

## Pakket verbetermaatregelen om incomplete transacties verder terug te dringen

Maatregel			
Terugdringen incomplete transacties	2014-2015	Q1/Q2-2016	Q3/Q4-2016 en 2017 (gepland)
Pilot single check in – check out	-Juridisch onderzoek. -Consultatie Autoriteit Consument en Markt.	-Vervolg ACM-traject. -Impactanalyse n.a.v ACM-zienswijze.	Go-NoGo-besluit over de pilot. Indien 'Go': start voorbereiding van de pilot en realisatie pilot. Duur pilot: 1 jaar.
Oplossing voor gezinnen met kinderen: tot 12 jaar gratis treinreizen met volwassene	KidsVrij als oplossing is gepresenteerd en gepositioneerd d.m.v. ATL-en online-campagne	3 campagne-flights ATL in januari, april en juni	Extra campagnes: -OOH (Abri - zomer 2016) -SPOOR (najaar 2016) -Online (najaar 2016)
Onderzoek en proef met TU Delft n.a.v. aanbevelingen voor incidentele reizigers	-Onderzoeksvoorstel TU Delft 'optimalisatie open betaalgrens' ('paal geeft poortgevoel'). -Veldwerk door TU Delft op geselecteerde stations.	-Analyse, ontwerp en goedkeuring van ontwerp met diverse stakeholders.	-Bouw prototypes en plaatsing op stations. -Effectmetingen, analyse en rapportage.
Routing, Signing & branding in Overstappunten tussen vervoerders verbeteren	-Extra overstappunt station Duivendrecht. -Overstapmeubels stations Rotterdam Centraal en Roosendaal t.b.v. internationale reizigers die de 'aan-/afreis' maken met OV-chipkaart.	-Overstapmeubels station Amsterdam Centraal t.b.v. internationale reizigers die de 'aan-/afreis' maken met OV-chipkaart.	-Extra overstappunten stations Rotterdam Blaak, Apeldoorn en concessielijn Limburg. -Overstapmeubels stations Utrecht Centraal en Breda t.b.v. internationale reizigers die de 'aan-/afreis' maken met OV-chipkaart.
Op Reisplanner App inzage in status of je bent uitgecheckt	-Functionaliteit reishistorie is in de app gerealiseerd. -klantproef met een 'vergeten Co-alert op stations Utrecht en Schiphol.	Vervolg klantproef op Utrecht en Schiphol	Ontwikkeling om deze CiCo-informatie en alerts voor reizigers 'real-time' te maken.
82 BTS-stations	54 stations 'beheerst toegankelijk' gemaakt door middel van poortjes	6 stations BTS gemaakt; totaal: 60 stations met poortjes	Op de resterende BTS-stations worden de poortjes in werking gesteld.
Station Bilthoven BTS (83e station)		Poortjes geïnstalleerd en in werking gesteld	
4 nieuwe BTS-stations		De keuze voor de 4 extra BTS-stations is voorbereid.	Keuze wordt bepaald, uitrol wordt gerealiseerd in 2016 en de loop van 2017.
'lekken', die leiden tot incomplete transacties, dichten		Analyse waar lekken zorgen voor incomplete transacties is afgerond	-Diverse lekken worden gedicht op 9 stations. -Op 2 stations worden liftlekken gedicht door plaatsing van poortjes.
Makkelijk geld terugvragen	2014-2015	Q1/Q2-2016	Q3/Q4-2016 en 2017
1 meldpunt om geld terug te vragen	-Meldpunt via TLS is live gebracht. Reizigers hebben nu 1 ingang om geld terug te vragen. -In de online-omgeving zijn personificatietools gerealiseerd -Bij NS Klantenservice zijn extra servicecalls afgehandeld m.b.t. restitutieverzoeken 'vergeten Co' en gebruik van OV-chipkaart.	-Bij NS Klantenservice zijn extra servicecalls afgehandeld m.b.t. restitutieverzoeken 'vergeten Co' en gebruik van OV-chipkaart.	-Alle vervoerders gaan direct aansluiten op www.uitcheckgemist.nl. -Bij NS Klantenservice worden extra servicecalls afgehandeld m.b.t. restitutieverzoeken 'vergeten Co' en gebruik van OV-chipkaart.
Terugvraagtermijn vergeten CiCo van 3 naar 6 maanden	Gerealiseerd in 2015		
Via Reisplanner app (i.c.m. Mijn NS account) restitutie bij vergeten Co treinreis	-Inzake CiCo-status voor NS Business Card -Alerts 'vergeten Co' instelbaar op een reistraject -Verbeterde informatie overstap naar andere treinvervoerders		
Uitrol NS Extra	-Proactieve persoonlijke service voor 'geld terugvragen bij vergeten Co' en exclusieve voordelen en aanbiedingen. '-Pilot met geselecteerde groep reizigers die NS Extra beproeven.	-Pilot succesvol afgerond. -NS Extra beschikbaar gemaakt voor alle NS-klanten met een persoonlijke OV-chipkaart. -Campagne om NS Extra bekend te maken en klanten te werven.	Vervolg werving klanten.
OV eenvoudiger en aantrekkelijker	2014-2015	Q1/Q2-2016	Q3/Q4-2016 en 2017
Oplossing 'poorten per vervoerder' op BTS stations die gedeeld worden met meerdere vervoerders (servicevariant)	-Scenario's voor oplossing bedacht en uitgewerkt. -Keuze voor scenario 'servicevariant' gemaakt. -Software-ontwikkeling in gang gezet.	Op stations Dordrecht, Arnhem en Zwolle is dit concept gerealiseerd in samenwerking met Arriva.	-Samen met Connexion wordt dit concept gerealiseerd op station Amersfoort. -Op stations Leeuwarden, Sittard en Nijmegen wordt het PPV-concept samen met Arriva gerealiseerd.
Herplaatsen en/of bijplaatsen CiCo-palen ter verbetering vindbaarheid op stations	-Op 16 stations zijn aanpassingen gedaan aan de CiCo-infrastructuur (palen verplaatst en/of bijgeplaatst om ze zichtbaarder te maken). - op stations Schiedam, Amsterdam Bijlmer Arena, Amsterdam RAI en Leiden zijn poorten bijgeplaatst om incomplete transacties te voorkomen, deels veroorzaakt door overstap naar metro/tram.	Op 17 stations zijn aanpassingen gedaan aan de CiCo-infrastructuur (palen verplaatst en/of bijgeplaatst om ze zichtbaarder te maken).	Op 34 stations zullen aanpassingen worden gedaan aan de CiCo-infrastructuur (palen verplaatst en/of bijgeplaatst om ze zichtbaarder te maken).
Voor toeristen aantrekkelijker aanbod doen (Amsterdam Travel Ticket)	-Amsterdam Travel Ticket is succesvol gerealiseerd en kan worden gekocht op stations Schiphol en Amsterdam Centraal. - Wijziging stationsnaam in 'Schiphol Airport'. - Pop-up stores Schiphol Airport (extra baliefaciliteiten voor toeristen)	- t.b.v. toeristen uit het buitenland is de website 'DiscoverHolland' in april 2016 gelanceerd. - Holland Ticket is gerealiseerd. - Ticketpoints Schiphol Airport (extra baliefaciliteiten voor toeristen)	- promotiecampagne t.b.v. Holland Ticket (online, POS).
OV-brede acties (retail, etc.)	-Kruitvatactie met interoperabele CT's -Introductie Amsterdam Travel Ticket (2- en 3 daagse reizen t.b.v. toeristen)		
Proeven met achteraf betalen in het OV (o.a. Business Card, EMV-betalen, etc.)	-OV-brede programmaboard ontwikkelt 'visie op betalen' -Proef met Smart OV (CiCo met je mobiel)	Voorbereiding voor de EMV-pilot (betalen met je bankpas)	EMV-pilot van start