

Overzicht Eindbeeldstudies OV-chipkaart

Titel en beschrijving van de studie	Beoogd resultaat
<p>Landelijke dekking OV-chipkaart</p> <p>Uitgangspunt voor de OV-chipkaart is landelijke dekking in het openbaar vervoer. Het beleid ten aanzien van o.a. de regiotaxi, het landgrens-overschrijdend openbaar vervoer, het nachtvervoer, het buurtbusvervoer, de lijngebonden taxi's en vervoer op de Waddeneilanden vraagt om een nadere definiëring van de eisen. Doel is helderheid verschaffen over de status van dergelijke vormen van vervoer, gerelateerd aan de OV-chipkaart.</p>	<p>Afbakening van de grenzen of omschrijven van eisen die onderscheid moeten maken welke vervoersmodaliteit nu wel of niet onder de OV-chipkaart valt.</p>
<p>Overstap meerdere vervoerders</p> <p>De overstap op treinstations met meerdere (spoor)vervoerders kan verbeterd worden. Dit project beoogt het proces tot het komen van deze verbetering te sturen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In praktijk beproefd advies t.a.v. de check-in en check-uit en overstap op stationslocaties waar meerdere vervoerders in de (trein)keten halteren vanuit de invalshoeken de reiziger/vervoerder/eigenaar infra. Stationsinrichting, Routing Signing en Branding en reisinstructie zijn de hoofdaandachtsvelden. • Een set van aanvullende generieke ontwerprichtlijnen voor het reisconcept op locatieniveau en een set van generiek toe te passen middelen die locatie specifiek ingezet kunnen worden zijn eindresultaten. • De impact vanuit overige invalshoeken zoals de vervoerder, de stationseigenaar, beheerder, de concessiehouder, TLS en VenW worden zo mogelijk en zo nodig inzichtelijk gemaakt.

<p>Enkelvoudige check-in /check-uit in treinrailketen</p> <p>In opdracht van het Directeurenoverleg chipkaart (DOC) voert Trans Link Systems (TLS), met medewerking van de OV-bedrijven, een studie uit naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van een enkelvoudige check-in/check-uit in de treinrailketen.</p> <p>Na afronding van fase 1 van de studie, waarin door TLS de technische haalbaarheid, en beperkingen van het gehele concept is onderzocht alsmede mogelijke oplossingsrichtingen), is fase 2 gestart om deze oplossingsrichtingen op verschillende aspecten nader uit te werken. In deze fase is tevens een afvaardiging van opdrachtgevers van de railvervoerders betrokken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een studierapport naar de technische haalbaarheid van het concept Enkelvoudige check-in / check-uit in de treinrailketen, rekening houdend met diverse randvoorwaarden zoals gebruikersgemak, tariefvrijheid, dynamische perrontorwijzing etc. Naast de haalbaarheid worden tevens beperkingen (consequenties) uitgewerkt. • Detailuitwerking van mogelijke oplossingsrichtingen.
<p>Landelijke distributie</p> <p>Doel van de studie is om vier van de eindbeelden op haalbaarheid te onderzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reizigers kunnen beschikken over voldoende verkooppunten om de OV-chipkaart te kopen en op te laden. • Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg saldo kopen en deze onderweg via automaten op hun kaart laden. • Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun persoonlijke OV-chipkaart laden. <p>Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun anonieme OV-chipkaart laden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van door partijen geplande verkooppunten, inclusief de bij die verkooppunten te leveren services. • Een toelichting gegeven over de (regionale) verschillen die kunnen optreden in de kenmerken van het verkoopnetwerk • Een toelichting op het proces dat de reiziger doorloopt en het moment waarop dat (landelijk) mogelijk is.
<p>Automatisch opladen voor anonieme OV-chipkaarten</p> <p>Er is nadere evaluatie en/of studie nodig om te beoordelen of de functie “automatisch opladen” voor reizigers met een anonieme kaart tot mogelijkheden behoort.</p>	<p>Oordeel over de consequenties en (on)haalbaarheid van deze optie.</p>

<p>Bruikbaarheid en uniformiteit OV-chipkaart apparatuur</p> <p>Deze studie moet met het oog op het reizigersbelang bijdragen aan verbetering van de uniformiteit en bruikbaarheid van (toekomstige) OV-chipkaartapparatuur, door het opstellen en vast laten stellen van een heldere wensen- en eisenlijst voor fabrikanten/leveranciers van chipkaartapparatuur, installateurs, TLS en OV-bedrijven.</p>	<p>De uniformiteit van OV-chipkaart apparatuur moet voldoende zijn op het gebied van op de automaten getoonde informatie, plaatsing en bedienbaarheid, uitgaande van de reiziger. Opgeleverd wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een evaluatie van de huidige situatie (inventarisatie en beoordeling). • Een eisenlijst voor richtlijnen voor de op de automaten getoonde informatie, plaatsing en bedienbaarheid voor gebruikers, én een wensenlijst voor de toekomst, beide binnen de grenzen van wat redelijkerwijs haalbaar is. • Een voorstel om de wensen- en eisenlijst uit te dragen binnen de OV-sector (leveranciers, TLS, OV-bedrijven, concessieverlenende overheden).
<p>Beschikbaarheid afhaalapparatuur NAL</p> <p>‘NAL’ staat voor National Action List. Het is het systeem waarmee via internet besteld geld (saldo) of reisproducten door de kaarthouder op de OV-chipkaart kunnen worden geladen. Deze studie stelt zich tot doel te inventariseren en communiceren hoe de reiziger via “de NAL” bestelde reisproducten of saldo op zijn OV-chipkaart moet laden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke, eenvoudige en uniforme communicatie bij alle betrokken partijen hoe de aangeschafte bestelling door de kaarthouder op zijn OV-chipkaart geladen kan worden. • Opleveren van duidelijke procesbeschrijving met betrekking tot hoe gecommuniceerd wordt aan kaarthouder over ophalen van bestelling.

<p>Ketendiensten</p> <p>Deze studie voorziet in een overzichtelijke informatiestroom bij te ontwikkelen ketendiensten. Consumentenorganisaties willen betrokken worden in de gedachtenvorming en bij daarop volgende concrete stappen. Deze studie beoogt deze informatiegang op te starten en te borgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een actueel overzicht van lopende projecten, met projectleiders. • Een presentatie met inhoud van lopende projecten. • In de projectplannen wordt de informatiegang betreffende de ontwikkeling en voortgang ketendiensten aan consumentenorganisaties opgenomen.
<p>Voordelig reisadvies op basis van historisch reisgedrag</p> <p>Deze studie betreft het in kaart brengen van de mogelijkheden voor een OV-brede, landelijke adviesmodule op basis van historisch reisgedrag van klanten. De adviesmodule moet uiteindelijk gaan leiden tot een grotere mate van klanttevredenheid onder reizigers in het OV en grotere acceptatie van reizen met de OV-chipkaart. De adviesmodule moet hieraan bijdragen door een OV-brede oplossing te bieden die duidelijkheid en transparantie voor de klant biedt.</p>	<p>Een advies over het inrichten van een OV-brede, landelijke adviesmodule op basis van historisch reisgedrag van klanten. Dit advies in de vorm van een kort en bondig rapport moet voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voorgestelde oplossing past binnen de kaders van het eindbeeld. • De voorgestelde oplossing is uitvoerbaar • De voorgestelde oplossing valt binnen de richtlijnen van het College bescherming persoonsgegevens (Cbp). • De voorgestelde oplossing is OV-breed, dus niet vervoerdersspecifiek. • De voorgestelde oplossing kan ter toetsing worden voorgelegd aan de consumentenorganisaties en overige OV-vervoerders. • De eventuele vervolgstappen worden benoemd (Klantonderzoek, Business case, project opstarten voor uitvoering).

<p>Toekomst lokale voordeeltarieven</p> <p>Deze studie beoogt helderheid te verschaffen over de mogelijkheden van lokale voordeeltarieven op de chipkaart en eventueel op papier.</p>	<p>Een beeld van de mate waarin lokale/regionale voordeeltarieven mogelijk zijn op de chipkaart en een tentatief beeld van (typen) tarieven die eventueel op papier blijven bestaan.</p>
<p>Eén Loket voor vragen en problemen</p> <p>Deze studie dient een door alle partijen (OV-bedrijven, TLS, decentrale overheden, ministerie en consumentenorganisaties) gedragen concept van afhandeling van vragen, problemen en klachten op te leveren. Met vragen, problemen, klachten worden alle door de klant geïnitieerde klantcontacten bedoeld, in de meest brede zin.</p>	<p>Een concept hoe de vragen/problemen/klachten van de klant worden afgehandeld door de verschillende kanalen en wat de consequenties zijn van de keuzes die voorgelegd worden. Consequenties in termen van bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie naar de klant • Kennis/kunde (en dus opleiding) van medewerkers • Processen hoe om te gaan met afhandeling van vragen/problemen/klachten. <p>Het resultaat zal ook een matrix bevatten met daarin aangegeven welke vragen/problemen/klachten door welk kanaal/bedrijf worden afgehandeld.</p>
<p>Reisinformatie: route, tijd en prijs</p> <p>De studie wordt uitgevoerd naar het effect van de invoering van de OV-chipkaart op alle distributiekkanalen voor reisinformatie (route, tijd en prijs), hun onderlinge samenhang, coherentie en beschikbaarheid voor de reiziger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een studierapport met daarin een helder en pragmatisch beeld van wat de reiziger straks krijgt/ziet. En een advies over hoe we zo compleet mogelijk kunnen zijn in de (online) dienstverlening. • De studie dient als advies voor eventueel nadere besluitvorming.

Standaardisatie van historische reisinformatie

Het doel van deze studie is om de informatievoorziening ten aanzien van historische reisinformatie binnen elk van de beschikbare kanalen van het OV-chipkaartsysteem te analyseren om vervolgens aanbevelingen te doen om deze informatievoorziening te verbeteren, beter te laten aansluiten op de wensen van de reiziger en consistent in inhoud en vormgeving te maken zowel tussen de verschillende kanalen als binnen een kanaal.

Een analyserapport waarin de verschillende distributiekkanalen in detail zijn uitgewerkt en aanbevelingen voor verbetering worden gedaan. Hierin zullen tevens de toekomstige kanalen worden meegenomen.

Toekomstig landschap voor mensen met een OV-handicap

Uitgangspunt bij deze studie is om, in relatie tot mensen met een functiebeperking, uitgaande van het huidige landschap van het papieren reisrecht en dat van de OV-chipkaart bij introductie, te bepalen hoe een toekomstig landschap voor deze groep reizigers er uit zou kunnen zien.

Op basis van de uitkomsten van deze studie kunnen de belangenorganisaties van mensen met een functiebeperking, vervoerders en overheden het eindbeeld OV-chipkaart op dit punt afronden, met overeenstemming erover als ultiem doel.

- Een relationeel model van het OV-landschap in relatie tot mensen met een functiebeperking. Dit model moet voldoende voor- als nadelen voor deze doelgroep(en) zichtbaar maken.
- De invulling van het model voor de introductie van de OV-chipkaart, ofwel het landschap na landelijke uitrol van de OV-chipkaart zoals nu voorzien wordt. Dit met name in kansen en bedreigingen voor de verschillende doelgroepen.
- De invulling van het model voor een toekomstig eindbeeld van de OV-chipkaart waarmee belangenorganisaties van deze doelgroep(en) kunnen instemmen, ofwel het landschap van hun eindbeeld van de OV-chipkaart.
- Zo nodig en/of zo mogelijk, de vulling van het model voor logische tussenstappen in het landschap.
- Een zo reëel mogelijke inschatting van mogelijkheden van de genoemde elementen door vervoerders en TLS. Hierbij valt te denken aan technische en/of financiële impact, doorlooptijd, etc.

Groepsreizen

Bij deze studie gaat het om een proef voor reizen met de OV-chipkaart in schoolverband bij de RET. Vraag om evaluatie of deze proef landelijke invoering kan krijgen en of de essentie van de propositie voor andere doelgroepen kan worden verwezenlijkt, vormt de kern van dit project in de vorm van een evaluatie.

De consumentenorganisaties hebben aangegeven bij dit project betrokken te willen worden, na de evaluatie van de proef.

Evaluatie van de proef bij de RET en aanbevelingen voor mogelijke landelijke toepassing, eventueel voor meerdere doelgroepen.