

# Voortgangsrapportage

2<sup>e</sup> helft 2016, peildatum 31 december 2016

# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) is een overleg tussen overheden, vervoerders en consumentenorganisaties. Samen buigen zij zich over vraagstukken rondom betalen in het OV. Elk half jaar geeft het NOVB een update over het verloop van de projecten in de NOVB Werkagenda. In 2016 werd er extra gefocust op vier onderwerpen: OV-betalen van de toekomst (Werkprogramma Visie OV-betalen), Aantrekkelijke aanbod toeristen in Nederland, Incidentele reizigers en Informatievoorziening.

In de tweede helft van 2016 zijn er in NOVB-verband verschillende resultaten geboekt. In deze 'Voortgangsrapportage 2<sup>e</sup> helft 2016' kunt u lezen hoe het staat met de verschillende projecten. De volgende projecten werden afgerond. Deze onderwerpen worden verderop in de Voortgangsrapportage inhoudelijk toegelicht.

- A1: Gebruik en functies kaartautomaten op stations
- A6: Verbeteren vindbaarheid in- en uitcheckpalen
- A8a: Operationeel Verbeterpunt - Facturering van het gebruik van de businesscard voor het deel dat niet werkgerelateerd is.
- C1: Toegankelijkheid; de MMI-specificaties
- C2: Monitoring van het percentage incomplete transacties, onderzoek 2016
- D2: Wetgeving en onderliggende regelgeving

Verder gebeurde het volgende:

- Het onderzoek naar incomplete transacties leverde positieve resultaten op. Het onderzoek van 2016 laat zien dat het percentage gemiste check-uits in 2015 in trein, bus, metro en tram daalde naar 1,3%, terwijl het onderzoek in 2014 laat zien dat het percentage 1,7% was. Het NOVB verwacht dat het percentage nog verder af zal nemen met de voortzetting van de maatregelen zoals in 2014 opgesteld om reizigers te stimuleren in- en uit te checken. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat na een gemiste check-uit, vaker geld wordt teruggevraagd. Er is afgesproken in 2018 opnieuw een onderzoek te doen naar het percentage gemiste check-uits.
- Er waren verschillende ontwikkelingen rondom nieuwe manier van betalen in het OV. Verschillende pilots rondom het contantloos betalen werden opgestart.
- De partijen in het NOVB besloten gezamenlijk dat er een pilot Enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn zal starten in het eerste kwartaal van 2017. Connexxion en NS starten hiermee in maart 2017. Hierdoor zal de overstap voor reizigers tussen de Valleilijn, rijdend tussen Amersfoort en Ede-Wageningen, en de treinen van NS vereenvoudigd worden. Door niet meer uit en in te hoeven checken bij de overstap naar een andere vervoerder, zal bij het slagen van de pilot het reizen met het openbaar vervoer makkelijker en klantvriendelijker worden. Dit wordt steeds meer van belang, omdat meer lijnen overgaan naar een andere vervoerder.

## **De OV-chipkaart in cijfers**

Actieve OV-chipkaarten in 2016: 14,2 miljoen

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

Aantal transacties in 2016: 2,45 miljard

- 'Automatisch opladen' op 2,1 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3 miljoen

Contact over OV-chipkaart in 2016:

- 18,2 miljoen keer werd de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) bezocht
- 1,2 miljoen klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice OV-chipkaart
- 800.000 keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 203.000 reizigers claimden succesvol hun gemiste check-out via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

#### Projecten in uitvoering op de werkagenda 2016

##### **Gebruik en functies kaartautomaten op treinstations (A1)**

*Doel: Opstellen van een landelijke beleids- en richtlijn hoe om te gaan met het plaatsen van kaartverkoopautomaten op treinstations.*

Er is onderzoek gedaan naar het gebruik van kaartverkoopautomaten op treinstations. Het blijkt dat deze nog veelvuldig gebruikt worden. Daarom is het opstellen van de landelijke beleids- en richtlijn voor kaartautomaten op regionale treinstations op dit moment niet opportuun. Op het moment dat deze automaten aan het einde van hun levensduur zijn, zal het opnieuw bekeken worden.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: n.v.t.**

##### **Landelijk productportfolio (A2)**

*Doel: Ontwikkelen van een methodiek voor het beoordelen van de wenselijkheid en haalbaarheid van de invoering van nieuwe of beëindiging van bestaande tariefproducten.*

In de vorige voortgangsrapportage (1<sup>e</sup> helft 2016) werd er geconcludeerd dat het project afgerond is. Er bleven echter wel een paar losse eindjes over. Het NOVB zal hier begin 2017 definitief over beslissen.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: n.v.t.**

##### **Incidentele reizigers (A3)**

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

De expertise van TU Delft wordt hiervoor gebruikt. Er zijn onder andere twee pilots gestart op station Veenendaal-De Klomp en station Den Bosch. Vanaf 1 november 2016 zijn daar de in- en uitcheckpalen uitgerust met extra middelen. Er zijn borden boven de in- en uitcheckpalen geplaatst, aangevuld met de aanduiding check in/check uit en het NS logo. Ook is de kaartlezer verlicht en met verlichting vanuit de topborden wordt een lijn geprojecteerd op de grond.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Sinds Q4 2016**

##### **Informatievoorziening (A4)**

*Doel: In beeld brengen van reispatronen van reizigers uit informatie van alle OV-reizen, dat wil zeggen binnen concessies én concessiegrensoverschrijdende reizen.*

In het tweede halve jaar van 2016 heeft het NOVB unaniem een notitie vastgesteld, waarmee de meerwaarde van het beschikbaar krijgen van geaggregeerde reisinformatie uit OV-kaartdata wordt onderschreven.

Er is een (formele) aanvraag voor een zienswijze bij Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gedaan, om meer zekerheid te krijgen over een aantal privacyvragen. Dit heeft niet tot een formele zienswijze geleid. In haar reactie heeft AP slechts verwezen naar bestaande wetgeving en jurisprudentie. Hierdoor is het niet duidelijk geworden hoe eventuele risico's beperkt of opgelost kunnen worden. Het project Informatievoorziening levert uiteindelijk een Informatiehuishouding op, waarmee overheden, vervoerders en andere partijen onderzoek en analyse naar verbeteringen van het OV-

systeem kunnen laten doen. Voor het ontwerp is een partij geselecteerd. In de eerste fase worden de governance en de informatiestromen in beeld gebracht, de rollen en verantwoordelijkheden van schakels in het proces benoemd en een globale businesscase gemaakt. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken welke rol Translink kan vervullen. De eerste fase wordt februari 2017 opgeleverd. Daarna besluit het NOVB over het vervolg. Het is nog steeds de bedoeling om de Informatiehuishouding eind 2017 werkend te hebben.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Q4 2017**

### **Beslissingsondersteunend systeem (BOS) (A5)**

*Doel: Reizigers helpen eenvoudig het reisproduct te kiezen dat het meest optimaal aan hun behoefte voldoet door brondata aan afnemers/marktpartijen beschikbaar te stellen op basis waarvan zij een BOS kunnen ontwikkelen.*

Momenteel wordt er gewerkt aan verschillende onderdelen van BOS. Door de complexiteit van de kenmerken van de producten, is vanuit de vervoerders de Landelijke Product Regisseur naar voren geschoven om na te denken over het datamodel en welke velden er nodig zijn om de producten die zij beheren in te kunnen voeren in het model. Daarnaast is in kaart gebracht dat voor de gebiedsgebonden producten (zoals sterabonnementsen) een koppeling gemaakt moet worden tussen zones en haltes. Begin 2017 zal er gewerkt worden aan het maken van een uitvraag voor het datamodel en de koppelingen zones en haltes.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Q3 2017**

### **Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations (A6)**

*Doel: De vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen te verbeteren.*

In 2015 zijn 47 stations geselecteerd waar verbetering van de inrichting gewenst was om de klanttevredenheid te verhogen. Medio 2016 waren op 35 stations de aanpassingen gerealiseerd. In de tweede helft van 2016 zijn de aanpassingen op de overige stations gedaan. Het verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen wordt ook meegenomen in het onderzoek van de TU Delft (zie het project A3: Incidentele reizigers). Uit onderzoek van Blauw naar Reizen op Saldo (2016) blijkt dat de vindbaarheid van de paaltjes om in- en uit te checken verbeterd is en met een 7,7 gewaardeerd wordt.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: van 2015 t/m Q4 2016**

### **Werkprogramma Visie OV-betalen (A7)**

*Doel: Ontwikkelen van meerdere aanvullende manieren van betalen in het OV.*

In het werkprogramma worden verschillende toekomstige manier van OV-betalen uitgewerkt. Waaronder OV-chip mobiel (reizen met je mobiele telefoon), E/M ticketing (online tickets), EMV (reizen met je bankpas) en ABT (achteraf betalen). De proef onder circa tienduizend klanten van telecomaandieners Vodafone en KPN om het nieuwe systeem 'OV-chip mobiel' uit te rollen en de proef met inchecken via je bankpas werd uitgesteld tot begin 2017.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: uiterlijk 2020**

### **Operationele Verbeterpunten (A8)**

*Doel: Oppakken van verbeterpunten welke in de praktijk geconstateerd zijn.*

#### **a. Facturering van het gebruik van de businesscard voor het deel dat niet werkgerelateerd is.**

Klanten van NS Zakelijk gaven aan dat er behoefte is aan een functie 'gesplitst betalen' waarbij de werkgever alleen betaalt voor het trajectdeel en de werknemer zelf voor alle reizen buiten het traject en in het overige OV. Door het product Traject Vrij uit te breiden met Gesplitst

betalen is hieraan voldaan. Na een pilot met ca. 150 Business Card houders is het product vanaf 1 september te bestellen.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: Q3 2016**

**b. Onduidelijkheid over het laden van reisproducten op de OV-chipkaart (Easytrip).**

Met het invoeren van Easytrip hoeven klanten geen handeling meer te doen voordat ze kunnen reizen met de OV-chipkaart bij NS. Het project is opgeschort, door bijwerkingen die zijn gevonden bij testen door verschillende vervoerders. De vervoerders zoeken naar een oplossing. Invoering van Easytrip is vooralsnog voorzien voor eerste helft 2017.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Q2 2017**

Nieuwe projecten op de werkagenda 2016

**Aanschafprijs OV-chipkaart en complexiteit aanvraagproces (B1)**

*Doel: Onderzoeken of en hoe de aanschaf- en beheerkosten van de OV-chipkaart doorberekend kunnen worden en het bewerkstelligen van een zo eenvoudig mogelijk aanvraagproces.*

Vervoerders hebben hier onderzoek naar gedaan. Het kan een optie zijn de aanschafprijs te verlagen en dit te versleutelen in de tarieven. Hierbij stuiten de vervoerders echter op een aantal complexe en financieel ingewikkelde vraagstukken. Overheden en consumentenorganisaties benadrukken de meerwaarde van het doel van een lagere aanschafprijs van de OV-chipkaart, namelijk het verlagen van de drempel voor de (incidentele) reiziger. Vervoerders delen dit doel. Het NOVB buigt zich momenteel verder over dit project.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: nog onbekend**

**Landelijk Enkelvoudig in- en uitchecken (B2)**

*Doel: Terugdringen van aantal incomplete transacties en vergroten van het reisgemak, conform de wens vanuit consumenten, consumentenorganisaties, vervoerders, overheden en de Tweede Kamer.*

Om te kunnen besluiten over het wel of niet landelijk invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken zijn de resultaten van de Pilot op de Valleilijn noodzakelijk. De pilot zal in maart 2017 van start gaan. Het ministerie van IenM heeft een Quick Scan naar technische ontwikkelingen laten uitvoeren. In 2017 zullen een onderzoek naar tariefvrijheid en een KBA op hoofdlijnen uitgevoerd worden. En in 2018 volgt een evaluatie van de pilot (zie D1).

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: nog onbekend**

Continue Werkstroom op de werkagenda 2016

**Toegankelijkheid (C1)**

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

Het NOVB heeft in de tweede helft van 2016 een besluit genomen over een set van uniforme MMI-specificaties (Man Machine Interface, oftewel de tekst- en geluidssignalen voor de toekomstige kaartlezers). In alle nieuwe OV-aanbestedingen zullen de afgesproken MMI-specificaties worden toegepast. De specificaties die betrekking hebben op apparatuureisen worden in beheer gegeven bij Translink. Dit deel van het project Toegankelijkheid is afgerond.

De integratie van de OV-begeleiderskaart en de zogenaamde sleutelpas (om de poortjes te openen) is ook bijna afgerond. Momenteel bevindt de integratie zich in de implementatiefase. De vervoerders en het bureau dat de indicatiestelling verzorgt, verwachten in het voorjaar van 2017 de eerste geïntegreerde kaart te kunnen uitgeven.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Q1 2017**

### **Monitoring van het percentage incomplete transacties (C2)**

*Doel: Inzicht in de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties.*

Medio augustus 2016 leverde onderzoeksbureau Panteia het onderzoek naar incomplete transacties op. Het onderzoek laat zien dat in de onderzoeksperiode januari tot en met december 2015 het percentage is verminderd tot 1,3% (ten opzichte van 1,7% in 2014). Het NOVB is verheugd met dit positieve resultaat. Het uiteindelijke doel van 1% is nog niet gehaald, maar het vertrouwen is er dat met het voortzetten van de maatregelen zoals na het vorige onderzoek in 2014 afgesproken, het percentage incomplete transacties nog meer zal dalen. De leden van het NOVB spraken af om in 2018 nogmaals een onderzoek te doen, zodat gemonitord kan worden of het streefpercentage van 1% gehaald is.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: Q3 2016**

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

#### **Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) (D1)**

*Doel: Vergroten van het gemak voor reizigers in de spoorketen en terugdringen van het aantal foute en incomplete transacties. Doel is ook te toetsen of dit systeem technisch en financieel maakbaar en haalbaar is.*

NS en Connexxion hebben een alternatieve invulling voor de pilot voorgesteld. De alternatieve invulling is ontstaan nadat de ACM (Autoriteit Consument en Markt) reageerde dat de oorspronkelijke invulling na 12 maanden teruggedraaid moet worden, de pilot geen mandaat geeft voor landelijke invoering, en dus geen toekomstvaste oplossing bood, en vervoerders voldoende waarborgen moeten treffen ten aanzien van het delen van concurrentiegevoelige transactie- en projectgegevens. Alle partijen van het NOVB hebben ingestemd met deze alternatieve invulling. De pilot bestaat uit drie proeven. In maart 2017 wordt het kopen van een e-ticket via de mobiele telefoon geïntroduceerd. In het tweede kwartaal van 2017 gaan NS en Connexxion aan de slag met het innovatieve concept 'Tap in Be out'. In het derde kwartaal van 2017 wordt er gestart met achteraf betalen op basis van de OV-chipkaart. En in het vierde kwartaal wordt het achteraf betalen gekoppeld aan 'Tap in Be out'.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Q1 2017**

#### **Wetgeving en onderliggende regelgeving (D2)**

*Doel: Zorgen dat een probleem wordt opgelost, wanneer dit niet of niet tijdig door zelfregulering ontwikkeld en uitgevoerd wordt.*

Eind september heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden over de concept AMvB over de landelijke werking van de OV-chipkaart. Op 1 november 2016 heeft het NOVB Directeurenoverleg kennisgenomen van de resultaten. De AMvB verplicht vervoerders om de OV-chipkaart aan te bieden in het openbaar vervoer. De planning is dat de AMvB na kabinetsbesluit voor de voorhangprocedure aan het parlement zal worden gezonden.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: Q1 2017**

#### **Proces van de inwerkstelling van toegangspoortjes op stations (D3)**

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

Het sluiten van de poortjes leveren een belangrijke bijdrage aan de veiligheid op stations en in de trein. Hierdoor kan er namelijk minder gemakkelijk zwart gereisd worden. Uiteindelijk zullen op 82 stations de poortjes worden gesloten. Dit gaat geleidelijk en (maatschappelijk) ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat het aantal betreffende stations wijzigt. Regelmatig worden tijdens de

bijeenkomsten van het NOVB updates gegeven. Eind 2016 waren op 69 stations de poortjes in werking gesteld.

**Status: Continue proces**

**Implementatie: Continue proces**

#### **Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (D4)**

*Doel: Vereenvoudigen van het reizen in het openbaar vervoer voor toeristen.*

Met het Holland Travel Ticket wordt er een reismethode aangeboden aan toeristen. Het Holland Travel Ticket is sinds 1 juni 2016 in gebruik. Na de ingebruikname is de distributie uitgebreid en de online verkoop bevorderd.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: Q2 2016**

#### **Verbeteringen uitcheckgemist.nl (D5)**

*Doel: Vergemakkelijken geld terugvragen bij vergeten check-in of check-uit.*

De terugvraagtermijn is nu bij alle vervoerders verlengd naar 6 maanden. En vanaf oktober 2016 zijn ook EBS en Connexxion aangesloten op deze website. Ook NS doet vanaf begin 2017 mee en dan zijn alle vervoerders aangesloten.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: Continue proces**

#### **Anoniem geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart (D6)**

*Doel: Vergemakkelijken geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart.*

Het gaat hierbij niet alleen om 'anoniem geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart', maar ook om andere zaken rondom verbeteringen OV-chipkaart. Bijvoorbeeld als er iets mis gaat bij het maken van de kaart, buiten de schuld van de kaarthouder om; het aansluiten van de geldigheidstermijnen bij het aanvragen van een nieuwe kaart; het attenderen op actief wijzigen van persoonsgegevens; zelf een periode selecteren bij declaratieoverzichten; etc. Translink heeft de punten onder de aandacht.

**Status: In ontwikkeling**

**Implementatie: 2017**

#### **Projecten TU Delft (D7)**

*Doel: Verbeteren van de OV-keten voor de reiziger*

Het gaat hier om de volgende projecten:

**A. Internationale reizigers op vliegvelden.** Uit het onderzoek komt naar voren dat de problemen die de reizigers tegenkomen grotendeels afhangen van het type reiziger. Problemen die men tegenkomt hebben vooral te maken met: beperkt begrip tickets; gesloten poortjes; gebrek aan service; vertragingen en annuleringen. Er zijn een aantal aanbevelingen gedaan die ook voor D7-E: 'Grensoverschrijdend spoorvervoer' gelden. Aanbevelingen zijn: zie de internationale reiziger als een van de gebruikersgroepen, niet als aparte groep; geef proactieve informatie over vertragingen; geef proactieve informatie over gebruik barcodes bij poortjes; geef duidelijk aan welke poortjes gebruikt kunnen worden met internationaal ticket; verbeter zichtbaarheid S.O.S. en informatiepaal; verbeter communicatie tussen verschillende vervoerders; faciliteer service personeel wat bij station hoort, in plaats van bij vervoerder; faciliteer internationale service desks op alle stations.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: n.v.t.**

**B. Ervaring en doorstroming poortjes.** Er is een nieuw gebruikgericht ontwerp voor de gesloten betaalgrens ontwikkeld. Na veldonderzoek is ervoor gekozen om een ontwerp uit te ontwikkelen voor een open poortrij, waarbij de deuren in principe open staan, tenzij reizigers

niet inchecken of geen saldo of geldige OV-chipkaart hebben. De resultaten van dit onderzoek neemt NS mee in een mogelijke toekomstige aanbesteding van poorten.

**Status: Afgerond**

**Implementatie: n.v.t.**

- C. Bankpas als OV-chipkaart.** Dit deelproject is opgenomen in het project A7: 'Werkprogramma Visie OV-betalen'.
- D. Optimalisatie Open betaalgrens.** Dit deelproject is opgenomen in het onderzoek naar de 'Incidentele reizigers' (A3).
- E. Grensoverschrijdend spoorvervoer.** Zie D7-A

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