

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2166

Vragen van het lid **Laçin** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *het bericht dat de OV-chip op mobiel totaal mislukt is* (ingezonden 25 april 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Veldhoven-Van der Meer** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 23 mei 2018)

Vraag 1

Kent u het bericht dat de OV-chipkaart op mobiele telefoons totaal mislukt is?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat in totaal 2,2 miljoen euro in deze proef is geïnvesteerd? Zo ja, kunt u aangeven wat de verdeling van dit bedrag tussen Translink en de telecomaandbieders is geweest? Zo nee, wat is er dan in totaal uitgegeven aan dit mislukte experiment en hoe ligt de verdeling van dit bedrag tussen Translink en de telecomaandbieders?²

Antwoord 2

De proef met OV-chip mobiel heeft de opdrachtgever (de Coöperatie van OV-bedrijven) over de gehele voorbereiding en looptijd € 2,2 miljoen gekost. Ik heb geen gegevens over mogelijk aanvullende kosten die telecombedrijven KPN en Vodafone hebben gemaakt. Ik heb begrepen dat deze partijen om bedrijfsvertrouwelijke redenen hier geen mededelingen over doen.

Vraag 3

Wat vindt u van de besteding van dit bedrag wanneer uit cijfers blijkt dat slechts 8.000 reizigers daadwerkelijk gebruik maakten van dit systeem?

¹ AD, 24 april 2018, «OV-chipkaart op mobiele telefoon totaal mislukt» (<https://www.ad.nl/binnenland/ov-chip-op-mobiel-totaal-mislukt-a690b257/>)

² NOS, 24 april 2018, (<https://nos.nl/artikel/2228736-proef-met-ov-chip-op-mobiel-mislukt.html>)

Antwoord 3

Proeven in het kader van een innovatieproces zijn doorgaans kleinschalig. De proef met OV-chip mobiel was in eerste instantie voorzien voor een kleine eerste groep gebruikers van maximaal 10.000 deelnemers. Gedurende de proef is besloten de proef tot 8.000 deelnemers beperkt te houden. De gemaakte kosten zijn een investering met als doel om te komen tot een robuust systeem van mobiel OV-betalen dat in de toekomst voor heel Nederland gebruikt kan worden. De proef heeft kennis en inzicht opgeleverd die gebruikt wordt om dat doel te bereiken.

Vraag 4

Kunt u garanderen dat het bedrag dat Translink – dat in handen is van openbaar vervoeraanbieders – in dit mislukte experiment heeft gestopt niet afgewenteld zal worden op de reizigers? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

In de Visie OV-betalen van het Nationaal OV Beraad (NOVB) zijn doelen geformuleerd die met nieuwe betaalwijzen nagestreefd worden. Nieuwe betaalwijzen moeten een meerwaarde bieden boven de OV-chipkaart. Dit kan bijvoorbeeld doordat het efficiënter is en het openbaar vervoer in totaal goedkoper maakt. Of doordat de nieuwe betaalwijze nieuwe reizigers trekt en bestaande reizigers aantrekkelijke alternatieven biedt. Dit wordt in het NOVB bewaakt, waarmee de positie van de reiziger geborgd wordt. De kosten van de proef met OV-chip mobiel zijn door vervoerders en Translink opgevangen binnen hun beschikbare innovatie budgetten. Er wordt door de openbaar vervoerbedrijven op dit moment hard gewerkt aan voorbereiding van besluitvorming over de nieuwe betaalwijzen en overgang in de achterliggende techniek. In de komende maanden wordt hierover gesproken in het NOVB en ik zal u voor het Algemeen Overleg op 20 september hierover informeren.

Vraag 5

Klopt het dat deelnemers aan de proef drie verschillende apps moesten installeren en dat die apps weer met negen verschillende ICT-systemen moesten communiceren om daadwerkelijk tot een transactie te komen? Zo ja, hoe kan dan dat dit ooit is beoordeeld als een kansrijk experiment? Zo nee, hoe zit het dan wel?

Antwoord 5

Voor het aanmelden voor de proef was de samenwerking tussen diverse ICT-systemen vereist, zowel vanuit het OV-chipkaartsysteem als vanuit de telecomproviders. Voor aanmelding was – afhankelijk van de technische setup per mobiele telefoon – tussen de één en drie apps nodig. Het proces was vooraf getest op geschiktheid voor gelijktijdige aanmelding door de beoogde gebruikersgroep (maximaal 10.000 deelnemers). Helaas bleek de aanmelding niet goed te lopen, doordat het systeem de massale toestroom van belangstellenden niet aankon. Bovendien leerde de praktijk dat het aanmelden in de praktijk te complex was.

Eenmaal aangemeld speelde deze complexiteit geen rol meer. Noch in termen van verwerking van reistransacties, noch in termen van gebruikerservaring.

Met de genoemde technische obstakels hebben de ruim 8.000 deelnemers vrijwel uitsluitend gedurende het aanmeldingsproces te maken gehad. Eenmaal aangemeld en in gebruik, is OV-chip mobiel door de deelnemers als zeer positief ervaren. Uit het gebruikersonderzoek blijkt dat 87% van de deelnemers het reizen met OV-chip mobiel waardeert met een rapportcijfer 7 of hoger.

Vraag 6

Welke lessen zijn er van deze proef geleerd die voor volgende experimenten met alternatieve vervoersbewijzen ingezet kunnen worden?

Antwoord 6

Samengevat heeft de proef de samenwerkende partners op vier niveaus kennis en inzicht opgeleverd.

Samenwerking: toekomstige betaalmethoden in het OV vragen om intensieve samenwerking tussen diverse partners, binnen en buiten het OV. Die samenwerking, met tien vervoerders en twee grote telecombedrijven is hier in de praktijk getoetst.

Techniek: OV-chip mobiel is ontwikkeld met de staat van de techniek van dat moment, waarbij de «kaartgegevens» nog fysiek op een Simkaart in de telefoon gezet moest worden. De praktijkproef met OV-chip mobiel heeft tot de slotsom geleid dat dat voor grootschalige uitrol een te complexe vorm is. Deze obstakels zijn er niet met nieuwe technologie die nu beschikbaar komt, of ze zijn goed op te vangen.

Gebruiksgemak: er is veel kennis opgedaan over hoe deze reis- en betaalmethodes in de dagelijkse praktijk voor reizigers en OV-personeel werkt. Daarbij gaat het voornamelijk om de ervaringen met het aanmeldproces, met het verloop van in- en uitchecken en de controle van vervoersbewijzen onderweg. Reizigersfeedback: de betrokken partners zijn ervan overtuigd dat voor productontwikkeling en -innovatie proefopstellingen in een laboratorium niet (meer) volstaan, maar het uitontwikkelen samen met de klant een vereiste is. Voor de OV-sector is het, met het oog op toekomstige proeven met nieuwe betaalvormen in het OV, van groot belang om ervaring op te doen met het inrichten van dergelijke praktijkproeven. Daarbij gaat het zowel om hoe deelnemersfeedback effectief omgezet kan worden in concrete verbeteringen, als om het opdoen van ervaring met samenwerking op deze schaal.

Vraag 7

Vindt u dat dit soort mislukte experimenten, in combinatie met de aanschafkosten voor een OV-chipkaart en het gebrek aan alternatieven daarvoor, niet bijdragen aan een positief beeld van het openbaar vervoer of het feit dat het openbaar vervoer een eenvoudig alternatief is voor andere -meer vervuilende- vormen van vervoer?

Antwoord 7

Ik deel de mening niet dat een proef die niet ongewijzigd gecontinueerd en opgeschaald wordt als «mislukt» bestempeld dient te worden. De proeven dragen bij aan het doel om het OV voor een breed publiek nog toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken. Dat is ook waar alle partijen in de OV-sector zich voor inzetten. Het blijkt dat de reiziger dit ook merkt. Over 2017 is de waardering van de reiziger volgens de Klantenbarometer 2017 wederom gestegen en wordt het gebruiksgemak van de OV-chipkaart zelfs met een 8,2 gewaardeerd.