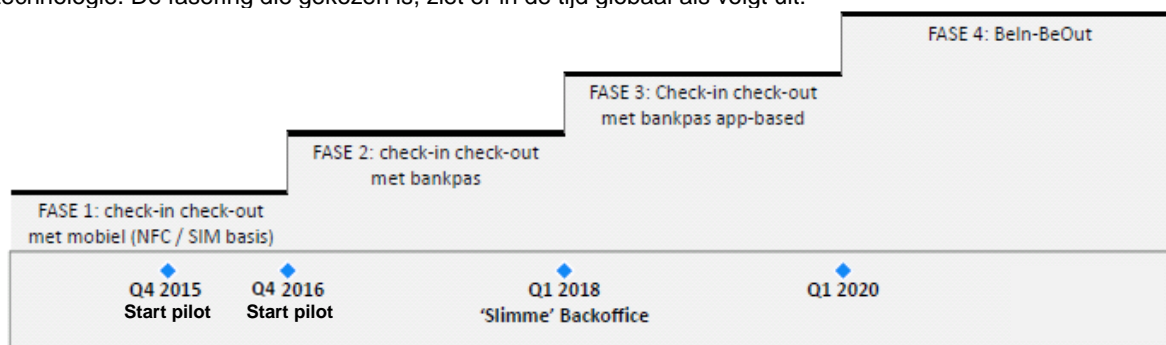
Visie OV-betalen in de praktijk

Visie betaalmethoden in het OV algemeen

De kern van de visie op betalen in het openbaar vervoer in Nederland is dat betalen voor reizigers stap voor stap convergeert naar de mobiele telefoon als 'drager'. Met als uitgangspunt dat de reiziger altijd keuzevrijheid houdt over hoe en waarmee hij betaalt voor zijn reis. Meer concreet betekent dit voor de verschillende betaalvormen:

- OV-chipkaart blijft voorlopig in haar huidige vorm bestaan
- Smart OV (OV-chipkaart op smartphone) is vanaf 2016 beschikbaar
- EMV (Europay MasterCard Visa, betalen met de contactloze bankpas en creditcard) is massaal vanaf 2018 mogelijk
- Mobile en Electronic (E/M) ticketing zijn aanvullende betaalmogelijkheden
- De mogelijkheden voor achteraf betalen worden verruimd

De stapsgewijze innovaties bieden reiziger in de toekomst rijkere mobiele betaalervaringen op basis van nieuwe technologie. De fasering die gekozen is, ziet er in de tijd globaal als volgt uit:



- FASE 1: Check-in/check-uit met mobiel op basis van de OV-chipkaart:
 - De reiziger kan wennen aan de mobiele ervaring
 - De sector kan de OV-chipkaart naar een andere drager brengen
 - Digitaliseren vindt plaats door middel van SIM + NFC technologie op de mobiel
 - De huidige infrastructuur met kaartlezers, paaltjes en verkoop- en oplaadmachines blijft onveranderd
- FASE 2: Check-in/check-uit met plastic EMV bankpas
 - Invoeren nieuwe techniek en nieuwe drager
 - Start met uitsluitend fysieke bankpas
 - Banken infrastructuur is nu nog niet klaar voor het aanbieden van EMV op mobiel op grote schaal
 - Reiziger kan wennen aan check-in/check-uit met EMV bankpas
 - OV sector kan marktsegment gestaag laten groeien
- FASE 3: Check-in/check-uit met virtuele EMV bankpas op mobiel
 - Reizigers zijn gewend aan mobiele ervaring
 - Betalen en check-in/check-uit met EMV bankpas is dan reeds breed geaccepteerd
 - Banken infrastructuur is gereed voor het aanbieden EMV op mobiel nationaal niveau
 - Betalen met EMV integreren in mobiele ervaring
- FASE 4: Beln-BeOut (voorlopig out of scope van het Werkprogramma OV-betalen)
 - Vanaf 2020, nu nog niet in scope
 - Registreren van de reis met nadrukkelijke toestemming door de klant door bijvoorbeeld geolocatie of beacons

Werkprogramma OV-betalen – gemeenschappelijke innovatie met alle vervoerders en Translink

De Coöperatie en Translink innoveren gezamenlijk om landelijke doelen te halen, volledig in lijn met de visie van het NOVB op OV-betalen. De visie en ambities die samenkomen in het Werkprogramma OV-betalen sluiten volledig aan bij de NOVB-visie.

Visie OV-betalen in de praktijk

Aanbieden van meerdere, algemeen geaccepteerde, betaalvormen in het OV om betalen en reizen gemakkelijker te maken en aan te sluiten bij de wensen van de reiziger. Daarbij wordt het naast vooraf betalen ook mogelijk om achteraf te betalen.



Vertaalt zich in de volgende ambities

1. Bereik onder reizigers vergroten door het aanbieden van meerdere dragers
2. Gemak & klanttevredenheid scoren hoger dan in 2015
3. Total Cost of Ownership substantieel verlagen
4. Samen OV marktgroei realiseren: nieuwe klantsegmenten en meer omzet per reiziger

Er is meer structuur en stabiliteit in governance ontstaan door de oprichting van de Coöperatie. De aansturing van het Werkprogramma OV-betalen loopt grofweg langs de volgende lijnen.

- De Programma Board Werkprogramma OV-betalen bestuurt het Werkprogramma OV-betalen en legt verantwoording af aan het bestuur en de ALV van de Coöperatie.
- Verschillende inhoudelijke initiatieven opereren relatief autonoom en rapporteren aan de Programma Board. Momenteel kent het Werkprogramma drie initiatieven:
 - EMV
 - SmartOV
 - E/M-ticketing
- Naast de initiatieven vindt in samenhang afstemming plaats over communicatie en stakeholdermanagement.
- De vervoerders hebben samen met Translink hun inkoopkracht gebundeld in een zogenaamde Vendor Commissie waarmee ze namens de branche kan overleggen en onderhandelen met onder andere mobiele telefonie-aanbieders en banken.
- De ontwikkelingen, planning en voortgang worden regelmatig gedeeld met alle partijen uit het NOVB.
- Er is een Klankbordgroep voor het Werkprogramma OV-betalen opgericht, daarin zijn decentrale overheden, ministerie van Infrastructuur en Milieu en consumentenorganisaties vertegenwoordigd.

Tot slot

De ontwikkelingen op het gebied van betalen in het OV zijn technisch en organisatorisch complex en kostbaar. De vervoerders en Translink zullen u, in afstemming met NOVB en leveranciers, op basis van voortgang, ervaringen en financiële mogelijkheden voortdurend informeren en op de hoogte houden van de mogelijkheden en fasering.