

Datum
7 juli 2009

Ons kenmerk
OVA-2009/037

Monitor Klantacceptatie OV-chipkaart

1. Aanleiding: Aanvalsplan OV-chipkaart

De invoering van de OV-chipkaart brengt voor de reiziger meerdere veranderingen met zich mee. De acceptatie door de reiziger van de nieuwe manier van reizen is belangrijk voor het implementatieproces van de OV-chipkaart. Vanuit deze gedachtegang heeft de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat aan de OV-ambassadeur gevraagd om een rol te vervullen bij het volgen van de klantacceptatie.

In opdracht van de OV-ambassadeur heeft het bureau *Meijers Research, bureau voor Marketing en communicatie onderzoek* de Monitor Klantacceptatie opgezet. Deze monitor biedt ondersteuning bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart. Met het oordeel van de huidige en toekomstige gebruikers kunnen betrokken partijen in voorkomende situaties tijdig en slagvaardig bijsturen. Deze notitie is gebaseerd op de door Meijers Research gemaakte rapportage en de geleverde onderzoeksdata.

De basis van deze monitor wordt gevormd door een landelijke meting (representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder), die is uitgevoerd in oktober 2008. Deze meting diende als referentiekader voor de twee regionale metingen die in april 2009 zijn uitgevoerd in Rotterdam (en omgeving) en Amsterdam (en omgeving). Het onderzoek in Amsterdam wordt gezien als fase 2: de OV-chipkaart is recentelijk ingevoerd. En het onderzoek in Rotterdam als fase 3: de fase dat de OV-chipkaart al voor een groot deel is ingevoerd en deels al het enige betaalmiddel vormt (Rotterdam metro).

2. Bevindingen: Onbekend maakt onbemind

In oktober 2008 is de Nederlander afwachtend tot sceptisch over de OV-chipkaart. Een grote groep Nederlanders heeft nog geen stelling genomen ten aanzien van de OV-chipkaart. Onder hen die wel een standpunt hebben ingenomen is de groep afwijzers groter dan de groep die de OV-chipkaart accepteert.

In deze fase is de algemene bekendheid van de Nederlandse bevolking met de OV-chipkaart zeer groot. 97% van de Nederlanders heeft over de OV-chipkaart gehoord. Het praktische kennisniveau over de OV-chipkaart is echter erg laag, veel mogelijkheden van de OV-chipkaart zijn onbekend bij het merendeel van de Nederlanders.

Naarmate de implementatie is gevorderd neemt de acceptatie van de OV-chipkaart toe. De bekendheid met de kenmerken van de OV-chipkaart stijgt en ook de waardering voor deze aspecten neemt toe. Het lijkt erop dat hoe meer en hoe beter reizigers worden geïnformeerd en vertrouwd raken met de nieuwe manier van reizen en betalen, hoe positiever de houding ten opzichte van de OV-chipkaart wordt. De reiziger ervaart het gemak dat de OV-chipkaart hem kan bieden.

3. TOELICHTING

De acceptatie van de OV-chipkaart wordt uitgedrukt in een acceptatiescore. Deze is opgebouwd uit vier dimensies:

- Waardering van de OV-chipkaart uit persoonlijk perspectief
- Waardering van de OV-chipkaart uit algemeen perspectief / maatschappelijk belang
- Gebruiksintentie
- Gevoelsdimensie

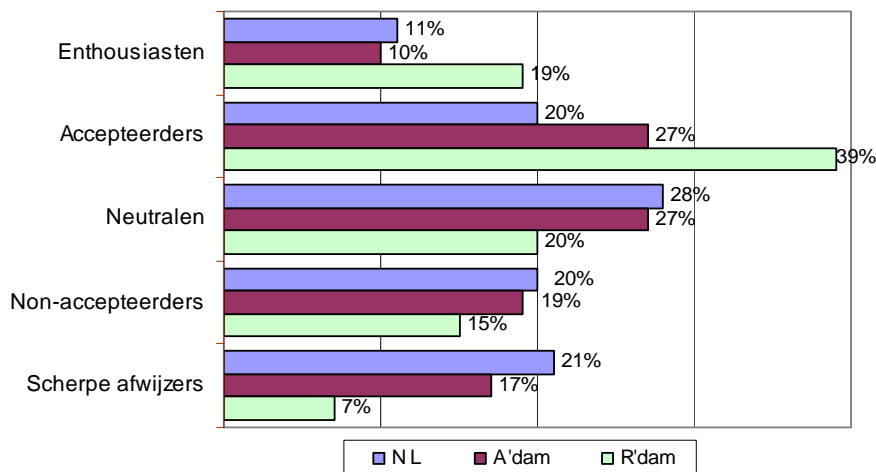
Daarnaast zijn in het onderzoek verschillende factoren meegenomen waarvan is verwacht dat ze de acceptatie bevorderen dan wel belemmeren. Deze onderwerpen zijn onder andere; kennis, informatieverstrekking, gebruikservaringen en veiligheid van gegevens.

Acceptatie neemt toe naarmate de implementatie verder is gevorderd.

Een grote groep Nederlanders (30%) heeft bij de meting in oktober 2008 nog geen keuze gemaakt tussen accepteren of afwijzen van de kaart. Onder de Nederlanders die wel stelling hebben genomen ten aanzien van de OV-chipkaart is het aantal afwijzers (39%) groter dan het aantal mensen dat de OV-chipkaart accepteert (31%).

Het al dan niet gebruiken van het openbaar vervoer is van weinig invloed op deze score, de OV-gebruiker scoort in oktober 2008 vergelijkbaar op acceptatie als de gemiddelde Nederlander.

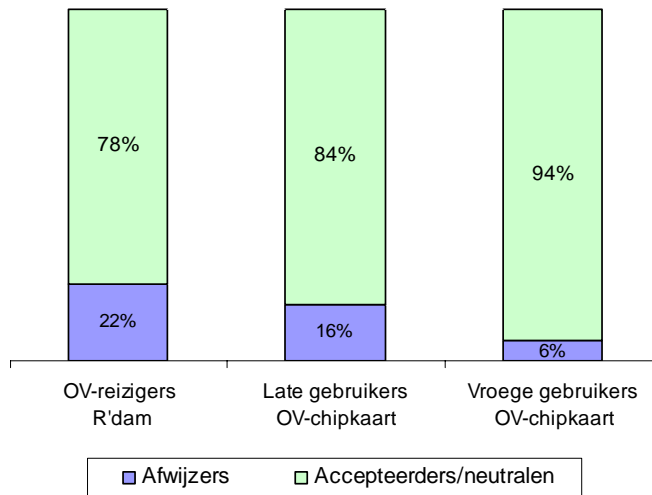
In de gebieden waar de OV-chipkaart al deels (Amsterdam, Rotterdam) of volledig (Rotterdam metro) is ingevoerd is de acceptatie door OV-reizigers aanzienlijk groter. Het lijkt erop dat hoe meer en hoe beter reizigers worden geïnformeerd en vertrouwd raken met de nieuwe manier van reizen en betalen, hoe positiever de houding wordt.



Figuur 1 Acceptatie OV-chipkaart onder OV-reizigers

Op voorhand lijkt de reiziger weinig vertrouwen te hebben in de OV-chipkaart. Hij is ook niet ontevreden over de strippenkaart, dus heeft geen reden om over te stappen op een systeem waar nog twijfels over zijn. Maar als de reiziger de OV-chipkaart eenmaal gebruikt en meer informatie over de kaart heeft, dan neemt de acceptatie toe.

Ook binnen de groep OV-reizigers in Rotterdam is dit proces waarneembaar.

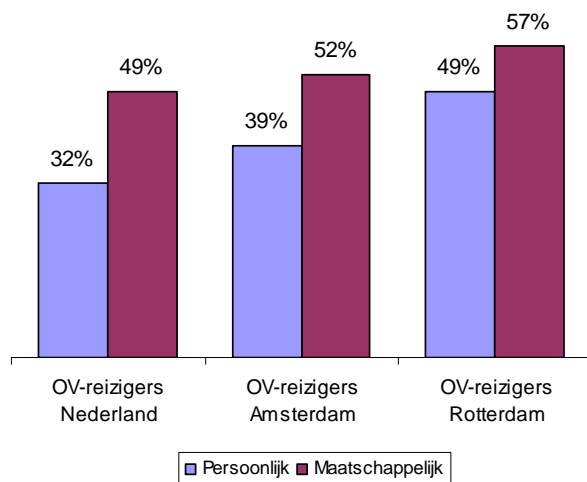


Figuur 2 Acceptatie OV-chipkaart onder OV-reizigers in Rotterdam

In bovenstaande grafiek is te zien dat de acceptatie onder de Rotterdamse OV-reiziger aanzienlijk is. Dit betreft alle reizigers met het OV ongeacht of ze gebruik maken van de OV-chipkaart of strippenkaart. De late OV-chipkaart gebruikers zijn de mensen die sinds het sluiten van de metropoorten gebruik maken van de OV-chipkaart. De laatste groep zijn de reizigers die al voor 29 januari 2009 gebruik maken van de OV-chipkaart.

Maatschappelijke verbetering van de OV-chipkaart groter dan de persoonlijke verbetering. Maar in Rotterdam persoonlijke verbetering ook groot

Op voorhand beschouwt bijna de helft van de Nederlandse bevolking (49%) de OV-chipkaart als algemene, maatschappelijke verbetering. Voor zichzelf zien de Nederlanders deze verbetering in minder sterke mate (32%).



Figuur 3 De OV-chipkaart als maatschappelijke of persoonlijke verbetering

Op het moment dat de OV-chipkaart in een gebied is ingevoerd blijken de persoonlijke voordelen groter dan op voorhand gedacht: in Amsterdam ziet 39% van de OV-reizigers een persoonlijke verbetering en in Rotterdam is dit 49%.

**De OV-chipkaart maakt het reizen met het openbaar vervoer makkelijker.
Rotterdamers zijn het meest positief.**

Aan de respondenten in het onderzoek is de vraag voorgelegd of ze denken dat met de introductie van de OV-chipkaart het reizen eenvoudiger of ingewikkelder wordt. De groep die verwacht dat het eenvoudiger wordt is groter dan de groep die verwacht dat het ingewikkelder wordt. Landelijk verwacht 37% dat het gebruik van het openbaar vervoer eenvoudiger wordt, in Amsterdam ligt dit percentage iets lager (35%). Maar in Rotterdam is het aandeel aanzienlijk hoger met 44%. Landelijk denkt 31% van de OV-reizigers dat het reizen ingewikkelder wordt; in Rotterdam is dit 23%.

Algemene bekendheid OV-chipkaart zeer groot; kennis over specifieke kenmerken en mogelijkheden beperkt.

De algemene bekendheid van de Nederlandse bevolking met de OV-chipkaart is zeer groot: 97% van de Nederlanders heeft over de OV-chipkaart gehoord. Het merendeel van hen (49%) geeft aan ongeveer te weten wat ze met de OV-chipkaart kunnen, 22% weet het precies en 19% heeft er een vaag idee over. De rest kent hem alleen van naam.

Wanneer wordt gevraagd naar de kennis over de specifieke kenmerken en mogelijkheden ontstaat een heel ander beeld. Bij meer dan 50% van de Nederlandse bevolking is in oktober 2008 het praktische kennisniveau laag tot zeer laag.

In de onderstaande tabel is de bekendheid van verschillende kenmerken/mogelijkheden van de OV-chipkaart weergegeven voor vijf groepen: De Nederlandse bevolking (NL), OV-reizigers landelijk (OV), OV-reizigers Amsterdam (A_{dam}) en OV-reizigers Rotterdam (R_{dam}).

Tabel 1 Kennis eigenschappen van de OV-chipkaart (% dat bekend is met het aspect)

Eigenschappen OV-chipkaart	NL	OV	Adam	Rdam
Eén kaart nodig voor reizen met tram, trein, bus en metro	80%	85%	88%	86%
De mogelijkheid om geld (reissaldo) op de kaart te laden	56%	67%	82%	89%
Zowel bij instappen als uitstappen kaart gebruiken (check in/-out)	50%	58%	87%	95%
Bij het uitchecken wordt de exacte prijs van de reis berekend	33%	38%	63%	85%
Betalen per kilometer in tram, bus en metro (bij reizen op saldo)	32%	39%	53%	73%
Altijd uitchecken; ook als je overstapt	31%	36%	62%	84%
Bij het inchecken wordt een instaptarief afgeschreven	28%	33%	47%	81%
Keuze voor een anonieme of een persoonlijke OV-chipkaart	24%	29%	47%	81%
De mogelijkheid van automatisch opladen bij een persoonlijke kaart	21%	23%	42%	55%
Aanwezigheid extra brede poortjes op metrostations	-	-	28%	56%

Dat je slechts één kaart nodig hebt voor de verschillende vervoersvormen is goed bekend, maar bij de andere aspecten zijn de verschillen groot. Wat verder opvalt, is dat de OV-reizigers in Amsterdam en Rotterdam ondanks de uitgebreide informatievoorzieningen en ondanks het relatief grote aandeel gebruikers van de OV-chipkaart nog weinig kennis hebben van de mogelijkheid voor *automatisch opladen* ('autoreload').

Om de OV-Chipkaart te gebruiken is het belangrijk dat een aantal basisspelregel goed bekend is. Wat kun je er mee (meerwaarde), waar kan ik de kaart krijgen, wat kost het, hoe kan ik opladen, moet ik me registreren, etc. Het gaat hier om de basiskennis. Als deze niet goed is, is de drempel voor initieel gebruik groot. Als een reiziger niet het idee heeft dat aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart heel eenvoudig is bestaat er geen prikkel om de kaart te proberen. Ter illustratie Van de huidige groep 'OV-reizigers in

Amsterdam die nog geen OV-chipkaart bezit' weet 41% **niet** waar ze een kaart kunnen aanschaffen en 47% weet **niet** waar de kaart kan worden opgeladen.

Oordeel over specifieke mogelijkheden van de OV-chipkaart positief

Het oordeel over de OV-chipkaart blijkt, na het voorleggen van de diverse eigenschappen, redelijk positief, zowel onder reizigers als niet reizigers. In de onderstaande tabel worden de kenmerken weergegeven met daarachter het aandeel respondenten dat het betreffende kenmerk ziet als een verbetering. De uitkomsten worden gegeven voor de OV-reizigers uit de landelijke meting en de meting in Amsterdam en Rotterdam.

Tabel 2 Oordeel over functionele kenmerken van de OV-chipkaart (% verbetering)

Kenmerk	NL	A'dam	R'dam
Ik heb één kaart nodig voor het reizen met de tram, trein, bus en metro	74%	78%	74%
Bij het reizen met de bus, tram en metro hoef ik niet na te denken over het aantal strippen dat ik moet stempelen	68%	76%	78%
De meeste trein- en metrostations worden afgesloten met toegangspoortjes (alleen toegang met geldig vervoerbewijs)	65%	73%	77%
Ik krijg een inzicht in de precieze reiskosten	50%	55%	60%
Ik hoef voor de reis geen apart kaartje te kopen en kan direct instappen	73%	76%	75%
Ik kan de OV-chipkaart opladen via internet, bij een automaat, loket of via de klantenservice van het vervoerbedrijf	63%	77%	74%
Met een persoonlijke OV-chipkaart kan ik, ná machtiging, mijn saldo automatisch laten opladen	54%	70%	76%
Een persoonlijke OV-chipkaart kan worden geblokkeerd bij diefstal of verlies (saldo kan worden overgeschreven)	73%	79%	86%
Een anonieme kaart kan door verschillende mensen worden gebruikt (alleen niet tegelijkertijd)	39%	31%	43%
Met de OV-chipkaart moet altijd worden uitgecheckt in de bus/tram of op het perron	29%	24%	36%
Bij de OV-chipkaart wordt ná de reis berekend wat de gemaakte kosten zijn	30%	42%	51%

De eigenschappen die het meest positief worden ontvangen zijn: 'Eén kaart voor het hele OV', 'Kunnen blokkeren bij diefstal' en 'Geen apart kaartje hoeven kopen/direct instappen'. Het 'Altijd moeten uitchecken' wordt in iedere meting het meest gezien als verslechtering.

De eigenschappen van de kaart bevatten één duidelijk samenhangende onderliggende factor. Deze bestaat uit niet na hoeven denken over aantal strippen, direct kunnen instappen, opladen via Internet en op andere plaatsen, één kaart voor alle modaliteiten, in de bus betalen met de chipkaart i.p.v. laten afstempelen. We kunnen deze onderliggende factor 'Reisgemak' noemen. Deze blijkt sterk samen te gaan met acceptatiegeneigdheid.

Gebruik OV-chipkaart en gebruiksintentie al redelijk groot, ondanks mogelijkheid om andere kaartsoorten te gebruiken.

Bij de implementatie van de OV-chipkaart zal in veel gebieden in Nederland nog sprake zijn van een duaal betaalsysteem: zowel de OV-chipkaart als het NVB. Het is van belang dat zoveel mogelijk reizigers de overstap maken. De keuze om direct over te stappen wordt mede bepaald door de tevredenheid met de bestaande betaalwijze. En deze blijkt groot te zijn: 61% van de Nederlandse bevolking is tevreden (48%) of zeer tevreden (13%) met het huidige betaalsysteem voor het openbaar vervoer. Slechts 6% is ontevreden over de bestaande betaalwijzen voor introductie van de OV-chipkaart. Toch zal 29% van de Nederlandse OV-reizigers waarschijnlijk of zeker overstappen op het moment dat ze ook deze 'oude' vervoerbewijzen nog kunnen gebruiken. De gebruiksintentie bij de OV-reizigers die nog niet met de OV-chipkaart reizen is ongeveer even groot, in Rotterdam is de gebruiksintentie onder niet actieve OV-chipkaart gebruikers met 37% nog groter.

Vertrouwen in veiligheid persoonsgegevens en saldo is laag

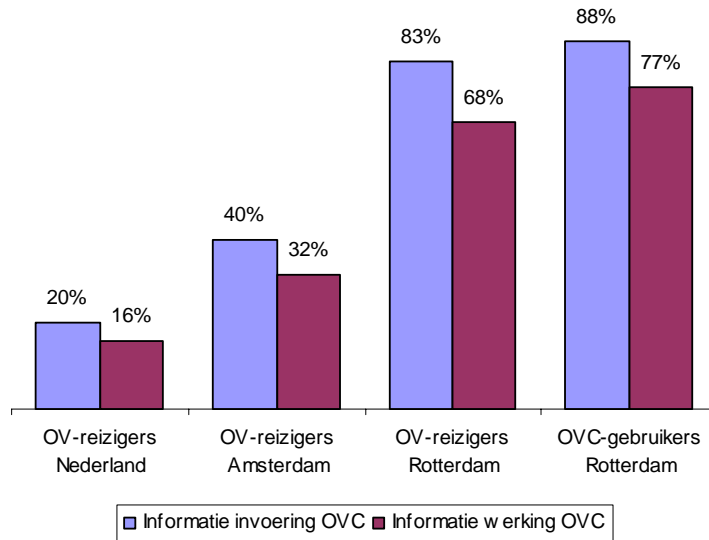
Een reiziger die vertrouwen heeft, dat zijn persoonsgegevens en saldo in veilige handen zijn bij gebruik van de OV-chipkaart, is meer geneigd de kaart te accepteren. Het vertrouwen is op dit punt niet groot. Circa 20% van de Nederlanders is in oktober 2008 overtuigd dat de persoonsgegevens in veilige handen zijn. Het percentage onder de OV-reizigers in Amsterdam is ongeveer vergelijkbaar (22%) en in Rotterdam 36%. Het vertrouwen onder de OV-reizigers is beduidend groter: 50% bij de totale groep OV-reizigers en 58% bij de OV-chipkaart gebruikers heeft vertrouwen dat zijn persoonsgegevens in veilige handen zijn.

Dat het saldo in veilige handen is op de OV-chipkaart wordt meer geloofd, maar eveneens door een minderheid.

Onvrede over informatievoorziening

De bekendheid met de OV-chipkaart is groot. 97% van de Nederlanders heeft in oktober 2008 al eens van de OV-chipkaart gehoord. Desondanks is men eerder negatief dan positief over de informatieverstrekking. Met name over de informatie over het reizen met de kaart oordeelt de Nederlander negatief (17% is positief tegenover 38% negatief). De opinie over de informatieverstrekking hangt samen met de acceptatie van de OV-chipkaart.

Bij de invoering van de OV-chipkaart in een gebied wordt de informatie uitgebreid. Dit heeft een positief effect. Uit het onderzoek is wel gebleken dat mensen die in het gebied wonen waar de OV-chipkaart kan worden gebruikt positiever over de informatievoorziening zijn dan mensen die van buiten het gebied in het gebied reizen. De geboden individuele hulp na het afsluiten van de metropoorten in Rotterdam werd als positief ervaren.



Figuur 4 Oordeel informatievoorziening OV-chipkaart (% tevreden)

Uit de grafiek blijkt dat de tevredenheid aanzienlijk groter is in Amsterdam en met name in Rotterdam. Informatievoorziening over de precieze werking van de OV-chipkaart blijft echter een belangrijk aandachtspunt. Dit is ook gebleken bij de vragen over de kennis van de specifieke functionaliteiten van de OV-chipkaart. Deze kennis is nog beperkt.

Gebruikservaringen

Van de bewoners van Rotterdam gebruikt een ruime meerderheid de kaart actief om in- en uit te checken. De OV-reizigers, die van buiten Rotterdam komen, gebruiken hem in meerderheid nog niet. Bijna de helft van hen bezit ook nog geen OV-Chipkaart. Van degenen die actief van de OV-Chipkaart gebruik maken, gebruikte een tweederde de kaart al in de metro vóór dat deze daar het enige betaalmiddel werd.

De actieve gebruikers in Rotterdam zijn merendeels tevreden over een aantal praktische gebruikaspecten van de kaart: het aantal verkooppunten, het aantal oplaadpunten, het gebruiksgemak van de oplaadautomaten, een goede werking van de cico's en de bereikbaarheid van de cico's. Ook met het bij- en afboeken van saldo heeft men merendeels goede ervaringen.

In Amsterdam oordeelt de actieve gebruiker van de OV-chipkaart over een aantal van deze aspecten lager. Het aantal oplaadpunten en verkooppunten vindt men eerder te weinig dan voldoende.

Mocht er iets misgaan met het gebruik van de OV-chipkaart dan heeft zowel in Rotterdam als in Amsterdam een minderheid vertrouwen in een gemakkelijke klachtenafhandeling.

4. Conclusies

De onderstaande conclusies komen voort uit de rapportage over de monitor Klantacceptatie.

Vergroten van de praktische kennis: focussen op concrete functionaliteiten en mogelijkheden van de OV-chipkaart.

Hoewel veel mensen al hebben gehoord van de OV-chipkaart en globaal iets weten over de werking, is de kennis over de meer specifieke eigenschappen en mogelijkheden van de kaart nog zeer beperkt.

In de communicatie over de OV-chipkaart zal daarom meer moeten worden ingezoomd op deze 'details'. Hierdoor krijgt de kaart meer betekenis en worden mensen aangezet om na te denken over de mogelijkheden die de kaart voor hen persoonlijk biedt en de wijze waarop de kaart gebruikt kan worden. Uit het onderzoek is gebleken dat wanneer men de mogelijkheden beter kent; de acceptatie wordt vergroot.

De 'autoreload' functie speelt in dit verband een bijzondere rol. Er is nog weinig kennis over deze mogelijkheid en tegelijk zien de huidige gebruikers van de OV-chipkaart het als een grote verbetering. Het praktische gebruiksgemak van de OV-chipkaart komt met deze functie misschien wel het meest tastbaar naar voren.

Bijsturen negatieve verwachtingen

Anderzijds moet worden bijgestuurd op die aspecten die als achteruitgang worden gezien en waar mensen weinig vertrouwen in hebben. Dat wil niet zeggen dat onjuiste verwachtingen worden gewekt, maar wel dat er meer, eerlijk en open moet worden gecommuniceerd.

Zo wordt 'het altijd moeten uitchecken en het moeten opladen van (anonieme) kaarten gezien als lastig en als een verslechtering van de huidige situatie. Dat er bij de OV-chipkaart soms meer gevraagd wordt van de reiziger dan nu, moet niet ontkend worden. Voor de reiziger zal dat even wennen zijn, maar in de praktijk valt het uiteindelijk mee. De positieve ervaringen van OV-chipkaart gebruikers kunnen hierbij helpen.

Benadruk de positieve ervaringen van OV-chipkaart

Er is nog geen grote drive de chipkaart te gaan gebruiken totdat het echt *moet*. Reizigers zijn in het algemeen ook erg tevreden met de bestaande (oude) betaalwijze. Niet alle aspecten van de OV-chipkaart vormen een directe persoonlijke verbetering. Voor bepaalde groepen komen er zelfs extra handelingen bij.

Het gemak dat reizigers kunnen hebben van de OV-chipkaart is voor velen nog niet duidelijk. Daarom dienen de voor de OV-chipkaart positieve verschillen met de oude vervoerbewijzen nog meer te worden benadrukt. Het gaat dan in het bijzonder over het (na de eerste aanschaf) niet meer hoeven kopen van vervoerbewijzen, het overstappen tussen bus/tram/metro en trein met één kaart en het automatisch kunnen opladen van saldo.

Neem angst weg voor prijsverhoging en wees duidelijk over de kostenberekening.

Prijs speelt een belangrijke rol in relatie tot de chipkaart. Veel Nederlanders verwachten dat de kosten van een OV reis stijgt door invoering van de OV-

chipkaart. Daarnaast bestaat heeft een meerderheid moeite met de wijze en het moment waarop de prijs van een reis wordt berekend (de berekening vindt plaats ná het uitchecken; de kosten zijn dus niet bekend op het moment dat men instapt).

Hoewel dit in het onderzoek als negatief wordt beoordeeld is de gemiddelde Nederlander er al lang aan gewend dat de totale kosten van een dienst pas op een later moment inzichtelijk worden. Het belangrijkste voorbeeld is in dit verband de rekening voor de mobiele telefoon.

Wel is het zaak de onzekerheden en redenen om niet over te stappen op de OV-chipkaart zoveel mogelijk weg te nemen. Zo moet duidelijk worden gecommuniceerd dat er absoluut geen sprake is van algemene prijsverhoging door invoering van de chipkaart, maar wel dat door de systematiek een deel van de reizen iets duurder kan worden maar tegelijkertijd een ander deel weer goedkoper. En daarnaast is het belangrijk dat reizigers weten dat ze van tevoren zekerheid kunnen krijgen over de prijs van een reis als ze dat willen.

Geef garanties voor saldo en bescherming persoonsgegevens

Bescherming van persoonsgegevens en het saldo op de OV-chipkaart zijn belangrijke factoren voor acceptatie. Het vertrouwen onder zowel reizigers als niet reizigers is nog gering. In de communicatie naar beide groepen moet daarom worden benadrukt of aangetoond dat de regels van het CBP worden gevolgd en dat bij fouten of verlies garanties worden gegeven voor het saldo. Daarbij moet praktische informatie worden gegeven over de procedures en concrete mogelijkheden voor reizigers om eventuele fouten snel te herstellen.

Verlaag de initiële drempel voor aanschaf OV-chipkaart

De kennis over verkooppunten en oplaadmogelijkheden is nog erg beperkt, ook bij de reizigers in Amsterdam en Rotterdam. Deze kennis vormt echter wel een basisvoorwaarde om de OV-chipkaart echt te gebruiken.

Individuele persoonlijke ondersteuning cruciaal bij afsluiting (metro) voor strippenkaart.

Bij het afsluiten van de metropoorten voor de strippenkaart werden de metroreizigers verplicht over te stappen op de OV-chipkaart. Ongeveer de helft van de reizigers geeft aan dat ze hierbij wel hulp konden gebruiken. Een ruime meerderheid is ook tevreden over de geboden hulp. Dit is een belangrijk punt van aandacht voor het sluiten van de metro in Amsterdam voor de strippenkaart.