

# Voortgangsrapportage

2<sup>e</sup> helft 2017, peildatum 31 december 2017

# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Overheden, vervoerders en consumentenorganisaties spreken elkaar op regelmatige basis in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). In het NOVB wordt, in goed overleg, het gezamenlijke belang van de ov-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners (overheden) nagestreefd. Hierbij richten de NOVB-partijen zich op landelijke of concessiegrensoverstijgende vraagstukken die spelen rondom de ov-chipkaart en (de doorontwikkeling van) andere vormen van ov-betalen. Doel is om de ov-reiziger snel, betrouwbaar, veilig en met gemak en comfort van deur-tot-deur te laten reizen en de drempel te verlagen om met het ov te reizen.

In het NOVB wordt de samenwerking tussen overheden, vervoerders en consumentenorganisaties bevorderd. Jaarlijks wordt er een NOVB-werkagenda opgesteld en tevens verschijnt er elk half jaar een voortgangsrapportage. In de halfjaarlijkse voortgangsrapportage wordt de vordering van de projecten weergegeven. Voorliggende voortgangsrapportage gaat over de ontwikkeling van de projecten in het tweede half jaar van 2017.

In het tweede half jaar van 2017 kwamen de partijen drie keer bijeen op directieureniveau en twee keer op bestuurlijk niveau. Gezamenlijk werden zij bovendien uitgenodigd voor een strategische sessie, gericht op het toekomstbeeld ov en op het verbeteren van de adoptie en waardering voor ov-betalen. In deze strategische sessie werden de contouren voor de NOVB werkagenda geschetst. Vervolgens wordt dit in het bestuurlijk NOVB en in het NOVB Directeurenoverleg verder uitgewerkt.

In de tweede helft van 2017 werd er volop verder gewerkt aan het ontwikkelen van nieuwe betaalwijzen in het ov en aan achteraf betalen voor consumenten. Wat betreft het laatste is NS gestart met een proef met 'saldeloos' reizen in trein, bus, tram en metro via 'NS flex'. Hiermee krijgen reizigers die dat willen, achteraf een rekening, die maandelijks via automatische incasso wordt uitbetaald. Daarin worden ook de fietsenstalling en andere extra's mee genomen.

Translink lanceerde een campagne om het makkelijker te maken geld terug te vragen van je verlopen ov-chipkaart via de actie 'Jouw geld telt'. Als de kaart nog geen jaar verlopen is, kunnen reizigers het bedrag via internet of telefonisch terugvragen. Als de verloopdatum langer dan een jaar terug was, moeten reizigers een formulier invullen en dit met de kaart opsturen naar Translink. Ook is het mogelijk om het restsaldo aan een goed doel te schenken.

En in Overijssel hebben Arriva en Keolis enkelvoudig in- en uitchecken gerealiseerd. Reizigers hoeven daar niet meer uit- en in te checken als ze een wisselen tussen Arriva en Keolis. Beide maatschappijen maken in dat geval gebruik van één chipkaartpoortje. Het gaat om het treinvervoer voor de trajecten Zwolle-Emmen, Almelo-Hardenberg, Zutphen-Hengelo-Oldenzaal, Zwolle-Kampen en Zwolle-Enschede.

### **De ov-chipkaart in cijfers**

Actieve ov-chipkaarten 2<sup>e</sup> helft 2017: 14,2 miljoen

- 7,4 miljoen persoonlijk ov-chipkaarten
- 6,8 miljoen anonieme ov-chipkaarten

Aantal reistransacties 2<sup>e</sup> helft 2017: 1,27 miljard

- 'Automatisch opladen' op 2,47 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3.3 miljoen

Contact over ov-chipkaart 2<sup>e</sup> helft 2017:

- 11,5 miljoen keer werd de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) bezocht
- 0,6 miljoen klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice ov-chipkaart
- 260 duizend keer werd de ov-chipkaart app gedownload (Android: 194 duizend, iOS: 66 duizend).
- 322.423 reizigers claimden succesvol hun gemiste check-out via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

### Projecten in uitvoering op de werkagenda 2017

#### **Verbeteringen aanvraagproces ov-chipkaart (A1)**

*Doel: Vergemakkelijken vervangen ov-chipkaart*

Translink en de ov-bedrijven blijven voortdurend bekijken welke verbeteringen in het aanvraagproces kunnen worden doorgevoerd. Ook in 2017 zijn diverse verbeteringen doorgevoerd. Voor 2017 zijn de volgende concrete acties afgesproken:

- Meten hoe vaak een productiefout plaatsvindt in het fabriceren van de OV-chipkaart en op basis daarvan het proces wijzigen.

- Vervangende producten op een tijdelijke kaart zetten. Hiervoor geldt dat de doorlooptijd bij kaartvervanging aanmerkelijk is versneld, waardoor deze problematiek minder voorkomt.
- Beter uitleggen en communiceren dat de geldigheidsdatum van de nieuwe kaart vóór de einddatum van de oude kaart ligt. Translink heeft in 2017 het kaartproductieproces aangepast. Hierdoor ligt bij kaartvernieuwing de einddatum van een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart vijf jaar later dan de einde geldigheidsdatum van de oude kaart.
- Actief oproepen dat bij wijzigen persoonsgegevens dit bij vervoerder én Translink gewijzigd moet worden. De communicatie aan de reizigers is op dit punt verduidelijkt. Translink verwacht met nieuwe initiatieven uit het programma OV-betalen dat reizigers meer regie op hun eigen account krijgen. Dat gaat zeker helpen.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q3 2017

#### **Aanschafprijs ov-chipkaart (A2)**

*Doel: Een door alle NOVB-leden gedragen wijze van doorberekenen van kosten van de ov-chipkaart, aanschaf- en beheerkosten*

De wens is om de aanschafprijs van de ov-chipkaart te verlagen, zodat de drempel om te reizen met het ov verlaagd wordt. Vervoerders, overheden en consumentenorganisaties hebben hierover intensief overleg. Het verlagen van de prijs van de ov-chipkaart kan niet zelfstandig worden gezien, maar moet passen binnen de integrale beprijzing van huidige en toekomstige betaalmethoden in het ov. Ook is gekeken naar prijsverlaging van de kaartvernieuwing, dus na de geldigheidstermijn van 5 jaar. Het voorstel hiervoor is al in een vergeand stadium. Afsproken is om tijdens het eerste Bestuurlijke overleg in 2018 een besluit te nemen over het vervolg van de aanschafprijs en vernieuwing van de ov-chipkaart.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q1 2018

#### **Informatievoorziening (A3)**

*Doel: Informatie uit alle ov-ritten en -reizen ontsluiten voor alle vervoerders, overheden en kennisinstellingen*

Op 7 september hebben alle NOVB-partijen een intentieverklaring getekend. Hiermee is een mijlpaal bereikt en hebben alle partijen naar elkaar uitgesproken informatie (onder voorwaarden) met elkaar te willen delen. Stip op de horizon hierbij is 'open data'. De diensten van Trans Link

Systems B.V. zullen hiervoor gebruikt worden. De twee werkgroepen die in de eerste helft van 2017 opgestart werden, zijn de in tweede helft van 2017 verder gegaan met het uitwerken van de governance, financiering en het businessmodel en de toetsingscriteria. Ook is er gestart met het uitwerken van een eerste opdracht, de pilot 'oost Nederland'. Resultaten worden in het eerste kwartaal van 2018 verwacht. Aan de hand hiervan kunnen ook andere opdrachten vormgegeven worden en kan er op een iteratieve wijze een steeds betere informatievoorziening gerealiseerd worden.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q4 2017

#### **Beslissingsondersteunend systeem (A4)**

*Doel: Data over producten, tarieven en productvoorwaarden zodanig openbaar toegankelijk maken dat verschillende marktpartijen de mogelijkheid hebben een BOS te kunnen bouwen*

De opdracht voor de bouw van een database en invoermodule is gegund. De opdracht bestaat uit drie onderdelen: 1) het koppelen van haltes aan zones; 2) het maken en exporteren van een ov-productendatamodel, met bijbehorend invoerscherm voor productregisseurs; 3) het beheer voor de eerste zes maanden van de database. Momenteel wordt aan de eerste twee onderdelen gewerkt. Sommige onderdelen hebben vertraging opgelopen. Begin december is het datamodel voor het eerst doorgenomen met de productregisseurs van de Landelijke Product Regisseur (LPR) en Arriva. Met deze demo is besproken wat er goed gaat en wat er beter kan.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q3 2017

#### **Het nieuwe ov-betalen (A5)**

*Doel: Aanvullende manieren van betalen in het ov*

Buiten de vervoerders, zijn ook de (decentrale) overheden hier nauw bij betrokken. In nauw overleg met de vervoerders is er een stuk opgesteld waaruit ook duidelijk wordt dat er een bestuurlijk besluit genomen moet worden over het uitfaseren van de huidige techniek achter de ov-chipkaart (MiFare). EMV wordt de nieuwe technische standaard. De proeven wat betreft mobiel betalen, betalen met je bankpas en de voorbereidingen voor betalen met barcode en QR-codes lopen.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Gestart in Q4 2015

#### **Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) (A6)**

*Doel: Toetsen in hoeverre 'enkelvoudig in- en uitchecken' het gemak voor reizigers in de spoorketen vergroot en het aantal foute en incomplete transacties teruggedrongen kan worden.*

*Doel is ook te toetsen of (tijdelijke invoering van) een 'enkelvoudig in- en uitchecken' systeem in zowel technisch als financieel opzicht maakbaar en haalbaar is, te ervaren welke problemen en vragen daarbij opkomen en te onderzoeken hoe deze kunnen worden opgelost.*

Vanaf maart 2017 zijn vervoerders op de Valleilijn gestart met een proef met 3 nieuwe reismogelijkheden. Hierbij worden zowel een vernieuwende drager, de mobiele telefoon, als de gangbare drager, de ov-chipkaart, gebruikt. De in-frequente én de frequente reiziger worden bediend. Proef 3, welke zich richt op enkelvoudig in- en uitchecken met de ov-chipkaart (i.c.m. een reizen op rekeningproduct), is afgelopen 1 december gestart. De eindevaluatie zal aan het einde van het eerste kwartaal van 2018 worden opgeleverd en bestaat uit drie onderdelen: monitoring klantgemak; monitoring incomplete transacties; toets of het systeemtechnisch en financieel maakbaar en haalbaar is.

**Status:** Lopend

**Implementatie:** Eerste proef is in maart 2017 gestart. De tweede proef is in mei 2017 gestart. De derde proef is in december 2017 gestart.

#### **Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken spoor (A7)**

*Doel: Wens van reizigers en consumentenorganisaties is te komen tot landelijk enkelvoudig in- en uitchecken.*

Ook in de tweede helft van 2017 is er verder gewerkt aan de verschillende acties en onderzoeken. Gezamenlijk moeten zij leiden tot een gedegen besluit wat betreft het al dan niet landelijk enkelvoudig in- en uitchecken. Het gaat om:

- Evaluatie van de pilot Valleilijn;
- Evaluatie van het effect van de maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen;
- Mogelijkheden behoud van regionale tariefvrijheid bij invoering landelijk enkelvoudig in- en uitchecken;
- Quick scan om te onderzoeken wat de nieuwe betaaltechnieken voor invloed hebben op behalen doel te komen tot enkelvoudig in- en uitchecken;
- Update van de KBA uit 2012.

**Status:** In ontwikkeling

**Besluitvorming:** Tweede helft 2018

#### Nieuwe projecten op de werkagenda 2017

##### **Verbeteringen ov-chipkaart (B1)**

*Doel: Vergemakkelijken gebruik ov-chipkaart*

Er zijn verschillende acties gestart om het restsaldo van de ov-chipkaart makkelijker terug te kunnen vragen. Verschillende acties werden in de eerste helft van 2017 afgerond. Vervolgens zijn aanvullende acties in voorbereiding gegaan. Het gaat om:

- Het inrichten van een telefonisch proces voor de afhandeling van het verzoek saldo retour voor anonieme ov-chipkaart met een restsaldo tot maximaal €15;
- Het afschaffen van €1 baliekosten bij terugvragen restsaldo;
- Het automatisch opladen voor niet-persoonlijk ov-chipkaarten;
- Het uitvoeren van verkenningen naar mogelijke aanpassingen in de processen bij kaartvernieuwing waarmee restsaldo wordt voorkomen.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** vanaf Q2 2017

#### Continue Werkstroom op de werkagenda 2017

##### **Monitoring van het percentage incomplete transacties (C1)**

*Doel: het percentage incomplete transacties verminderen tot 1%*

Dit project heeft nog geen update ten opzichte van de 1<sup>e</sup> helft van 2017, aangezien (pas) in 2018 nieuwe monitoring zal worden gedaan. Ook in 2014 en in 2016 zijn onderzoeken gedaan naar het percentage incomplete transacties. Zolang het percentage boven de 1% ligt, zullen vervoerders aanvullende maatregelen blijven nemen.

**Status:** Nog niet gestart

**Implementatie:** 2018

#### Projecten waar het NOVb over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd op de werkagenda 2016

##### **Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (D1)**

*Doel: Stimuleren van ov-gebruik door toeristen d.m.v. aantrekkelijk ov-breed productaanbod*

Het Holland Travel Ticket is in 2017 door de vervoerders geëvalueerd. Conclusie is dat het Holland Travel Ticket lijkt te voldoen aan het doel waarvoor het ontworpen is. Een toeristische dagkaart waarmee laagdrempelig van het openbaar vervoer in heel Nederland gebruik kan worden gemaakt. Zowel buitenlandse toeristen als binnenlandse toeristen maken gebruik van de kaart. De meest gemaakte reis is de reis naar Giethoorn. Het Holland Travel Ticket off peak (dat geldig is na 9 uur en in het weekend de hele dag voor €39) wordt verreweg het meest verkocht. Vervoerders hebben besloten het Holland Travel Ticket voort te zetten in 2018. Het Holland Travel Ticket dat de gehele dag geldig is, is goedkoper geworden en wel €55 i.p.v. €59.

Door het Holland Travel Ticket is op een breed gebied het OV toegankelijker gemaakt voor toeristen. In Amsterdam is het Amsterdam and Region Travel Ticket uitgebreid met het reizen per trein en is nu ook verkrijgbaar als 2-daagse en 3 daagse kaart. Achter de douane en op Schipholplaza, evenals aan de IJ-zijde van Amsterdam centraal zijn toeristenautomaten geplaatst zodat toeristen 24-7 de toeristisch relevante producten kunnen kopen. Daarnaast hebben vervoerders diverse regionale toeristenkaarten geïntroduceerd.

**Status:** afgerond

**Implementatie:** Q3 2017

**Operationele Verbeterpunten: Easytrip (D3)**

*Doel: Klanten drempelloos kunnen laten reizen met NS, doordat ov-chipkaart direct gebruiksklaar is voor reizen bij NS.*

Bij aankondiging van het voornemen van NS om Easytrip te gaan accepteren, stelden andere vervoerders vast dat dit impact heeft op hen en op de reiziger. Daarom is de Landelijk Product Regisseur (LPR) gevraagd het project te coördineren inclusief een grondig testtraject.

De impact is geïnventariseerd en er zijn maatregelen aangedragen om deze weg te nemen of te minimaliseren. Alle vervoerders zijn akkoord mits voorgenomen planning voor in te voeren maatregelen bij andere vervoerders ook gerealiseerd wordt.

**Status:** In ontwikkeling

**Implementatie:** Q1/Q2 2018

**Proces van inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations (D5)**

*Doel: Het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel*

Op 1 januari 2018 zijn op 74 stations de poortjes 100% in gebruik. Hier zijn tevens stations bij waar ook andere (trein)vervoerders dan NS halteren, bijvoorbeeld Amersfoort (Connexxion) en Zwolle (Arriva). Op 6 november jl. zijn de poortjes op Utrecht Centraal op succesvolle wijze definitief gesloten. Op 4 december jl. zijn de poortjes op Amsterdam Centraal definitief 100% in gebruik genomen. Sinds 28 december jl. zijn de poortjes op Amsterdam Sloterdijk definitief in gebruik. Op station Eindhoven zijn de poortjes voor 75% in gebruik genomen. De poortjes op Den Haag Centraal zijn geplaatst, maar er loopt momenteel een onderzoek naar de poortcapaciteit op perron 8/9. Het oplossen van deze capaciteitsproblemen is randvoorwaardelijk om het station beheerst toegankelijk te maken.

**Status:** Lopend

**Implementatie:** Loopt

Wij stellen het op prijs als de staatssecretaris van IenW deze rapportage aan de Tweede Kamer toe wil zenden.

Sybilla Dekker  
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg