

Den Haag, 5 januari 2015

# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Geachte staatssecretaris Mansveld,

In juni 2013 is het Nationaal Openbaar Vervoerberaad (NOVB) van start gegaan. Nu, na ruim een jaar aan de slag te zijn, presenteren wij met veel genoegen de eerder aangekondigde NOVB werkagenda voor 2015.

In de voortgangsrapportage, verschenen in het najaar van 2014, hebben we teruggeblikt op het afgelopen jaar. In het eerste jaar van het NOVB zijn verschillende mooie resultaten geboekt. Zo is het vraagstuk van de lange afstandskorting opgelost, is er een maatregelenpakket tot stand gebracht om het percentage incomplete transacties verder terug te dringen en heeft het NOVB, op verzoek van de Oogvereniging, een speciaal loket opgericht, waardoor de NS Business Card dit najaar ook voor blinden en slechtzienden beschikbaar is gekomen.

In het najaar van 2014 hebben we de werking van het NOVB intern geëvalueerd. In de werkagenda voor 2015 zijn enkele verbeterpunten opgenomen die we in het komende jaar gaan doorvoeren. Zo bleek het wenselijk en nuttig dat consumentenorganisaties bij ieder directeurenoverleg hun advies kunnen geven en hebben we in de werkagenda scherper geprioriteerd dan in de vorige werkagenda. Aan het einde van 2015 zal het NOVB een tweede evaluatieronde doen.

Het belang van de concessiegrensoverschrijdende reiziger die snel, betrouwbaar, veilig en met gemak en comfort van deur tot deur wil reizen heeft afgelopen jaar in de besluitvorming altijd centraal gestaan. Dit zal ook in 2015 het uitgangspunt zijn. Daarnaast zullen de NOVB partijen blijven streven naar meer OV-reizigers, meer tevreden reizigers en een beter imago van de OV dienstverlening.

Onderwerpen in de werkagenda zijn te onderscheiden in verschillende projecten naar aard en betrokkenheid van het NOVB. De werkagenda start met diverse 'projecten in uitvoering' (A). Projecten in uitvoering zijn op dit moment informatievoorziening, het landelijk productportfolio en de totstandkoming van een beslissingsondersteunend systeem voor reiziger. Voor al deze projecten geldt dat in 2015 ofwel een concrete vervolgstap wordt gezet, ofwel dat het project wordt afgerond. Op de projecten in uitvoering volgt een aantal nieuwe projecten (B). Een nieuw project is het opstellen van een actieplan voor de uitrol van de gezamenlijke NOVB visie op OV-betaaltechnieken, die in de loop van 2015 zal verschijnen. De verwachte resultaten van de verschillende pilots met nieuwe technieken die op dit moment in het land gedaan worden, geven input voor de verdere ontwikkeling van deze visie. Verder hoort het maatregelenpakket gericht op het verder terugdringen van het percentage incomplete transacties tot de nieuwe projecten van het NOVB. Vanzelfsprekend blijven we nauwgezet de uitvoering van dit maatregelenpakket monitoren. In 2016 onderzoeken we opnieuw het percentage gemiste check-outs, om te bezien of de maatregelen effect gehad hebben. Ook is er een aantal zaken waar we doorlopend aandacht voor hebben, de derde categorie projecten in de werkagenda (C). Hierbij moet voornamelijk gedacht worden aan operationele verbeterpunten, zoals de distributie van tickets. Vanzelfsprekend spelen signalen uit de reizigerspraktijk een belangrijke rol. Hiervoor kijken we onder andere naar de kwartaalrapportages van het OV-loket, maar ook informatie van vervoerders en consumentenorganisaties wordt hierin betrokken. Tot slot zijn er dossiers waarover het NOVB geïnformeerd of geconsulteerd wordt, maar waar het geen besluiten over neemt (D).

De werkagenda is bedoeld om richting te geven aan de werkvoorraad van het NOVB voor 2015; het blijft een levend document waarin nieuwe inzichten en knelpunten altijd een plaats kunnen krijgen. Het openbaar vervoer krijgt veel aandacht in de maatschappij. Met enige regelmaat komen er

daarom ook verzoeken van partijen buiten het NOVB, zoals de Tweede Kamer, om bepaalde onderwerpen te behandelen. We stellen het op prijs dat u dergelijke verzoeken van de Tweede Kamer inbrengt in het NOVB met de vraag deze te behandelen. Het NOVB stemt deze verzoeken vervolgens af met de werkagenda.

Met vriendelijke groet,

Sybilla Dekker  
Voorzitter bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB directeurenoverleg