

# Werkagenda NOVB

2017 – 2019



16 februari 2018

## Inhoud

Inleiding .....	3
NOVB agenda.....	4
Beslissingsondersteunend systeem.....	5
Pilot Valleilijn.....	5
Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken.....	6
Informatiehuishouding .....	6
Werkprogramma ov-betalen .....	7
Integrale basis serviceverlening .....	8
Monitoring incomplete transacties.....	9
Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations .....	10
Organisatie en planning 2018 .....	10
Bijlage 1: Structuur NOVB en ROVB .....	14
Bijlage 2: Vastgestelde spelregels NOVB en ROVB.....	16
Bijlage 3: Toekomstbeeld ov.....	20
Bijlage 4: Notitie TU Delft 'Verbetering adoptie en waardering ov-betalen'.....	27

## **Inleiding**

Voor u ligt de werkagenda van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Het NOVB werd in de zomer van 2013 vastgesteld voor 4 jaar. Vervolgens is er, na een uitgebreide evaluatie door beide voorzitters, geadviseerd het NOVB met 2 jaar te verlengen. Dit advies heeft toenmalig Staatssecretaris Dijkema overgenomen.

In het NOVB werken overheden, vervoerders en consumentenorganisaties als adviseur samen aan oplossingen voor landelijke, concessieoverstijgende vraagstukken op het gebied van het openbaar vervoer. Het belang van de concessiegrensoverschrijdende reiziger die snel, betrouwbaar, veilig en met gemak en comfort van deur tot deur wil reizen staat hierbij voor alle partijen voorop. Het NOVB heeft als doel om gezamenlijk tot besluiten te komen die het belang van de ov reiziger dienen.

Deze werkagenda bevat de nu voorziene activiteiten in 2018 tot en met de eerste helft van 2019, met een doorkijk naar 2021. Het NOVB rapporteert halfjaarlijks via de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat en aan de Tweede Kamer over de voortgang van de NOVB activiteiten. Daarmee vormt deze werkagenda de leidraad voor de samenwerking binnen het NOVB.

## NOVB agenda

In het najaar van 2017 hebben de leden van het Bestuurlijk NOVB en de leden van het NOVB Directeurenoverleg een strategiesessie gehouden. Tijdens deze sessie werd er gefocust op het toekomstbeeld ov, helder verwoord in de presentatie 'overstappen naar 2040'<sup>1</sup> en op een aantal concrete punten om de adoptie en waardering van ov-betalen te verbeteren, afkomstig van het expertisecentrum ov-betalen<sup>2</sup>. De uitkomsten van de strategiesessie zijn gebruikt om de nieuwe NOVB werkagenda op te stellen.

Ook werd in het najaar van 2017 een nieuwe regering aangesteld en een nieuw regeerakkoord gepresenteerd. Hierin staat over het ov de volgende, meer algemene passage:

*"Het openbaar vervoer moet in alle delen van Nederland een goed alternatief zijn voor de auto. Het belang van de reiziger staat daarbij voorop. Die moet snel, comfortabel en veilig van A naar B kunnen reizen. Dat vraagt om betrouwbare en actuele reisinformatie, goede aansluiting op fiets, taxi en auto en een veilig en gemakkelijk betaalsysteem". Verderop staat aangegeven "met stedelijke regio's maken we afspraken over cofinanciering van de verdere uitbreiding van het openbaar vervoer, bijvoorbeeld via lightrailverbindingen". Daarnaast een passage over experimenten in het OV: "We passen wet- en regelgeving aan zodat openbaar vervoer- en taxibedrijven flexibel en vraaggericht vervoer ('mobility as a service') kunnen aanbieden. Provincies en vervoerregio's die met nieuwe vormen van doelgroepenvervoer, openbaar vervoer en deelsystemen willen experimenteren, krijgen daarvoor de ruimte" En over data staat er: "Met het oog op de veiligheid van reizigers en personeel in het openbaar vervoer, wordt informatie over reis- en verblijfsverboden beter tussen de verschillende vervoerders en handhavende instanties gedeeld."*

De projecten en werkstromen van het NOVB in voorliggende werkagenda hebben de werkagenda 2017 als uitgangspunt. Onderstaand overzicht toont de projecten of werkstromen, de betrokken partijen, doelstellingen, productomschrijvingen en de bijbehorende planning. Voor ieder project/onderwerp benoemt het NOVB een trekker op bestuurlijk niveau en een trekker op directieureniveau; hij/zij is aanspreekpunt voor de voortgang van het project/onderwerp.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 3

<sup>2</sup> Zie bijlage 4

## A. Projecten in uitvoering

A. Projecten in uitvoering			
1.	<b>Naam</b>	<b>Beslissingsondersteunend systeem</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Decentrale overheden</p> <p><b>Trekker directeuren:</b> Decentrale overheden</p>	<p><b>Doel:</b> Data over producten, tarieven en productvoorwaarden zodanig openbaar toegankelijk maken dat verschillende marktpartijen de mogelijkheid hebben een BOS te kunnen bouwen.</p> <p><b>Omschrijving:</b> Voor reizigers is het soms lastig om het juiste product te vinden. Door gegevens over producten en hun tarieven in een standaardformat open toegankelijk te maken, kunnen marktpartijen een app bouwen waarmee reizigers een productadvies kunnen opvragen. Hiermee wordt een database gerealiseerd, die gevuld wordt door de productregisseur van het reisproduct. De database bevat de prijzen en voorwaarden van de producten. Vanuit de database wordt de dataset met productgegevens via een open format (koppelvlak) via de NDOV loketten beschikbaar gesteld.</p> <p>Het laatste deel van het project, een halfjaar testen van het datamodel en de datalevering, valt buiten de tijdsplanning. De datalevering vindt dan namelijk al plaats. Dat halfjaar wordt benut om de kinderziekten uit het model en de levering te halen.</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Een database te gebruiken door marktpartijen</p> <p><b>Start:</b> Q2 2015</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q3 2016</p> <p><b>Implementatie:</b> Q2 2018</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2018</p>
2.	<b>Naam</b>	<b>Pilot Valleilijn</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<p><b>Bestuurlijke trekker:</b> NS</p> <p><b>Trekker directeuren:</b> NS</p>	<p><b>Doel:</b> Gemak voor reizigers in spoorketen vergroot en het aantal foute en incomplete transacties terugdringen.</p> <p><b>Omschrijving:</b> In maart 2017 is gestart met een pilot waarin een drietal proeven met verschillende reismogelijkheden zijn gedaan. De pilot wordt een jaar na de start geëvalueerd (Q1 2018). De resultaten worden gebruikt om te bezien of met de nieuwe betaalmethoden</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Evaluatierapport</p> <p><b>Start:</b> Maart 2017</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> n.v.t.</p> <p><b>Implementatie:</b> n.v.t.</p>

		technische invulling gegeven kan worden aan enkelvoudig in- en uitchecken in het spoordomein. De bevindingen worden opgeleverd in Q2 2018 en zullen worden meegenomen in het werkprogramma ov-betalen.	<b>Afgerond:</b> Q2 2018
3.	<b>Naam</b>	<b>Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<b>Bestuurlijk trekker:</b> IenW  <b>Trekker directeuren:</b> IenW	<b>Doel:</b> Reisgemak vergroten  <b>Omschrijving:</b> Als eerste stap richting een besluit over landelijke invoering van enkelvoudig in- en uitchecken is gestart met de pilot op de Valleilijn. Deze pilot biedt praktijkervaring om een go/no-go besluit te nemen over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken. Daarnaast wordt ook de volgende informatie gebruikt: - Evaluatie maatregelen om overstapprobleem te verkleinen; - Mogelijkheden voor behoud van regionale tariefvrijheid bij invoering van enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen; - Quickscan naar nieuwe betaaltechnieken; - Update KBA uit 2012 over enkelvoudig in- en uitchecken.	<b>Eindproduct:</b> Een go/no-go besluit  <b>Start:</b> Vorbereiding gestart september 2017  <b>Besluitvorming NOVB:</b> 2 <sup>e</sup> helft 2018  <b>Implementatie:</b> Afhankelijk van de besluitvorming  <b>Afgerond:</b>
4.	<b>Naam</b>	<b>Informatiehuishouding</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<b>Bestuurlijke trekker:</b> Decentrale overheden en Streekvervoerders  <b>Trekker directeuren:</b> Decentrale overheden en Streekvervoerders	<b>Doel:</b> Een open, aanbodgerichte informatievoorziening op basis van onder meer OV-chipkaarttransacties met o.a. rit- en reisinformatie, om het ov-aanbod nog beter aan te sluiten bij de behoefte van de reiziger.  <b>Omschrijving:</b> Een open ov-informatievoorziening leidt tot een beter ov en meer reisgemak voor ov-reizigers. De inrichting van ov-netwerken, aansluitingen etc. kunnen worden verbeterd op basis van goede informatie uit OV-data. Hiervoor ontwikkelt het NOVB een informatiehuishouding, waarbij een	<b>Eindproduct:</b> Een open aanbodgerichte OV Informatievoorziening  <b>Start:</b> December 2014  <b>Besluitvorming NOVB:</b> Maart 2018: start 2 <sup>e</sup> fase opbouw informatiehuishouding

		<p>afgeschermd deel van Translink OV-data aggregaat tot informatie en de zogeheten producenten in staat stelt om informatieproducten samen te stellen. Dit is in eerste instantie vraaggericht, maar in toenemende mate aanbodgericht. Het proces en de uitgeleverde informatie moet voldoen aan de wettelijke regels op het gebied van privacy en mededinging. Vervoerders vinden ook bedrijfsvertrouwelijkheid een reden om data niet vrij beschikbaar te stellen. Op 7 september 2017 is een intentieverklaring getekend tussen alle NOVB-partijen. Ook is op 23 november ingestemd met de voorgestelde governance en het businessmodel. Daarnaast zijn toetsingscriteria benoemd en worden twee commissies voor toetsing en toezicht opgericht. Begin 2018 worden de resultaten van een Privacy Impact Assessment bekend en besproken met de Autoriteit Persoonsgegevens. Parallel is gestart met het opzetten van het platform en de inrichting van de verschillende rollen. Resultaat van de eerste fase is een Proof of Concept (initiatief Oost) waarbij het eerste informatieproduct wordt opgeleverd door de informatiehuishouding. Na afronding van deze fase wordt beslist of de 2<sup>e</sup> fase van de opbouw van de informatievoorziening wordt gestart.</p> <p>In 2018 worden informatievragen beantwoord, waarmee de informatiehuishouding wordt uitgebouwd. Ook wordt het concept van een informatiebibliotheek begin 2018 uitgewerkt.</p>	<p>Januari 2019: eerste evaluatie informatievoorziening</p> <p><b>Implementatie:</b> 2018 en 2019</p> <p><b>Afgerond:</b> december 2019</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.	Naam	Werkprogramma ov-betalen	Besluitvorming en implementatie
	<p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Streekvervoerders</p> <p><b>Trekker directeuren:</b> Streek-</p>	<p><b>Doel:</b> -Aanvullende manier van betalen in het ov realiseren om het reisgemak te vergroten en het ov laagdrempelig te maken. -De ov-chipkaart toekomstbestendig te maken, door nieuwe technieken te onderzoeken om de huidige techniek uiteindelijk te kunnen vervangen.</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Nieuwe technieken en/of concepten voor OV-betalen.</p> <p><b>Start:</b> Q4 2015</p> <p><b>Besluitvorming</b></p>

	vervoerders	<p><b>Omschrijving:</b>  Door vervoerders is een werkprogramma opgesteld met een scope van 5 jaar. Daarin staat een ontwikkelpad naar meerdere aanvullende manieren van betalen in het ov; zoals betalen met je mobiele telefoon, E/M ticketing, betalen met je bankpas (EMV) en achteraf betalen/ reizen op rekening (ABT). Bij de nieuwe betaalmethode wordt gestreefd om de kosten van de betaalsystemen niet separaat in rekening te brengen bij reizigers, maar in het tarief voor het reizen te versleutelen. Additionele (niet verplichte) services zullen wel geprijsd worden.</p> <p>Ook richt het werkprogramma zich op de OV-infrastructuur, voor een toekomstvast 'open' systeem dat 'slimme backoffice' ondersteunt (integrale klantreizen zoals MaaS) en zorgt voor een substantiële verlaging van de kosten van het ov-chipkaartsysteem en de snelheid en kwaliteit verbeterd. Gedeelde inkoop en beheer van kaartlezers/serviceautomaten is een optie, maar afhankelijk van het tempo en wijze van migratie van het programma OV-betalen.</p>	<p><b>NOVB:</b>  Doorlopend proces</p> <p><b>Implementatie:</b>  Afhankelijk van de besluitvorming</p> <p><b>Afgerond:</b>  Eind 2020</p>
--	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## B. Nieuwe projecten

B. Nieuwe projecten			
1.	Naam	Integrale basis serviceverlening	
	<p><b>Bestuurlijke trekker:</b>  Decentrale overheden en NS</p> <p><b>Trekker directeuren:</b>  Decentrale overheden en NS</p>	<p><b>Doel:</b> Reisgemak vergroten door middel van het 'als gezamenlijke NOVB-partijen' beschikbaar stellen van (basisfaciliteiten voor) steeds betere integrale services'.</p> <p><b>Omschrijving:</b> Het OV wordt door reizigers als een integrale dienst gezien; het aanbod van verschillende vervoerders is in eerste instantie niet relevant. Het is van belang om deze integrale dienstverlening (o.a.: betaalfaciliteiten, reisinformatie, OV als onderdeel van een reisketen etc.) niet alleen te blijven innoveren maar ook als gezamenlijke OV-sector in Nederland te standaardiseren, zodat de beschikbare basisservices steeds beter aansluiten bij de behoeften van de reizigers en nog ervaren drempels in het reisgemak worden weggenomen.</p>	<p><b>Eindproduct:</b>  Rapport</p> <p><b>Start:</b>  Q1 2018</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b>  Q3 2018</p> <p><b>Implementatie:</b>  2018/2019</p> <p><b>Afgerond:</b>  2019</p>



	<p>Er zal een inventarisatie plaatsvinden om gebruikerservaringen en wensen op het gebied van standaardisatie van reizigers, (decentrale) overheden en vervoerders in kaart te brengen en daar worden de onderzoeksresultaten van de TU Delft in meegenomen.</p> <p>Bij de uitwerking van mogelijke oplossingsrichtingen wordt tevens rekening gehouden met het onderscheid tussen de basisdienstverlening voor het OV als geheel en de commerciële ruimte van afzonderlijke vervoerders. Dit project is er niet op gericht de commerciële ruimte van afzonderlijke vervoerders in te perken.</p> <p><u>Realiseren van één app</u> voor het gehele ov</p> <p>De uitrol van nieuwe betaalmethoden zoals EMV (betalen met je bankpas) en QR (reizen middels een QR-code) gaat nog enige tijd duren. Een verbeterde gebruikerservaring is te bieden door, vooruitlopend op de uitrol van nieuwe inchecktechnologieën, een <i>smart backoffice</i> te realiseren waar een real-time verbonden infrastructuur een rol krijgt.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### C. Continue werkstroom

1.	Naam	Monitoring incomplete transacties	
	<p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Decentrale overheden en NS</p> <p><b>Trekker directeuren:</b> Decentrale overheden en NS</p>	<p>Doel: Het percentage incomplete transacties verminderen tot 1%.</p> <p>Omschrijving: 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. In 2018 wordt opnieuw gemonitord.</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Rapport met onderzoeksresultaten</p> <p><b>Start:</b> Q1 2018</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q2 2018</p> <p><b>Implementatie:</b> Q3 2018</p> <p><b>Afgerond:</b> Q3 2018</p>

## D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

1.	Naam	Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations	
	<b>Trekker:</b> NS	<p>Doel: Het doel van de ingebruikname van de poortjes op een groot aantal stations is het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel.</p> <p>Omschrijving: Het in gebruik nemen van de poortjes is maatwerk en gaat in gesprek met de gemeenten. Het NOVB wordt geïnformeerd over de voortgang.</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Een x aantal afgesloten stations. Het is afhankelijk van (maatschappelijke) ontwikkelingen</p> <p><b>Start:</b> Q3 2014</p> <p><b>Implementatie:</b> Loopt (stapsgewijze uitrol die loopt)</p> <p><b>Afgerond:</b> Continue proces</p>

## Organisatie en planning 2018

### *Samenstelling NOVB*

Het NOVB bestaat – zowel het Bestuurlijk NOVB als het directeurenoverleg - uit vertegenwoordigers van respectievelijk:

- het Rijk (ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, IenW)
- de decentrale overheden, vertegenwoordigd door het overkoepelende orgaan Decentrale Overheden Vervoer Autoriteiten (DOVA) en iemand van een decentrale vervoersautoriteit
- de streekvervoerders
- de stadsvervoerders en
- de Nederlandse Spoorwegen (NS)
- consumentenorganisaties (alleen adviesrecht, en alleen in het NOVB Directeurenoverleg).

De partijen die deel uitmaken van het NOVB hebben besloten om:

- het overleg verder te structureren in een bestuurlijk overleg en een directeurenoverleg, beide onder leiding van een onafhankelijk voorzitter zonder stem in de besluitvorming. Het Bestuurlijk NOVB wordt voorgezeten door Sybilla Dekker en het directeurenoverleg door Eric Janse de Jonge;
- spelregels te hanteren die onder meer betrekking hebben op werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken;
- afstemming te zoeken met het reeds bestaande Regionale Openbaar Vervoerberaad (ROVB).

Vanuit hun expertise kunnen andere organisaties door de voorzitter gevraagd worden om aan te sluiten voor bepaalde onderwerpen op de agenda. Hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan Translink Systems (TLS) (reeds agendalid) en ProRail.

### *Consumentenorganisaties*

De consumentenorganisaties zijn lid van het NOVB Directeurenoverleg. Zij hebben geen besluitvormende, maar een adviesrol ten aanzien van onderwerpen waarover in het NOVB wordt gesproken en besloten. Zij nemen niet deel aan het Bestuurlijk NOVB.

Consumentenorganisaties kunnen, net als alle andere deelnemers, onderwerpen aandragen voor de NOVB agenda. Het NOVB beslist vervolgens of deze worden opgenomen in de werkagenda ter besluitvorming. Consumentenorganisaties vaardigen net als de andere deelnemers aan het overleg één vertegenwoordiger af naar het NOVB Directeurenoverleg. Dit kan een wisselende afvaardiging zijn. De consumenten bereiden hun inbreng voor in een NOVB-consumentenoverleg. De adviserende rol kan praktisch op twee wijzen gerealiseerd worden: de Consumentenorganisaties initiëren zélf een schriftelijk advies op basis van de werkagenda NOVB en de voortgang van de dossiers in het DO of vanuit het BO wordt om schriftelijk advies gevraagd over een specifiek onderwerp dat in het DO aan de orde komt. De Consumentenorganisaties richten het schriftelijk advies aan het Bestuurlijk Overleg. De routing van de (schriftelijke) adviezen aan het BO en van de vraag om advies vanuit het BO aan CO's, zal lopen via de voorzitter van het BO.

### *Spelregels*

Op 24 juni 2013 heeft het Bestuurlijk NOVB spelregels vastgesteld voor NOVB en ROVB (zie *bijlage 3*). Deze blijven van kracht. In aanvulling daarop hanteert het NOVB de volgende afspraken:

- Het NOVB rapporteert twee keer per jaar over de voortgang van de werkagenda aan de staatssecretaris. De staatssecretaris biedt deze voortgangsrapportage vervolgens rechtstreeks aan de Tweede Kamer aan. Deze rapportages worden ook op de website van het NOVB openbaar gemaakt;
- Het Bestuurlijk NOVB is opdrachtgevend voor het NOVB Directeurenoverleg. Besluiten die het Bestuurlijk NOVB moet nemen worden door het NOVB directeurenoverleg voorbereid;
- Het Bestuurlijk NOVB komt 3 à 4 keer per jaar bijeen en zo nodig vaker als dat wenselijk is. Het directeurenoverleg vergadert 10 à 12 keer per jaar. Indien tussentijdse besluitvorming wenselijk is, kan in beide overleggen, na onderling overleg, door de voorzitters worden besloten om de besluitvorming schriftelijk via e-mail af te doen;
- NOVB partijen kunnen per onderwerp afspreken om niet individueel naar buiten te communiceren over onderwerpen die worden behandeld op de NOVB tafel. Indien deze afspraak gemaakt is en individuele communicatie toch aan de orde is, informeren partijen voorafgaand aan de uiting altijd eerst de voorzitter van het directeurenoverleg;
- Alle partijen in het NOVB hebben het recht om onderwerpen te agenderen voor de NOVB tafel. De agendacommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger van de vervoerders, een vertegenwoordiger van de decentrale overheden en een vertegenwoordiger van het ministerie. De agendacommissie vergadert ca. twee weken voorafgaand aan het NOVB directeurenoverleg;
- De voorzitters kunnen ter bevordering van de besluitvorming in overleg met partijen hem of haar adequaat geachte vormen van bemiddeling en interventie inzetten, zoals een commissie van onafhankelijke deskundigen of gezaghebbende (ex-)bestuurders;
- Besluitvorming in het NOVB vindt met de nodige zorgvuldigheid plaats. Dit houdt in dat de financiële en technische consequenties van een besluit voldoende in kaart moeten worden gebracht en dat er met alle partijen afspraken zijn gemaakt over de financiële dekking van het besluit en de implementatietermijn;
- Besluitvorming in het NOVB is bindend en vindt plaats op basis van consensus;

- Het NOVB secretariaat ondersteunt de deelnemers aan het NOVB, zowel het Bestuurlijk NOVB als het directeurenoverleg. Het secretariaat onderneemt initiatieven binnen het kader van deze werkagenda, bereidt de besluitvorming voor en bewaakt de voortgang van de gemaakte afspraken. Het secretariaat is onafhankelijk, hier wordt op toegezien door de onafhankelijke voorzitters. Het secretariaat bestaat op het moment van de start uit één secretaris. De secretaris wordt ondersteund door een office-manager;
- Bijeenkomsten van het NOVB (Bestuurlijk NOVB en directeurenoverleg) zullen waar mogelijk op dezelfde datum worden gehouden als bijeenkomsten van het ROVB (Bestuurlijk ROVB en directeurenoverleg);
- Stukken worden ca. een week voor de vergadering door het NOVB-secretariaat aan de deelnemers verzonden. Stukken ter bespreking in het NOVB worden door de voorzitters van de verschillende werkstromen zoveel mogelijk via een vast format aangeleverd bij het secretariaat. Het format wordt opgesteld door het secretariaat;

### *Afstemming met het ROVB*

Het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB) is in 2010 opgericht als opvolger van de Implementatiegroep OV-Chipkaart. Het ROVB richt zich op vraagstukken in het stad- en streekvervoer. De basis is een structureel bestuurlijk overleg waar bestuurders van decentrale overheden en regionale vervoerders aan deelnemen. De besluitvorming vindt plaats op basis van consensus.

Doel van het ROVB is:

- Bovenregionale zaken rond het regionaal OV te bespreken;
- Besluitvorming en daarmee sturing via de koepels te laten verlopen;
- Een overlegplatform te creëren waar decentrale overheden en vervoerders elkaar kunnen aanspreken.

### *Onderliggende overleggen en werkstromen*

Het NOVB kan werk- en projectgroepen instellen om onderwerpen uit te werken en met voorstellen te komen. Een lid van het NOVB is gedelegeerd opdrachtgever.

Er zijn verschillende werkgroepen waarin in ieder geval alle vertegenwoordigers van alle NOVB-partijen zitting hebben. Deze werk- en projectgroepen rapporteren over de actuele stand van zaken aan het NOVB en leggen waar nodig zaken ter besluitvorming voor.

### *Communicatie*

Uitgangspunt is dat het NOVB zoveel mogelijk transparant opereert en besluit. Resultaten kunnen inzichtelijk gemaakt worden door middel van persberichten en op de NOVB-website. Deze website heeft tot doel om het publiek te informeren over de werkzaamheden van het NOVB. Ook kan de website verwijzen naar websites van deelnemende partijen. De voorzitter van het directeurenoverleg is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen. Indien een onderwerp in het NOVB in behandeling is ter besluitvorming, is de afspraak dat partijen niet individueel naar buiten communiceren over de voortgang of anderszins. Externen worden doorverwezen naar de voorzitter van het NOVB Directeurenoverleg.

### *Financiële beheersing*

De kosten voor het NOVB kunnen verdeeld worden in drie categorieën:

- a. Regiekosten: kosten die gemaakt moeten worden voor het optimaal functioneren van het NOVB. Hierbij valt te denken aan de bekostiging van voorzitters en secretariaat. Daarnaast vallen hier bijvoorbeeld ook de kosten onder van een wetenschappelijke en onafhankelijke toets op een onderzoek van één van de partijen, mocht dit aan de orde zijn. Ook de kosten voor werkbezoeken vallen onder deze kosten.
- b. Kosten voor onderzoeken die binnen de werkstromen van het NOVB worden uitgevoerd. Het NOVB zal per onderwerp besluiten welke partij(en) aan de lat staa(t)/(n) voor het uitvoeren van onderzoeken, haalbaarheidsstudies en andere voorbereidende handelingen.
- c. Kosten voor het uitvoeren van besluiten waar het NOVB in consensus een besluit over heeft genomen.

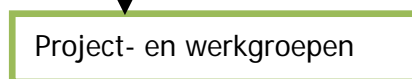
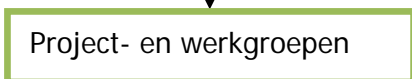
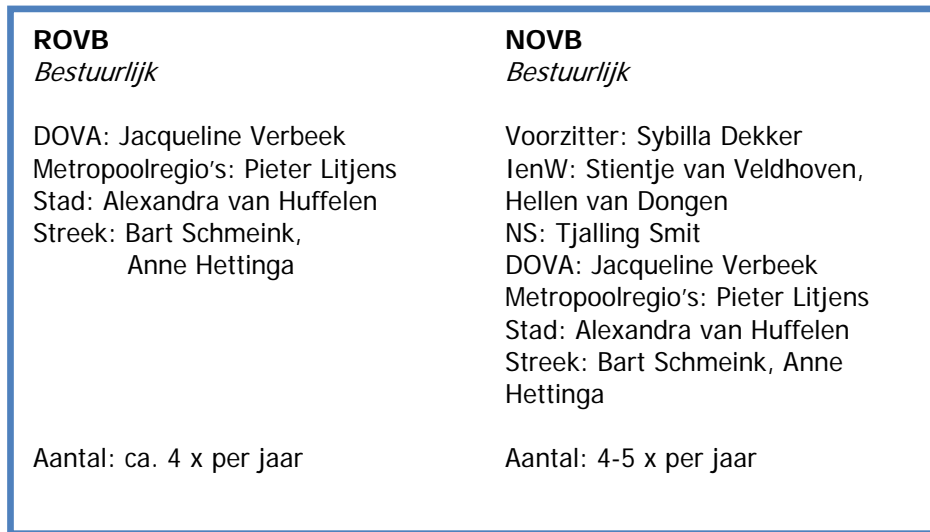
Ad a.

Het NOVB wordt, zoals eerder genoemd, geleid door twee onafhankelijke voorzitters. De bezoldiging van deze voorzitters komt voor rekening van het ministerie van IenW. Het ministerie heeft de voorzitters voor een periode van twee jaar de opdracht gegeven hun taak uit te voeren. De kosten voor het NOVB secretariaat worden tevens door het ministerie van IenW gedragen.

## Planning NOVB 2018

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Q1			Q2			Q3			Q4		
<b>A. Projecten in uitvoering</b>											
Beslissingsondersteunend systeem: afgerond Q2 2018											
Pilot Valleilijn: afgerond Q2 2018											
Landelijk enkelvoudig in- en uitscheeken: implementatie afhankelijk van besluit											
Informatiehuishouding: 2 <sup>e</sup> fase opbouw											
Informatiehuishouding maart 2018											
Informatiehuishouding: worden informatievragen beantwoord, waarmee de informatie-huishouding wordt uitgebouwd. Ook wordt het concept van een informatiebibliotheek uitgewerkt. Implementatie december 2019											
Werkprogramma over-betalen: implementatie 2020											
<b>B. Nieuwe projecten</b>											
Integrale basis serviceverlening: besluitvorming Q3 2018											
Vervolg Integrale basis serviceverlening: implementatie 2019											
<b>C. Continue werkstroom</b>											
Monitoring incomplete transacties: implementatie Q3 2018											
<b>D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconulteed</b>											
Weggeving en onderliggende regelgeving											
Proces van de inwerkstelling van de toegangspoorfels op stations											
Pilots met nieuwe betaalmogelijkheden											

## Bijlage 1: Structuur NOVB en ROVB



## Bijlage 2: Vastgestelde spelregels NOVB en ROVB

### 1. Overwegingen

Overwegende dat:

1. Partijen in de Intentieverklaring "Platform voor Overleg, Samenwerking en Besluitvorming OV-chipkaart" vastgelegd hebben dat:
  - a. de zorg voor een goede en betrouwbare OV-chipkaart die het reisgemak van de reiziger vergroot een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partijen is;
  - b. partijen in een bindend convenant afspraken zullen opnemen over een oplossingsgerichte agenda voor concessieoverstijgende onderwerpen die een landelijke impact hebben en gerelateerd zijn aan de OV-chipkaart (hierna: landelijke aspecten OV-chipkaart);
  - c. partijen met het oog daarop tevens in een bindend convenant afspraken zullen opnemen over een platform voor overleg, samenwerking en effectieve besluitvorming;
  - d. Partijen vooruitlopend op deze afspraken alvast gestart zijn met het gemeenschappelijk platform voor samenwerking -een Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (hierna: NOVB).
2. Deelnemers aan het NOVB na het afsluiten van de Intentieverklaring en tegen de achtergrond van het in gang gezette wetgevingstraject om doorzettingsmacht via de wet te regelen, besloten hebben op vrijwillige basis samen te werken waarbij besluiten worden genomen op basis van consensus.
3. Naast het bovengenoemde NOVB er ook een Regionaal OV Beraad (hierna: ROVB) is waarin zaken worden besproken die het regionaal Openbaar Vervoer betreffen.
4. Deze spelregels zowel voor het NOVB als voor het ROVB gelden.
5. Deelnemende partijen aan het NOVB en het ROVB zich committeren aan de in dit document opgenomen regels voor samenwerking, overleg, advisering en het nemen van besluiten.
6. Deelnemers aan het NOVB en ROVB hun bestaande bevoegdheden niet overdragen.
7. Bestaande advies- en overlegvormen en verplichtingen op het gebied van openbaar vervoer onverlet worden gelaten. Deelnemers aan het NOVB en ROVB beogen echter advies en overleg over landelijke aspecten OV-chipkaart te bespreken in het NOVB.
8. Deelnemers aan het NOVB door de combinatie van onderhavige spelregels, wetgeving en het niet overdragen van bestaande bevoegdheden aan het NOVB, een convenant als benoemd in de intentieverklaring niet meer nodig achten

### 2. Afspraken

Deelnemers aan het NOVB en ROVB spreken de volgende spelregels af die betrekking hebben op het maken van afspraken binnen, deelneming aan, werkwijze en financiering van het NOVB, ROVB, NOVB-bestuurlijk en het ROVB-bestuurlijk. Wanneer een spelregel zowel op het NOVB als op het NOVB-bestuurlijk, respectievelijk op ROVB als op het ROVB-bestuurlijk van toepassing is, zal dit worden aangeduid met NOVB(-bestuurlijk) respectievelijk ROVB(-bestuurlijk).

#### 2.1 Samenwerkingsmodel

1. In het belang van de reizigers, de vervoersector en een zo goed mogelijk functioneren van de OV-chipkaart nu en in de toekomst werken deelnemers in het NOVB(-bestuurlijk) aan concessieoverstijgende onderwerpen die een landelijke impact hebben en gerelateerd zijn aan de OV-chipkaart.
2. In het ROVB(-bestuurlijk) werken deelnemers samen aan het goed functioneren van het regionale openbare vervoer.
3. De samenwerking kent de volgende structuur. Er is een:



- a. Gezamenlijke agendacommissie voor de voorbereiding van het NOVB en ROVB;
  - b. NOVB (directeuren);
  - c. NOVB-bestuurlijk (CEO's en bestuurders);
  - d. ROVB (directeuren);
  - e. ROVB-bestuurlijk (CEO's en bestuurders).
4. Het NOVB en ROVB komen minimaal 6 keer per jaar bijeen en vindt op directeurenniveau plaats. In het NOVB of ROVB worden onderwerpen en projectvoorstellen besproken, tevens is het NOVB of het ROVB opdrachtgever richting projectgroepen waarin projecten/onderwerpen worden uitgewerkt.
  5. Besluitvorming vindt op basis van consensus plaats. De hier bedoelde besluiten worden door deelnemers uitsluitend genomen indien en voor zover deze passen binnen het aan individuele deelnemers verleende mandaat. Wanneer besluiten daarbinnen niet passen, kunnen slechts voorgenomen besluiten worden genomen en kan van definitieve besluitvorming slechts sprake zijn na afstemming met de achterban(nen) waaruit instemming met het voorgenomen besluit blijkt.
  6. De deelnemers aan het NOVB(-bestuurlijk) en ROVB(-bestuurlijk) verplichten zich het voorgenomen besluit tevoren zo goed mogelijk te sonderen en met een positief advies voor te leggen aan hun achterban.
  7. Het NOVB(-bestuurlijk) en ROVB(-bestuurlijk) worden gezamenlijk voorbereid door een agendacommissie.
  8. De agendacommissie stelt vast of een onderwerp in het NOVB of het ROVB besproken wordt en doet voorstellen voor agendering en behandeling van voorstellen met betrekking tot vaststelling of uitvoering van agendaonderwerpen. In die voorbereiding worden alle relevante partijen betrokken.
  9. Boven het NOVB en ROVB is er een bestuurlijk overleg (NOVB-bestuurlijk en ROVB-bestuurlijk). Dit overleg komt in principe 4 keer per jaar bijeen. In het bestuurlijk overleg worden onder andere onderwerpen waarover binnen het NOVB of ROVB geen overeenstemming besproken. Besluitvorming vindt plaats op basis van consensus, voor zover passend binnen het mandaat van de deelnemers (zie punt 5 en 6).
  10. Indien er ook op bestuurlijk niveau niet tot overeenstemming kan worden gekomen kan het onderwerp met behulp van regelgeving worden beslecht.

## **2.2 Rollen en deelnemers**

11. Zowel het NOVB en het NOVB-bestuurlijk wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.
12. De voorzitter voor het NOVB en het NOVB-bestuurlijk wordt in overleg met partijen benoemd door de Staatssecretaris.
13. Het NOVB en het ROVB hebben ieder een eigen secretaris. Voor het NOVB is deze tevens secretaris van het NOVB-bestuurlijk, deze wordt aangesteld in overleg met de onafhankelijke voorzitter.
14. Overheden en vervoersondernemingen nemen deel aan het overleg vanuit hun eigen rol:
  - a. overheden in hun hoedanigheid van verlener van een vervoersconcessie;
  - b. vervoersondernemingen in hun hoedanigheid van houder van een vervoersconcessie;
15. TLS heeft als uitvoeringsorganisatie een adviserende rol ten aanzien van de uitvoerbaarheid van besluiten. Consumentenorganisaties hebben een adviserende rol met betrekking tot het belang van de reiziger. Deze rollen komen daarbij tot uitdrukking in de wijze waarop met de voorliggende problematiek wordt omgegaan.

16. Op verzoek van de voorzitter en in overleg met de deelnemers kunnen adviserende partijen worden uitgenodigd bij het overleg.
17. Aan het NOVB en ROVB nemen concessieverleners en concessiehouders deel, vertegenwoordigd door personen op directieniveau.
18. Aan het NOVB-bestuurlijk en het ROVB-bestuurlijk nemen concessieverleners en concessiehouders deel op bestuurlijk of CEO-niveau. Het rijk, de decentrale overheden, de NS en het stad-en streekvervoer worden vertegenwoordigd door één deelnemer per partij.
19. Deelnemers aan NOVB(-bestuurlijk) en ROVB(-bestuurlijk) hebben gezag bij de achterban en spreken af persoonlijke leiderschap te tonen bij het uitdragen en sonderen van voorgenomen besluiten.
20. Deelnemende partijen beslissen zelf welke personen op genoemd niveau dit zijn.
21. Vervanging vindt horizontaal plaats, door functionarissen van gelijk niveau met gelijk mandaat.
22. De agendacommissie bestaat uit de secretarissen van het NOVB, ROVB en het DOC, aangevuld met een vertegenwoordiger van de vervoerders (van zowel NS, stadsvervoerders en streekvervoerders), van de decentrale overheden en van het Rijk.

### **2.3 Consumentenoverleg**

23. Er is een consumentenoverleg waarin onderwerpen worden besproken die het reizigersbelang raken. Dit betreffen enerzijds onderwerpen die het reizigersbelang raken en op de agenda van het NOVB en ROVB staan, anderzijds zal de agenda van NOVB en ROVB mede bepaald worden door het consumentenoverleg.
24. Het consumentenoverleg kan gevraagd en ongevraagd het NOVB(-bestuurlijk) en ROVB (-bestuurlijk) adviseren over voorgenomen besluiten te voorbereiding of uitvoering van het jaarprogramma.
25. Er kan alleen gemotiveerd worden afgeweken van het advies.
26. Onderwerpen waarover consumentenorganisaties reeds in het NOVB(-bestuurlijk) en ROVB (-bestuurlijk) hebben geadviseerd worden in beginsel niet meer op regionaal niveau ter advisering voorgelegd.

### **2.3 Werkwijze**

27. Het NOVB en het ROVB werken ieder aan de hand van een jaarprogramma. De agendacommissie is verantwoordelijk voor het opstellen van het jaarprogramma van NOVB en ROVB en betreft hierbij alle betrokken partijen. Het jaarprogramma wordt besproken en vastgesteld in het NOVB en ROVB. In het jaarprogramma staan de onderwerpen die het komende jaar worden opgepakt.
28. Het NOVB en ROVB stellen elk half jaar een rapportage op over de uitwerking en voortgang van het jaarprogramma.
29. Alle deelnemende partijen hebben het recht agendaonderwerpen voor het NOVB en ROVB voor te dragen.
30. Consumentenorganisaties hebben eveneens het recht agendaonderwerpen voor het NOVB en ROVB voor te dragen.
31. Door de agendacommissie in samenspraak met de voorzitter vindt een marginale toetsing plaats voor plaatsing op de NOVB agenda op drie criteria 1) betrekking hebbend op de OV-chipkaart 2) concessie-overstijgend en 3) landelijke impact. De agendacommissie bereidt alle vergaderingen voor. Eventuele afwijkende standpunten worden vermeld bij het betreffende agendapunt op de agenda.
32. Bespreking van agenda-onderwerpen gebeurt aan de hand van een vast format waarin onder andere is opgenomen:

- a. Voorgenomen besluit met betrekking tot de aanpak of oplossing
  - b. Achtergrond, aanleiding van het probleem
  - c. Scope van het onderwerp
  - d. Betrokken partijen, rollen, bevoegdheden, belangen en zienswijzen
  - e. Beoogde aanpak: projectorganisatie, stappenplan, doorlooptijd, planning
  - f. Financiën: eventuele kosten voor het project, inschatting van kosten voor oplossingen
  - g. Risico's
  - h. Wijze van besluitvorming bij afwijkende standpunten (escalatie)
33. Het NOVB of het ROVB kunnen projectgroepen inrichten voor de uitwerking van onderwerpen en ter voorbereiding van voorstellen.
34. Voor ieder project/onderwerp wordt een primus inter pares benoemd die aanspreekpunt is voor de voortgang van het project/onderwerp.
35. Het NOVB of ROVB bepaalt de samenstelling van de projectgroepen van geval tot geval en betreft daarin steeds alle relevante belanghebbenden en deskundigheden.
36. De desbetreffende projectgroepen rapporteren aan het NOVB of ROVB om afhankelijk van het onderwerp te komen tot afspraken tussen:
- a. concessieverleners en concessiehouders gezamenlijk
  - b. concessieverleners onderling
  - c. concessiehouders onderling
37. De besluiten over afspraken tussen concessieverleners en concessiehouders gezamenlijk worden door betrokken partijen op basis van consensus genomen. Indien dit niet mogelijk is wordt het onderwerp opgetild tot het desbetreffende bestuurlijke overleg.
38. De besluiten die op basis van consensus zijn genomen voor zover passend binnen het mandaat van de deelnemers (zie punt 5 en 6), zullen in een bindende overeenkomst tussen betrokken partijen worden vastgelegd.
39. De afspraken tussen concessieverleners resp. concessiehouders onderling (binnen hun concessierelatie) zijn geen onderdeel van besluitvorming in het NOVB of ROVB. Deze afspraken worden gemaakt door de betreffende partijen onderling. Deze afspraken kunnen wel onderwerp zijn van overleg, advies en voortgangsbespreking in het NOVB of ROVB.
40. Bijeenkomsten van het NOVB(-bestuurlijk) zullen waar mogelijk op dezelfde datum worden gehouden als bijeenkomsten van het ROVB(-bestuurlijk).

#### **2.4 Financiering van het NOVB en ROVB**

De secretaris van het ROVB(-bestuurlijk) wordt betaald door de eigen koepel; de secretaris van het NOVB(-bestuurlijk) door het rijk. Kosten voor onafhankelijk voorzitter(s) van het NOVB(-bestuurlijk) worden betaald door het Rijk. Per project wordt besloten over de financiering van dat project.

Bijlage 3: Toekomstbeeld ov

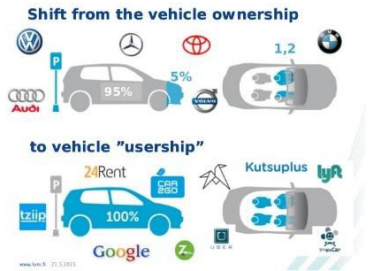
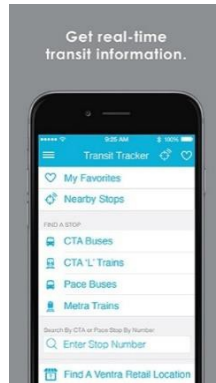
# Overstappen naar 2040

Flexibel en slim OV

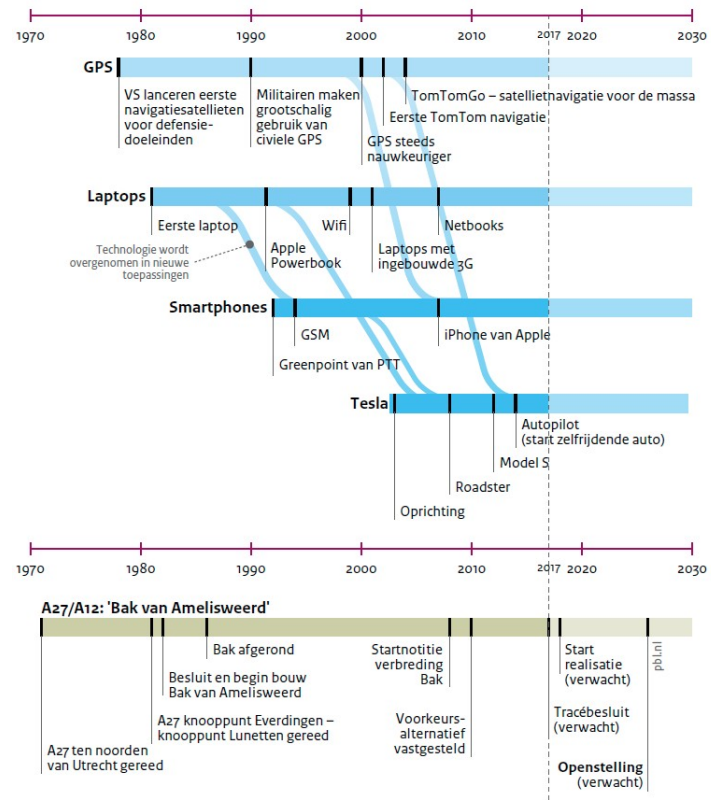


NOVB Strategiesessie 2017-2019

# Turbulentie



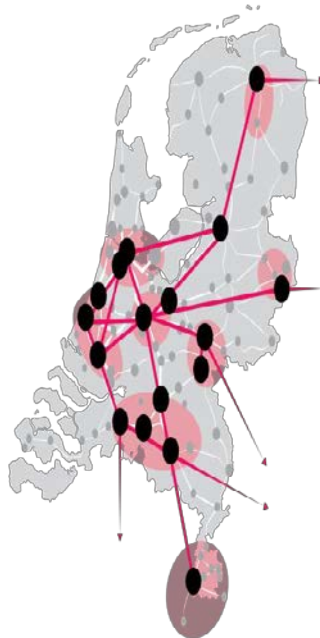
Figuur 5.1  
Verschil in ontwikkelsnelheid tussen digitale wereld en infrastructurele projecten



Bron: PBL; RWS

# TKB OV: Kernboodschap

- **Mobiliteit in drukke steden: grenzen aan ruimte en capaciteit**
  - Versterken van OV binnen stedelijke regio
  - Versnellen OV tussen stedelijke regio's
- Incl Arnhem-Nijmegen en Enschede



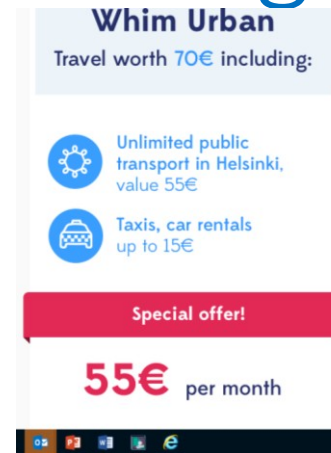
# TKB OV: Kernboodschap

- Mobiliteit in dunbevolkte gebieden: grenzen aan kwaliteit en betaalbaarheid
- Omslag naar vraaggericht, flexibel vervoer
- Puzzel: Hoe krijgen we dat voor elkaar bij beperkte vraag? Veel ruimte aan markt? Of via concessie?



# Mobiliteitsmarkt in beweging

- **Initiatieven in grote steden**
- Nu vooral aanvulling op OV
- Straks concurrent van OV, want:
  - meer klantendata dan OV-bedrijven
  - deur-tot-deur oplossingen
  - meer flexibiliteit als bedrijf
  - geen sunken costs





# Regeerakkoord: aan de slag!

- Overheidsinformatie over verkeer wordt zoveel mogelijk via open data beschikbaar gesteld voor voertuigen, apps en reisplanners. Om ieders privacy te waarborgen leggen we spelregels vast over de eigendom en het gebruik van reisdata
- Het openbaar vervoer moet in alle delen van Nederland een goed alternatief zijn voor de auto. Het belang van de reiziger staat daarbij voorop. Die moet snel, comfortabel en veilig van A naar B kunnen reizen. Dat vraagt om **betrouwbare en actuele reisinformatie**, goede aansluiting op fiets, taxi en auto en een **veilig en gemakkelijk betaalsysteem**.
- We **passen wet- en regelgeving aan zodat openbaar vervoer- en taxibedrijven flexibel en vraaggericht vervoer** ('mobility as a service') kunnen aanbieden. Provincies en vervoerregio's die met nieuwe vormen van doelgroepenvervoer, openbaar vervoer en deelsystemen willen experimenteren, krijgen daarvoor de ruimte.
- Met het oog op de veiligheid van reizigers en personeel in het openbaar vervoer, **wordt informatie over reis- en verblijfsverboden beter tussen de verschillende vervoerders en handhavende instanties gedeeld**.

## Vragen aan NOVB

- **Is openbaar maken van overheidsinformatie genoeg? Of ook verplichtingen omtrent beschikbaarheid reizigersdata van concessiehouders? Wat doet dat met hun business model?**
- Is openbaarmaking voldoende voor integrale ketens en MaaS-initiatieven uit markt? Of moet overheid data meer standaardiseren? Wat betekent dat voor integratie en bediengemak betaalsystemen?
- Meer ruimte voor nieuwe mobiliteitsaanbieders: wat betekent dat voor cross-subsidiëring en publieke dienstverplichting?

## Vragen aan NOVB

- **Vgl Uber(pop): ruimte geven maar uiteindelijk ook**  
publieke belangen borgen
- Meer ruimte voor innovatie in regelgeving
- Meer ruimte voor innovatie in concessies:  
vraagafhankelijk vervoer
- Beschikbaar stellen data overheid (regeerakkoord)
- Opnieuw regelen standaarden zoals bij betalen?

## **Bijlage 4: Notitie TU Delft 'Verbetering adoptie en waardering ov-betalen'.**

### **Verbetering adoptie en waardering OV-betalen**

Naar aanleiding van inzichten opgedaan in het Expertisecentrum OV-betalen en in onderzoeken bij de faculteit Technologie, Bestuur en Management, onder andere voor de commissie Meijdam zouden wij het NOVB de volgende zaken willen meegeven ter overweging. Deze zouden op relatief korte termijn kunnen bijdragen aan een verbeterde gebruikservaring en daarmee populariteit en waardering van OV-betalen.

#### ***Onafhankelijk onderzoek Single Check-in/out***

Het inchecken per vervoerder in de railketen komt terug in vrijwel elk veldonderzoek naar OV-betalen in Nederland. Het 'overchecken' zorgt voor irritatie (rijvorming) en verwarring (verkeerde check-in/out). Huidige initiatieven op dit vlak zorgen óf voor een toename van de complexiteit van het systeem (extra apps) of bieden geen oplossing voor alle gebruikersgroepen (achteraf betalen). Ook met toekomstige betaalmiddelen als Mobiel-OV betalen en de bankpas blijft het inchecken per vervoerder op stations een negatief aspect van de *customer journey*. Uit het veld komen verschillende signalen over de technische, organisationele en juridische (on)mogelijkheden van single check in/out in de railketen. Dat creëert wantrouwen. Een onafhankelijke onderzoek, met medewerking van de vervoerders en Translink (ivm overzicht van transactiedata) en met inbreng van toezichthouders, zou het proces naar duidelijkheid versnellen. Hierbij zou niet alleen moeten worden gekeken naar de technische haalbaarheid, maar ook naar gebruikservaring, financiële aspecten en wettelijke mogelijkheden.

#### ***Verlaging instapkosten***

In een internationale benchmark blijkt de aanschafprijs van de OV-Chipkaart in Nederland bijzonder hoog. Eén van de redenen dat de aanschafkosten van de OV-chipkaart € 7,50 bedragen is dat de variabele gebruikskosten (bijvoorbeeld toegang website, helpdesk en uitcheckgemist.nl) zijn opgenomen in de aanschafprijs van de kaart, in plaats van omgeslagen over de reizen. Dit verhoogt de drempel voor de aanschaf van een OV-chipkaart en daarmee de toegang tot het Nederlands Openbaar Vervoer. Ook voor de acceptatie van toekomstige betaalvormen als de bankpas en mobiel OV-betalen zou het zeer positief zijn als variabele gebruikskosten niet vooraf hoeven te worden betaald, maar pas als er daadwerkelijk wordt gereisd. Uit gebruiksonderzoek is gebleken dat reizigers verwachten dat de kosten voor 'onboarding' voor de bankpas en/of een app lager zullen liggen dan bij de OV-chipkaart. Het meest logisch lijkt het om variabele gebruikskosten op te nemen in het tarief. Daarbij lijkt het aan te raden het tarief qua bestemming te verdelen in 1) genoemde gebruikskosten 2) beheers- en onderhoudskosten en 3) reservering voor innovatie. De laatste reservering kan dan worden gebruikt voor het onderzoeken, testen en uitrollen van nieuwe betaal mogelijkheden. Tenslotte zou onderzocht moeten worden of, parallel met buitenlandse voorbeelden, de levensduur van de OV-chipkaart kan worden verlengd en of de aanschaf op basis van een borg zou kunnen geschieden.

#### **Real-time communicatie als basis voor transactie informatie en dienstverlening**

Voor veel oplossingen voor OV-betalen is het hebben van een real-time verbinding tussen de verschillende onderdelen van de betaalinfrastructuur essentieel en steeds beter haalbaar. Het is een robuuste verbetering van het systeem, die veel vanuit het reizigersperspectief gewenste innovaties ondersteunt.

Uit het onderzoek naar Mobiel OV-betalen in het Expertisecentrum OV-betalen bleek dat de waarde voor reizigers van betalen met een app vooral ligt in een mobiel service- en informatie kanaal, minder in een in- of uitcheckhandeling met een mobiele telefoon. Een OV-chipkaart die gesynchroniseerd kan worden met een smart backoffice en daarmee met een app biedt mogelijkheden die gebruikers enorm waarderen, zeker als via de app ook

servicehandelingen kunnen worden verricht zoals gemiste uitchecks herstellen, en reisproducten en klassewissels aanschaffen. Tegelijk blijkt dat voor reizigers de meerwaarde van de OV-chipkaart ligt in 1) landelijke dekking en 2) de mogelijkheid om te reizen bij alle vervoerders.

Als de uitrol van real-time verbonden infrastructuur voor OV-betalen wordt gecombineerd met de uitrol van nieuwe drager/inchecktechnologieën als EMV of QR laat landelijke dekking van een 'live backoffice' waarschijnlijk nog vijf tot zeven jaar op zich wachten (afhankelijk van de gekozen uitrolstrategie). Omdat technologieën als EMV of QR pas een vervanging zijn van de OV-chipkaart als deze landelijke dekking in alle modaliteiten hebben, zou overwogen moeten worden om gebruikers op korte termijn een verbeterde gebruikservaring te bieden, door vooruitlopend op de uitrol van nieuwe inchecktechnologieën, validators (level 1/2) real-time aan te sluiten op een *smart backoffice*.

Omdat de verwachte voordelen van een dergelijk systeem waarschijnlijk zullen toevallen aan zowel de vervoerders (toegenomen bezetting) als aan de maatschappij als geheel (OV aantrekkelijker t.o.v. auto) en een *live smart backoffice* niet als eis is opgenomen in de huidige concessievoorwaarden lijkt het logisch om voor de financiering te kijken naar een combinatie van publiek en privaat, mogelijk met subsidies vanuit nationale of Europese innovatieprogramma's.

### ***Integrale dienstverlening ('one-stop shop'), in het bijzonder wat betreft een app***

Hoewel de OV-chipkaart oorspronkelijk is ontwikkeld als een soort 'federatie van OV-chipkaarten', waarbij iedere vervoerder een eigen OV-chipkaart uitbracht en eigen regels en dienstverlening had, bleek gaandeweg dat reizigers een sterke behoefte hebben aan geïntegreerde dienstverlening: één website, één plek voor geld terug bij vertraging, etc. De afgelopen jaren is de dienstverlening van de OV-chipkaart meer geïntegreerd en dit heeft mede bijgedragen aan de stijgende populariteit ervan.

In recente gebruiksiintervIEWS van het Expertisecentrum OV-betalen brachten reizigers, zonder dat daarnaar werd gevraagd, de zorg naar voren dat elke vervoerder een eigen app zou uitbrengen. Het lijkt waarschijnlijk dat ook bij mobiel OV-betalen reizigers een sterke behoefte zullen hebben aan één kanaal voor informatie en diensten.

Wij zien de waarde van een enkele app die zorgt voor een eenduidige ervaring voor de reiziger bij alle vervoerders als de waarde van gericht klantcontact van alle vervoerders met reizigers in hun gebied. Hetzelfde kan ook gesteld worden voor websites.

In de basis lijken er vier manieren te zijn beide gelijktijdig kunnen worden gerealiseerd (via zowel apps als websites):

- Alle vervoerders bieden in een eigen app informatievoorziening en dienstverlening aan van elke vervoerder (gemiste uitchecks, klassewissels, verkoop reisproducten, etc.). Hoewel reizigers in dit scenario in elke app terecht kunnen voor alle OV-betaalhandelingen, vereist dit veel parallel ontwikkelingswerk (en dus kosten). Daarnaast lijkt het niet waarschijnlijk dat vervoerders hun informatievoorziening en dienstverlening willen laten uitvoeren door een concurrent.
- Eén vervoerder verantwoordelijk maken voor alle informatie en dienstverlening rond OV-betalen. In dit scenario zou de vervoerder die het sterkst is in (online) dienstverlening m.b.t. OV-betalen verantwoordelijk worden voor het integraal aanbieden van alle informatievoorziening en dienstverlening rond OV-betalen. Individuele vervoerders bieden daarnaast informatie en dienstverlening met betrekking tot hun eigen pakket aan.
- Een gedeelde OV-betalen app. Via één app en website hebben reizigers toegang tot alle informatie en dienstverlening met betrekking tot OV-betalen. De vervoerders hebben aangegeven dat voor hen het behoud van een klantrelatie met de reizigers essentieel is bij de implementatie van mobiel OV-betalen. Het ontwerp zou vervoerders dus de mogelijkheid moeten bieden om klantdata te krijgen, te communiceren met de reizigers in hun gebied en om, als de reiziger is ingecheckt bij de betreffende vervoerder, deze te voorzien van reis- en andere informatie.
- Een 'open' platform, door middel van het verplicht stellen van open interfaces (API's). Concessieverleners of zelfs de nationale overheid eisen dat er voor alle informatie en dienstverlening in OV-betalen een open dataplatform wordt geboden, waardoor alle vervoerders en ook externe partijen, zoals Uber, Google of Chipbizz, apps kunnen bouwen waarin alle dienstverlening wordt aangeboden. Het is ook niet onwaarschijnlijk dat een toezichthouder een dergelijke open toegang in de toekomst gaat eisen om te zorgen voor een gelijk speelveld voor aanbieders van mobiliteitsdiensten.

Wij verwachten het beste resultaat voor de reizigers van opties 3 en 4. De verschillende opties kunnen gecombineerd worden, wat echter wel kosten van het totale systeem verhoogt.

## ***Transpanter en eenvoudiger productenhuus en tariefsysteem***

Het huidige tariefsysteem en deels ook de reisproducten zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de oude strippenkaart en treinkaartjes. Hiermee wordt een grote 'erfenis' meegetorst die het OV-chipkaartsysteem complex maakt. Dit maakt het systeem duur en voor gebruikers ondoorzichtig.

De al geagendeerde versimpeling van het tariefsysteem en het aanbod van reisproducten moet worden doorgezet, met een goede balans tussen zowel aandacht moet zijn voor landelijke harmonisatie als voor de behoeften op regionaal niveau.

Tot die tijd moet op korte termijn het BOS (beslissingsondersteunend systeem) online worden gebracht, dat kan functioneren als een soort 'Independer voor reizigers', waarmee deze snel inzicht krijgen in de meest voordelige reisproducten. Op dit moment moeten reizigers die informatie uit veel verschillende bronnen halen en de reisproducten via verschillende kanalen aanschaffen.

### ***Defragmentatie (reductie complexiteit + verlaging kosten)***

Om de kosten van het OV-chipkaartsysteem te verminderen, alsmede de snelheid en kwaliteit ervan te verbeteren, is het logisch te streven naar het meer integreren van het beheer van de verschillende 'levels' en ook gekeken worden of het mogelijk is levels of delen ervan te integreren of laten vervallen. Hierbij zien we drie opties waarvan voor een verkenning op korte termijn:

1) vereenvoudiging en integratie backoffice bij vervoerders en centrale backoffice, 2) gedeelde inkoop en beheer van kaart/serviceautomaten en 3) gedeelde inkoop en beheer van kaartlezers.

- Door de initiële architectuur van het OV-chipkaartsysteem waarbij is gekozen voor een soort 'federatie' van backoffices (bij de vervoerders) in combinatie met een achterliggend clearinghouse (bij Translink) is het systeem in feite voorzien van een dubbele backoffice, waarvan vooral het beheer hoge kosten met zich meebrengt. Als het de prioriteit is om op korte termijn te kosten van het OV-chipkaartsysteem te verlagen zou het een logische optie zijn om te verkennen of Level 3 (backoffice bij vervoerders) en Level 4 (backoffice bij Translink) kunnen worden samengevoegd, danwel of het beheer van level 3 en 4 bij één partij kan worden gelegd, waardoor een efficiëntieslag qua inkoop en beheer mogelijk wordt. Hierbij is het noodzakelijk dat veel aandacht wordt besteed aan data-integriteit noodzakelijk is ( concurrentiegevoelige informatie mag niet worden ingezien door andere vervoerders) en dat individuele vervoerders de flexibiliteit moeten houden voor het implementeren van wijzigingen en verbeteringen.
- Een tweede mogelijke kostenbesparing zijn de kaart/serviceautomaten. Ondanks de blijvende behoefte aan eenmalige vervoersbewijzen, is het aantal verkoopautomaten de afgelopen jaren afgenomen. Het is waarschijnlijk dat verdere ontwikkelingen van betalen met de smartphone en bankpas zal leiden tot een verdere afname. De banken hebben in een dergelijke 'krimpmarkt' gekozen voor verdergaande samenwerking door gedeelte pinautomaten aan te bieden.  
Omdat de OV-chipkaart een landelijk systeem is voor alle modaliteiten, is het in principe niet noodzakelijk - en vanuit de gebruiker bekeken zelfs onwenselijk - dat elke vervoerder zijn eigen automaten neerzet. Er zou gekozen kunnen worden voor gedeelde automaten waarop alle OV-chipkaart handelingen kunnen worden uitgevoerd en waar ook andere dragers op kunnen worden aangeschaft (enkeltsjes, toeristenkaarten, etc).
- Tenslotte zouden vervoerders kunnen overwegen om inkoop en onderhoud van kaartlezers samen aan te besteden of zelfs uit te besteden waardoor er a) een inkoopvoordeel kan ontstaan en b) het in de toekomst makkelijker wordt om wijzigingen in deze infrastructuur door te voeren. Hierbij moet worden aangetekend dat de kaartlezers een integraal onderdeel zijn van het systeem voor OV-betalen en dat het daarom raadzaam lijkt als de systeembeheerder(s) wel invloed houden (of zelfs meer invloed krijgen) op de eigenschappen van de apparatuur.

Voor alle bovenstaande opties lijkt het aan te raden als er een 'shared service center' zou zijn dat deze dienstverlening voor en in samenwerking met de vervoerders uitvoert.

### ***Herverdeling rollen kaderstelling, systeemontwerp, uitvoering***

Bij de ontwikkeling van verbeteringen en nieuwe oplossingen voor OV-betalen zijn er drie rollen te onderscheiden:

- Kaderstelling: welke eisen zijn er vanuit de verschillende stakeholders (inclusief de gebruikers),
- Systeemontwerp: verkennen, selecteren en uitwerken van mogelijke oplossingen die voldoen aan de gestelde eisen,
- Uitvoering: het implementeren van het gekozen ontwerp.

In de afgelopen jaren zijn er dwingende ontwerpkeuzes gemaakt op het niveau van het NOVB of werkgroepen van de coöperatie. Dit heeft in verband met de tegengestelde belangen (tussen

overheden en vervoerders, maar ook tussen vervoerders onderling) geleid tot een hoge belasting op de betrokken bestuurders en directeurs, lange beslissingstrajecten, en tot het over het hoofd zien van eisen, wensen en mogelijke oplossingen die in een goed ontwerpproces naar boven komen. Het is wenselijk om in de toekomst het NOVB meer een kaderstellende rol te geven en het systeemontwerp te laten doen door een partij of organisatie die hiervoor de juiste expertise en kennis heeft en voldoende tijd en die vervolgens verantwoording aflegt aan het NOVB.

Jasper van Kuijk  
Faculteit Industrieel Ontwerpen  
Coördinator Expertisecentrum OV-betalen

Wijnand Veeneman  
Faculteit Techniek, Bestuur & Management Governance van Infrastructuren  
Wetenschappelijk directeur Next Generation Infrastructure (NGI)

