

Voortgangsrapportage

1^e helft 2016, peildatum 30 juni 2016

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

In de NOVB werkagenda 2016 is aangegeven dat er tweemaal per jaar een voortgangsrapportage wordt opgesteld. Voorliggende voortgangsrapportage gaat over de eerste helft van 2016. Hierin staat een update van alle projecten uit de NOVB werkagenda 2016. We zijn verheugd dat alle partijen van het NOVB, dat wil zeggen overheden, vervoerders én consumentenorganisaties, bij de uitvoering zijn betrokken.

Begin 2016 is afgesproken focus aan te brengen in de NOVB werkagenda 2016. Dit is gedaan door een prioritering aan te brengen. Er is een top 4 samengesteld van projecten die bijdragen aan een grotere klanttevredenheid, zorgen voor meer reizigers en de kosteneffectiviteit verhogen. Dit zijn:

- A7: 'Werkprogramma Visie OV-betalen'
- D4: 'Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland'
- Incidentele reizigers
 - o A3: 'Verbeteringen incidentele reizigers TU-Delft'
 - o B1: 'Verminderen complexiteit aanvraagproces'
 - o D6: 'Anoniem geld terugvragen voor anonieme OV-chipkaart'
- Informatievoorziening
 - o A5: 'Beslissing Ondersteunend Systeem'
 - o A4: 'Informatievoorziening'

Alle projecten uit de NOVB Werkagenda 2016 zijn inmiddels opgepakt. Het project A2: 'Landelijk Productportfolio' is in het tweede kwartaal van 2016 afgesloten. Er is onder andere een methodiek ontwikkeld voor het beoordelen van de wenselijkheid en de haalbaarheid van de invoering van nieuwe tariefproducten of het beëindigen van bestaande tariefproducten. Ook werd in de eerste helft van 2016 door de vervoerders voor toeristen het Holland Travel Ticket gelanceerd. Dit is een dagkaart voor al het OV in Nederland. In lijn hiermee werd de website www.discoverholland.com geïntroduceerd als OV-brede site voor toeristen.

Er werden nog meer (NOVB-gerelateerde) resultaten geboekt.

- De website van het NOVB ging online. Op www.nationaalovberaad.nl is te lezen waar het NOVB voor staat. Ook worden belangrijke documenten, zoals werkagenda's, voortgangsrapportages en de verslagen van het NOVB Directeurenoverleg, gedeeld.
- Staatssecretaris Dijkzwa, van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, verhoogde afgelopen 1 april 2016 het boetebedrag voor zwartrijden in het openbaar vervoer van 35 naar 50 euro. Doel is het aantal zwartrijders te verminderen. Dit deed zij in overleg met de gezamenlijke vervoerders en decentrale overheden in het NOVB. Daarnaast werd door de vervoerders de coulancregeling uitgebreid voor reizigers met een vooraf afgekocht landelijk reisrecht, zoals een OV-jaarabonnement, die vergeten in te checken.
- NS lanceerde de nieuwe dienst NS Extra. Hiermee profiteren reizigers van verschillende persoonlijke services, exclusieve voordelen en speciale aanbiedingen. Een van de services is het ontvangen van een e-mail wanneer de reiziger is vergeten uit te checken.
- De vervoerders ontwikkelden samen met de overheden een landelijk plan om contant geld uit bussen te weren. Dit naar aanleiding van een aantal overvallen op buschauffeurs. In het najaar van 2016 worden er verschillende maatregelen genomen om de OV-chipkaart nog aantrekkelijker te maken. Ook wordt er in diverse regio's gestart met pilots zoals pinautomaten op de bus en een app voor wagenverkoop van mobile tickets. Streven van alle vervoerders is om vanaf uiterlijk 1 januari 2018 in heel het OV geen contant geld meer te accepteren.

De OV-chipkaart in cijfers

Actieve OV-chipkaarten medio 2016: 14,4 miljoen

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

Aantal transacties medio 2016: 1,2 miljard

- Gemiddeld 48 miljoen per week
- 'Automatisch opladen' op 2 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3 miljoen

- 2,3 miljoen met persoonlijke OV-chipkaart
- 700.000 met anonieme OV-chipkaart

Contact over OV-chipkaart in de eerste helft van 2016:

- 7,9 miljoen keer werd de website www.ov-chipkaart.nl bezocht
- 503.000 contacten (telefoon en e-mail) via de klantenservice OV-chipkaart
- 69.000 reizigers claimden succesvol hun gemiste check-out (gemiddeld bijna 14.000 per maand) via www.uitcheckgemist.nl

Projecten in uitvoering

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.

Uit analyse blijkt dat de verkopen uit kaartverkoopautomaten zijn gedaald ten opzichte van 2014/2015. Toch wordt er nog steeds veel gebruik gemaakt van de automaten. Daarom is het op dit moment nog niet aan de orde het aantal automaten te verminderen. Deze keuze is beter te maken zodra de automaten aan het einde van hun technische levensduur zijn (over een paar jaar). Dan kan ook rekening worden gehouden met mogelijke beschikbaarheid en effecten van andere nieuwe betaalwijzen.

Status: uitgesteld

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.

Tijdens het traject om het aantal regionale producten te uniformeren en een oplossing te vinden voor het 'scholieren'-probleem, zijn er acht knelpunten gedefinieerd. Er zijn kwantitatieve vingeroefeningen gedaan en er is bekeken of er marktpotentieel is voor deze producten. Uit de eindrapportage blijkt dat, rekening houdend met het 'no net loss, no net gain' principe, geen van onderzochte scenario's kan dienen om de bestaande producten te vervangen. Het traject heeft er echter wel voor gezorgd dat er een methodiek met elkaar ontwikkeld werd, welke in de toekomst kan worden toegepast wanneer nieuwe vragen naar producten aan bod komen.

Veel van de benoemde knelpunten zijn opgelost door goede buurafspraken, door het verbeteren van het OV-chipkaartsysteem of zijn ingehaald door de tijd. Bovendien krijgen ook minderjarige MBO-studenten vanaf 1 januari 2017 recht op de OV-studentenkaart en werd er een ticket speciaal voor toeristen ontwikkeld. In het project A7: 'Werkprogramma Visie OV-betalen' wordt bekeken of en hoe de openstaande vragen opgepakt kunnen worden. Van een gewenst nieuw product dat geheel probleemoplossend kan werken, is de ontwikkeling alleen zinvol als er financiële ruimte wordt geschapen. Er blijven een aantal knelpunten uit het OV Portfolio-traject bestaan, waardoor de discussie dus nog niet ten einde is.

Status: afgerond

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 NS heeft samen met de TU Delft een onderzoek en proef ingericht om incidentele reizigers te stimuleren in en uit te checken. Op verschillende stations zal worden vastgesteld wat het effect is op het percentage vergeten check outs wanneer in- en uitcheckpalen in een rij geplaatst worden, op de plek waar men het station binnenkomt (het zogenaamde voordeurprincipe). Het stimuleren van incidentele reizigers om in en uit te checken kent ook een deel twee. Hierin wordt onderzocht welke interventies er mogelijk zijn bovenop het voordeurprincipe. Dit onderzoek wordt in Q4 2016 uitgevoerd.

Status: In ontwikkeling

Informatievoorziening (A4)

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

De bescherming van de privacy van de reiziger eist dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de reisgegevens. Bedrijfsvertrouwelijkheid en het risico op onjuist gebruik van informatie spelen ook een rol. Momenteel is het nog niet toegestaan om ritten tot reizen te combineren.

Om in de periode dat er nog geen ritten tot reizen gecombineerd mogen worden toch over zoveel mogelijk informatie te beschikken is het deelproject 'Korte Termijn Informatievoorziening' opgezet. Vervoerders hebben informatie aangeleverd over het gebruik van OV in hun concessies op ritniveau voor 2013, 2014 en 2015. De informatie die aangeleverd werd, is gebaseerd op verschillende definities. De Landelijk Product Regisseur voert hier controles op uit.

In het deelproject 'Privacy' wordt een aanvraag voorbereid voor de Autoriteit Persoonsgegevens om helderheid te krijgen over hoe de privacy moet worden beschermd bij het combineren van ritten tot reisinformatie en reispatronen.

In deelproject 'Concessieteksten' leggen de overheden vast welke anonieme en geaggregeerde informatie zij van de vervoerders willen krijgen.

Status: In ontwikkeling

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.

De vervoerders hebben aangegeven dat zij graag zien dat de gegevens ten behoeve van de BOS-functionaliteiten aansluiten bij of worden afgeleid van bestaande uitwisselingsformaten. Een werkgroep met enkele vervoerders, de twee loketten (9292 en OpenGeo), NDOV (Nationale Databank Openbaar Vervoer) en Translink heeft de vraagstelling verder verfijnd. Onderzocht wordt of er kan worden aangesloten bij ontwikkelingen die gaande zijn bij Translink in het kader van Account Based Traveling (ABT, oftewel reizen op rekening). Voor de bouw van een BOS zijn twee onderdelen essentieel: propositiekenmerken van alle "tarief"producten en de zone-indeling gekoppeld aan haltes. Binnen het project BOS wordt nu verder uitgezocht hoe de brondata met de zone-indeling en de propositiekenmerken het beste beschikbaar kunnen worden gesteld.

Status: In ontwikkeling

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

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

In 2015 is onderzoek gedaan naar het functioneren van de inrichting van de in- en uitcheckpalen op de stations met een open betaalgrens (oftewel stations met in- en uitcheckpalen en dus niet

met poortjes). Op basis van het aantal transacties, klachten en vergeten check-outs zijn 67 stations geselecteerd waar verbetering van de inrichting gewenst is om de klanttevredenheid te verhogen. Het gaat hierbij om het aanpakken van wachtrijen, onlogisch gepositioneerde in- en uitcheckpalen en ontbrekende geleidelijnen. In Q2 2015 zijn de voorbereidingen voor het aanpassingsproject gestart. Inmiddels zijn op 35 stations de aanpassingen gerealiseerd. De overige stations staan gepland voor Q3 en Q4 2016. Parallel hieraan wordt door de TU Delft onderzoek gedaan naar de effecten van deze aanpassingen ten aanzien van vergeten check-outs op een geselecteerd aantal stations (zie project A3: 'Incidentele reizigers').

Status: In ontwikkeling

Werkprogramma Visie OV-betalen (A7)

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

In april 2016 is tijdens de Algemene Leden Vergadering van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven groen licht gegeven voor de nadere uitwerking en het op de markt brengen van Smart OV (betalen met je OV-chipkaart op je mobiel). De details van de propositie en de marktintroductie, de techniek en de organisatie worden nu samen met een aantal mobiele providers uitgewerkt om zo een houdbare business case te realiseren. Aan de ontwikkelingen op het gebied van EMV (in- en uitchecken met je bankpas) wordt nadere sturing gegeven door een gezamenlijke stuurgroep op directieniveau tussen de Coöperatie OV en de banken. Onder leiding van een projectleider van de Betaal Vereniging Nederland, werkt een inhoudelijk kernteam in diverse werkstromen zaken concreet uit.

Status: In ontwikkeling

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.

Dit kan gerealiseerd worden door de functionaliteit 'Gesplitst betalen'. Hiermee betaalt de werkgever alleen de vaste abonnementskosten en worden variabele kosten geïnd bij de kaarthouder. De pilot met gesplitst betalen bij het Traject Vrij abonnement is succesvol afgerond. NS beoordeelt of deze dienst aangeboden wordt in de zakelijke markt.

Status: In ontwikkeling

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

De introductie van Easytrip per 1 juli 2016 is uitgesteld. Dit vanwege de bevinding dat Easytrip geen korting geeft op het tweede opstaptarief bij het overstaps scenario bus/tram/metro (BTM) – trein – bus/tram/metro (binnen 35 min van BTM op BTM). Het is van belang om snel helderheid te krijgen in voorkeur voor een oplossingsrichting. Mogelijke scenario's zijn voor verdere uitwerking voorgelegd aan het projectteam Easytrip bij NS en worden besproken met de andere vervoerders.

Status: In ontwikkeling

Nieuwe projecten

Aanschafprijis 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, op verzoek van het NOVB, een aantal opties voorgesteld om over te gaan naar een andere beprijzing van de OV-chipkaart. In een vervolgafspraken tussen vervoerders, Translink, DOVA, Ministerie van IenM en consumentenorganisaties is geconcludeerd dat er eerst berekeningen over de impact moeten plaatsvinden, voordat tot concrete voorstellen kan worden gekomen. De betreffende berekeningen worden in de zomer van 2016 opgeleverd.

Status: In ontwikkeling

Landelijk Enkelvoudig in- en uitchecken (B2)

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

Om te kunnen komen tot een go/no go besluit tot het landelijk invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken wordt gewerkt aan acties die beslisinformatie opleveren. NS voert momenteel een evaluatie uit naar het effect van de genomen maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen. De resultaten van dit onderzoek worden in Q3 2016 verwacht. Ook is er, in opdracht van het ministerie van IenM, gestart met een quick scan die zicht moet geven op de invloed van de nieuwe betaaltechnieken op het terugdringen van het aantal incomplete transacties en het vergroten van het reisgemak. De resultaten van de quick scan worden in Q4 2016 verwacht. Verder wordt onder leiding van de decentrale overheden een onderzoek gestart naar rekenmodellen voor het bepalen van de opbrengstenverdeling bij het hanteren van verschillende tarieven op samenloop- en parallelle trajecten. Voor de update van de KBA uit 2013 uit het eindrapport van het team kwartiermaker permanente structuur (bekend als rapport Meijdam) over enkelvoudig in- en uitchecken is nog geen opdracht verleend. Deze opdracht zal naar verwachting in 2016 worden uitgevoerd.

Status: In ontwikkeling

Continue Werkstroom

Toegankelijkheid (C1)

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

Het niveau van MMI (Man Machine Interface, oftewel de tekst- en geluidssignalen op de kaartlezers) voor toekomstige kaartlezers is nader gespecificeerd voor een betere toegankelijkheid van toekomstige apparatuur. Over beheer en verspreiding van de nieuwe specificaties zijn afspraken gemaakt. Naar verwachting wordt hier in Q3 door het NOVB definitief over beslist.

Status: In ontwikkeling

Monitoring van het percentage incomplete transacties (C2)

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

Het onderzoek is gestart op basis van de onderzoeksmethodiek behorende bij een eerder onderzoek naar incomplete transacties. De begeleidingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van alle NOVB-partijen met een onafhankelijke voorzitter om de onafhankelijkheid en objectiviteit van het onderzoek te waarborgen. Zolang het percentage incomplete transacties landelijk boven de 1% ligt, zullen vervoerders aanvullende maatregelen blijven nemen. Het resultaat van het onderzoek wordt na de zomer van 2016 verwacht.

Status: In ontwikkeling

Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

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.

Dit project heeft een relatie met project B2: 'Landelijk Enkelvoudig in- en uitchecken'. Voor het uitvoeren van de pilot werd een reactie van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) gevraagd. ACM geeft aan dat de pilot weliswaar beperkingen van de concurrentie met zich meebrengt, echter er kan gebruik gemaakt worden van de uitzonderingsmogelijkheden die de Mededingingswet biedt. Daarbij stelt ze een aantal randvoorwaarden aan de pilot. Zo moet de pilot na 12 maanden worden

teruggedraaid, geeft de pilot geen mandaat voor landelijke invoering en moeten vervoerders voldoende waarborgen treffen ten aanzien van het delen van concurrentiegevoelige transactie- en projectgegevens. De voorbereidingen op de pilot hebben al zeer waardevolle inzichten opgeleverd als het gaat om de technische en financiële maakbaarheid en haalbaarheid, onder andere over wet- en regelgeving, opbrengstverdelingsmethodiek en tariefstelling. Momenteel wordt gekeken naar de samenhang van de verschillende trajecten en nieuwe kansen op het gebied van enkelvoudig in- en uitchecken.

Status: In ontwikkeling

Wetgeving en onderliggende regelgeving (D2)

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

Het ministerie van IenM heeft voorgesteld om in het Besluit personenvervoer 2000 een regeling op te nemen die inhoudt dat er in het openbaar vervoer altijd met ten minste één elektronisch betaalen vervoerbewijs door de openbaar vervoerketen gereisd kan worden. Momenteel is dat de OV-chipkaart. Deze verplichting heeft betrekking op openbaar vervoer dat op grond van concessies in lijndiensten met een vaste dienstregeling wordt uitgevoerd. Het kleinschalig openbaar vervoer, zoals buurt- en belbusjes en vraagafhankelijk collectief vervoer, wordt geen verplichting opgelegd. De precieze uitwerking zal plaatsvinden in de op te stellen algemene maatregel van bestuur (AMvB). Hierbij worden alle betrokken partijen geconsulteerd. De globale planning is dat de AMvB in Q1 2017 aan het parlement gezonden wordt en na advies door de Raad van State in Q3 2017 van kracht wordt.

Status: In ontwikkeling

Proces van de inwerkstelling van toegangspoortjes op stations (D3)

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

Op 60 stations zijn de poortjes dicht en kunnen reizigers alleen met een vervoersbewijs naar binnen. Aan het einde van 2016 zullen dit 71 stations zijn. Uit de evaluatie van het maatregelenpakket sociale veiligheid, blijkt dat de poortjes een belangrijke bijdrage leveren aan de veiligheid op de stations en in de trein. Dit komt mede omdat er door gesloten poortjes minder makkelijk zwart gereisd kan worden. Daarnaast worden reizigers door de gesloten poortjes gestimuleerd uit te checken. NS gaat daarom dit jaar nog op vier extra stations poortjes plaatsen. Uiteindelijk worden op 86 stations poortjes in gebruik genomen. Deze stations zijn op zo'n manier verspreid dat NS 90% van de reizen via poortjes controleert.

Status: in ontwikkeling

Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (D4)

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

Het Holland Travel Ticket is ontwikkeld door alle vervoerders, in afstemming met VNO-NCW en NBTC (Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen). Het is een dagkaart voor al het OV in Nederland. Per 1 juni 2016 kan er gereisd worden met het Holland Travel Ticket. Ook is sinds mei 2016 de website www.discoverholland.com geïntroduceerd. Dit is bedoeld als OV-brede site voor de toerist. Het Holland Travel Ticket is te koop in alle NS automaten en bij alle NS balies. De marketing werkgroep wil de distributie uitbreiden en bekijkt op dit moment hoe de online verkoop mogelijk gemaakt kan worden en hoe het Holland Travel Ticket beschikbaar gesteld kan worden aan het bedrijfsleven via de resellersdesk.

Status: In ontwikkeling

Verbeteringen uitcheckgemist.nl (D5)

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

Deelnemende OV-bedrijven zijn met elkaar in overleg over het doorvoeren van verbeteringen. Te denken valt aan het eerder tonen van een onvolledige rit, betere functies voor de klantservice-afdelingen van OV-bedrijven, etc.

Status: In ontwikkeling

Anoniem geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart (D6)

Doel: Vergemakkelijken geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart.

De vervoerders en Translink kijken samen met de andere partijen in het NOVB naar verbetermogelijkheden. Onder leiding van de consumentenorganisaties wordt eerst een heldere probleembeschrijving opgesteld. Daarna kan door vervoerders en Translink, in afstemming met de andere partijen, worden gezocht naar verbeteringen die in 2016 (quick wins) of 2017 kunnen worden uitgevoerd.

Status: In ontwikkeling

Projecten TU Delft (D7)

Doel: Verbeteren van de OV-keten voor de reiziger

Om de OV-keten voor de reiziger te verbeteren, zijn TU Delft en NS een aantal projecten gestart.

- A. Internationale reizigers op vliegvelden.** Dit onderzoek is zo goed als afgerond. Resultaten worden in het najaar van 2016 gedeeld in het NOVB.
- B. Ervaring en doorstroming poortjes.** Het onderzoek wordt naar verwachting in Q3 2016 afgerond. Indien mogelijk wordt het dan aan het NOVB gerapporteerd.
- C. Bankpas als OV-chipkaart.** Op basis van opgedane kennis en service wordt een ontwerp uitgewerkt. Dit wordt ingebracht in het project A7: 'Werkprogramma Visie OV-betalen'.
- D. Optimalisatie Open betaalgrens.** Dit project valt onder A3: 'Incidentele reizigers'.
- E. Grensoverschrijdend spoorvervoer.** Er is onderzoek gedaan naar de rol van ticketing in grensoverschrijdend spoorvervoer op korte en lange trajecten. Resultaten zijn binnenkort bekend en worden waar mogelijk meegenomen in de rapportage aan het NOVB.

Status: In ontwikkeling

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