

**Project 054**

**Eindbeeldstudie**

**'Landelijke Distributie'**

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	2
<b>Managementsamenvatting</b>	3
<b>1 Inleiding</b>	4
<b>2 Studieresultaten</b>	5
2.1 Verkooppunten	5
2.2 Bankieren via internet	9

## Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
1.0	01-01-2010	Carol Werner	-
2.0 Def- versie	15-01-2010	Carol Werner	Redactie en actuele cijfers verkooppunten Haaglanden en Amsterdam.  RET en SRR-cijfers samengevoegd

# Managementsamenvatting

## Eindbeeldpunt 1

1. Het overzicht van verkooppunten geeft aan dat in de loop van 2010 ruim 8000 verkooppunten beschikbaar komen (eindbeeldpunt 1). De spreiding ervan is in overleg met alle partijen, inclusief regionale consumentenorganisaties planmatig verdeeld over de regio's.
2. Een overzicht van operationele verkooppunten, inclusief de distributiefuncties die daar beschikbaar zijn, is steeds actueel zichtbaar op [www.ovchipkaart.nl](http://www.ovchipkaart.nl). Met behulp van een 'adresvinder' is op deze website voor ieder adres in Nederland informatie verkrijgbaar over de dichtstbijzijnde verkooppunten.
3. Inzicht in mate, moment en tempo waarin distributiefuncties, met name balies en balieservices beschikbaar komen in relatie tot het moment waarop reizen met de OV-chipkaart in een regio technisch mogelijk is, is een logische vervolgvraag die voor de eindbeeldgroep geen onderwerp van onderzoek is geweest.

## Eindbeeldpunten 2 t/m 4

4. Het uitvoeren van distributiefuncties voor opladen en ophalen van saldo en producten met de persoonlijke en de anonieme OV-chipkaart via internet (bankieren) is vanaf medio 2009 mogelijk.

# 1 Inleiding

Overleg tussen consumentenorganisaties en de partijen verenigd in het regieteam OV-chipkaart heeft geleid tot een gezamenlijk gedragen wens om 15 studieprojecten over het Eindbeeld van de OV-chipkaart uit te voeren. Vanuit de partijen verenigd in het regieteam OV-chipkaart is opdracht gegeven tot het realiseren en faciliteren van deze studieprojecten.

Het vertrekpunt van de studieprojecten wordt gevormd door de elementen die door de consumentenorganisaties zijn geformuleerd en de standpunten van de partijen vertegenwoordigd in de regiegroep.

Een van de projecten betreft project 054, Landelijke Distributie, waarvoor V&W als opdrachtgever functioneert.

Deelnemers aan deze studie zijn:

- Carol Werner, namens provincies (voorzitter)
- Herman Bouma, namens ROCOV's (secretaris)
- Jan Brinkers, namens Unie KBO
- Maureen Goudriaan, namens TLS
- Inge Krämer, namens TLS
- Edwin Böhmerman, namens NS
- Marcel Weijers, namens Arriva (gedeeltelijk)
- Bas van Weele, namens Arriva (bijdrage eindfase/-rapport)

De projectgroep heeft als opdracht inzicht te geven in de volgende eindbeelden:

1. Reizigers kunnen beschikken over voldoende verkooppunten om de chipkaart te kopen en op te laden.
2. Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg saldo kopen en deze onderweg via automaten op hun kaart laden.
3. Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun persoonlijke OV-chipkaart laden.
4. Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun anonieme OV-chipkaart laden.

## *Leeswijzer*

In paragraaf 2.1 'Verkooppunten' wordt inzicht gegeven in eindbeeldpunt 1. In paragraaf 2.2 'Bankieren via internet' wordt inzicht gegeven in de eindbeeldpunten 2 t/m 4

## 2 Studieresultaten

### 2.1 Verkooppunten

Deze paragraaf geeft inzicht geven in de het eindbeeldpunt:

*"Reizigers kunnen beschikken over voldoende verkooppunten om de chipkaart te kopen en op te laden"*

De verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart wordt bepaald door de mogelijkheden om anonieme en persoonlijke OV-chipkaarten te kopen, saldo en producten op te laden en op te halen en om daarbij informatie en hulp, de 'services', te krijgen. Deze mogelijkheden worden aangeboden via balies, door automaten en via internet. Het aantal en de spreiding van de locaties waar de distributie plaatsvindt, bepaalt de dekking van de distributie.

De distributie is primair een verantwoordelijkheid van de overheden. De decentrale overheden hebben de uitvoering van die taak in een aantal gevallen via de concessieovereenkomst opgedragen aan stadsvervoerders en regionale vervoerders. De plannen voor de distributie worden op basis van regionaal beleid van de 19 decentrale overheden, in nauw overleg met de vervoerder en na advies van het regionale consumentenoverleg (ROCOV) vastgesteld.

NS draagt zorg voor de distributie via de eigen distributiekanaalen binnen de uitvoeringskaders van de opdracht door V&W en na overleg met het LOCOV.

De vraag of reizigers over *voldoende verkooppunten kunnen beschikken* wordt in essentie beantwoord in het overleg tussen NS en het LOCOV (voor nationaal spoor) en in het overleg tussen de decentrale overheden, de regionale vervoerders en de ROCOV's.

Om inzicht te krijgen in het aantal en de spreiding van de verkooppunten heeft Eindbeeldproject 054 gebruik gemaakt van de inventarisatie die de Themagroep Distributie (onderdeel van de Implementatiegroep OV-chipkaart) heeft gemaakt van de van de partijen die in deze fase actief zijn om netwerken van verkooppunten voor de distributie van de OV-chipkaart te realiseren.

#### *Verkooppunten*

Onder een verkooppunt wordt verstaan een fysieke plaats waar één of meer distributiefuncties worden aangeboden door middel van een automaat of een verkoopbalie met personeel. Kaartverkoop is apart opgenomen als verkooppunt als door het personeel uitsluitend (meestal opgeladen) anonieme OV-chipkaarten aan de kassa van bijvoorbeeld grootwinkelbedrijven zoals C1000 of Albert Heijn worden verkocht. Dit is vergelijkbaar met de verkoop van telefoonkaarten.

In de overzichten in deze rapportage (pagina's 8 en 9) zijn gecombineerde verkooppunten, bijvoorbeeld een balie in combinatie met een ophaal- en/of oplaadautoomaat, aangegeven als 'dubbeltelling'.

## Distributiefuncties

De volgende functies worden onderscheiden:

- Verkoop van anonieme OV-chipkaarten
- Opladen van saldo en reisproducten
- Ophalen van bestellingen
- Baliediensten (\*)

(\*) *Noot* - Baliediensten bestaan uit (1) het geven van informatie over het gebruik van de OV-chipkaart in alle facetten en (2) het met behulp van personeel of met behulp van te verkrijgen formulieren uitvoeren van een groot aantal handelingen. In het kader van de opdracht van de Eindbeeldgroep 054 wordt in deze rapportage niet ingegaan op baliediensten. Het aanbod van baliediensten kan in omvang en beschikbaarheid per netwerk en per verkooppunt verschillen en zal bovendien gefaseerd worden ingevoerd in verband met de beheersbaarheid, de kosten en de technische mogelijkheden.

Onderstaande tabel geeft aan welke functies door welke verkooppunten worden ondersteund.

Verkooppunten >	Verkoop- en oplaadautomaat	Oplaad- en ophaalautomaat	Ophaal automaat	Balie	Kaartverkoop
Verkoop anonieme OV-chipkaarten	√				√
Saldo opladen	√	√			
Bestellingen ophalen		√	√		
Baliediensten				√	

## Netwerken van verkooppunten

Bij het realiseren van verkooppunten door marktpartijen en overheden worden de volgende netwerken onderscheiden:

1. Derdennetwerk - decentrale overheden of in hun opdracht de stadsvervoerders en regionale vervoerders voor het realiseren van het zgn. 'derdennetwerk', inclusief stations langs het regionale railnet;
2. Eigen netwerk - stads en regionale vervoerders hebben eigen OV-shops. Daarbij worden ook de verkooppunten op de metrostations in Rotterdam en Amsterdam gerekend;
3. NS-netwerk - bestaande uit alle NS-stations langs het hoofdrailnet;
4. Netwerk van andere marktpartijen - leveranciers en retailorganisaties.

De overzichten op de volgende bladzijden geven een beeld van de verkooppunten waarvan partijen hebben aangegeven ze in 2010 te hebben gerealiseerd. In december 2009 zijn er hiervan circa 1500 gerealiseerd.

## Actueel overzicht en adresvinder

Een overzicht van operationele verkooppunten, inclusief de distributiefuncties die daar beschikbaar zijn, is steeds actueel zichtbaar op [www.ovchipkaart.nl](http://www.ovchipkaart.nl).

Met behulp van een 'adresvinder' is op deze website voor ieder adres in Nederland informatie verkrijgbaar over de dichtstbijzijnde verkooppunten. Deze informatie kan ook telefonisch worden verkregen via de klantenservice OV-chipkaart.

**Overzicht geplande verkooppunten voor distributie van de OV-chipkaart in Nederland in 2010 – PER NETWERK**

Versie 15 januari 2010		Derdennetwerk + eigen netwerk vervoerders (netwerk 1 +2)				NS-Netwerk (netwerk 3)		Netwerk andere marktpartijen (netwerk 4)	
		Verkoop- en oplaadautomaat	Oplaad- en ophaalautomaat	Ophaal automaat	Balie	Verkooppunt Anonieme OV-chipkaart	Verkoop- en oplaadautomaat	Balie	Oplaad- en ophaalautomaat
<b>Gebieden</b>									300
1	Noord-Holland		152				117	7	
2	SR Amsterdam	99	548	925	9		154	20	35
3	Zuid-Holland		273				74	6	
4	SR Haaglanden	9	80	500	85		57	9	
5	SR Rotterdam	65	293	424	46	160	57	4	35
6	Utrecht		245		45		56	2	
7	BRU		60	390	60		56	5	
8	Flevoland		97	140	35		27	2	
9	Gelderland	25	80	281	80	82	59	2	
10	SR Arnhem/Nijmegen		60	320			53	4	
11	Overijssel		48	146			29	4	
12	SR Twente		24	115			32	2	
13	Zeeland		20	100			18	1	
14	Noord-Brabant		140	400			70	8	
15	SR Eindhoven		150	26	12		33	3	
16	Limburg		150	26	12		62	8	
17	Friesland	19	212		1		15	2	
18	Groningen/Drente (4)	25	117	530	29		35	4	
<b>Netwerk TOTAAL</b>		<b>242</b>	<b>2749</b>	<b>4323</b>	<b>414</b>	<b>242</b>	<b>1004</b>	<b>495</b>	<b>370</b>

**Overzicht geplande verkooppunten voor distributie van de OV-chipkaart in Nederland in 2010 – TOTAAL ALLE NETWERKEN**

	<b>Verkoop- en opladautomaat</b>	<b>Oplaad- en ophaalautomaat</b>	<b>Ophaal automaat</b>	<b>Balie</b>	<b>Verkooppunt Anonieme OV- chipkaart</b>	<b>Verkooppunten</b>
<b>Gebieden</b>		300				<b>300</b>
Noord-Holland	117	152		7		<b>276</b>
SR Amsterdam	253	285	634	20		<b>1790</b>
Zuid-Holland	74	273		6		<b>353</b>
SR Haaglanden	66	184	350	9		<b>740</b>
SR Rotterdam	122	195	250	29	160	<b>924</b>
Utrecht	56	245		47		<b>348</b>
BRU	56	60		65		<b>181</b>
Flevoland	27	97	140	37		<b>301</b>
Gelderland	84	80	281	82	82	<b>447</b>
SR Arnhem/Nijmegen	53	60	320	4		<b>437</b>
Overijssel	29	48	146	4		<b>227</b>
SR Twente	32	24	115	2		<b>173</b>
Zeeland	18	20	100	1		<b>139</b>
Noord-Brabant	70	140	400	8		<b>618</b>
SR Eindhoven	33	150	26	15		<b>224</b>
Limburg	62	150	26	8		<b>246</b>
Friesland	34	212	0	3		<b>249</b>
Groningen/Drente (4)	60	117	530	33		<b>740</b>
<b>Netwerk TOTAAL</b>	<b>1246</b>	<b>3119</b>	<b>4323</b>	<b>507</b>	<b>242</b>	<b>8713</b>



## 2.2 Bankieren via internet

Deze paragraaf geeft inzicht geven in de eindbeeldpunten die betrekking hebben op de distributiefuncties die met behulp van bankieren via internet kunnen worden verricht.

*"Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg saldo kopen en deze onderweg via automaten op hun kaart laden."*

*Dit is al mogelijk. Via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kan men saldo kopen voor een anonieme OV-chipkaart en voor een persoonlijke OV-chipkaart. Men betaalt middels iDeal. Men moet dit saldo vervolgens ophalen bij een ophaalautomaat.*

*"Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun persoonlijke OV-chipkaart laden."*

*Dit is al mogelijk. Via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kan men reisproducten kopen voor een persoonlijke OV-chipkaart. Men betaalt middels iDeal. Men moet deze producten vervolgens ophalen bij een ophaalautomaat. De producteigenaren (OV-bedrijven) bepalen welke producten er via internet verkocht worden. Momenteel (augustus 2009) kunnen alleen RET en GVB producten gekocht worden via de site.*

*"Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun anonieme OV-chipkaart laden."*

*Dit is al mogelijk. Via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kan men reisproducten kopen voor een anonieme OV-chipkaart. Men betaalt middels iDeal. Men moet deze producten vervolgens ophalen bij een ophaalautomaat. De producteigenaren (OV-bedrijven) bepalen welke producten er via internet verkocht worden voor anonieme kaarten. Momenteel (augustus 2009) kunnen alleen RET en GVB producten gekocht worden via de site.*