



# De reiziger centraal

Manifest van de consumentenorganisaties in het NOVB over de ontwikkeling van OV-betalen

## De reiziger centraal

De komende jaren staan belangrijke ontwikkelingen in OV-betalen op stapel. De bij het NOVB betrokken consumentenorganisaties zijn op de hoogte van de aanleiding en de uitgangspunten van deze verandering. Het betreft een geleidelijk proces, dat vooral in de beginfase nog veel onzekerheden kent. Het is ook een gecompliceerd proces, niet alleen in techniek maar ook financieel en door de betrokkenheid van veel verschillende partijen.

Wat ondanks alle complexiteit bovenaan zou moeten staan is dat het nieuwe 'landschap' van betaalwijzen primair wordt ontworpen vanuit het oogpunt van de reiziger. Bij de OV-chipkaart hebben techniek en business cases te lang centraal gestaan. Met dit manifest stellen de consumentenorganisaties in het NOVB de reiziger centraal. Het openbaar vervoer moet immers, als publieke dienstverlening met een groot maatschappelijk belang, voor iedereen gemakkelijk toegankelijk en bruikbaar zijn.

Dit manifest bevat 12 boodschappen van de consumentenorganisaties aan OV-bedrijven en overheden. In het tweede deel van dit document lichten we onze opvattingen over diverse aspecten van de ontwikkeling van OV-betalen verder toe.

December 2018

De consumentenorganisaties aangesloten bij het NOVB:

ANWB

Consumentenbond

Ieder(in)

KBO

Landelijke Studentenvakbond

Oogvereniging

Gezamenlijke Rocov's

Rover

✘	✔	12 boodschappen van de consumentenorganisaties aan OV-bedrijven en overheden bij de ontwikkeling van het nieuwe OV-betalen
		<p><b>1. De nieuwe betaalwijzen zijn van meet af aan <i>inclusief</i>, dat wil zeggen: bruikbaar voor iedereen.</b></p> <p>Reeds bij de invoering van een nieuwe betaalwijze moet deze toegankelijk en bruikbaar zijn voor alle reizigers. Reizigers met een beperking dienen van alle OV-diensten en producten op gelijkwaardige wijze gebruik te kunnen maken, zonder extra financieel risico te lopen. Aparte oplossingen voor deze doelgroep moeten niet meer nodig zijn. Het drukt de kosten om de toegankelijkheidseisen al in de ontwikkelingsfase mee te nemen. Het is belangrijk dat vertegenwoordigers van specifieke gebruikersgroepen in toegankelijkheid hierover in een vroeg stadium meedenken.</p>
		<p><b>2. De nieuwe betaalwijzen faciliteren alle reizigers minstens even goed, en waar mogelijk beter.</b></p> <p>Voor iedere categorie reizigers die nu de OV-chipkaart gebruikt moet het nieuwe systeem een betaalconcept bieden dat minstens net zo passend is. Reizigers moeten ook op saldo kunnen blijven reizen, tegen dezelfde basistarieven als postpaid reizen. De consumentenorganisaties verwachten dat deze behoefte bij een deel van de reizigers blijft bestaan, bijvoorbeeld omdat zij daarmee beter zicht en grip op hun bestedingen hebben dan met een rekening achteraf.</p>
		<p><b>3. Het aanbod van betaalmogelijkheden in het OV is voor de reiziger inzichtelijk en overzichtelijk.</b></p> <p>Reizigers willen een betaalmogelijkheid die het beste bij hun behoefte past in gemak en prijs. Maar een te grote variëteit – in tarieven, reisproducten, dragers, gebruikswijzen en wel of niet mogelijke combinaties daarvan – schiet zijn doel voorbij en creëert een doolhof waarin de reiziger moeilijk de juiste keuze kan maken. Voorop moet staan dat het OV hanteerbaar is voor zijn gebruikers, met inzichtelijke en overzichtelijke betaalmogelijkheden.</p>
		<p><b>4. Single check in check out voor alle reizigers.</b></p> <p>In het OV van de toekomst wordt een stationsinrichting met rijen poortjes van verschillende merken OV en met overstappaaltes op de perrons steeds gënanter. Het OV maakt zich zo voor incidentele reizigers onbegrijpelijk, voor reizigers met visuele of mentale beperkingen onhanteerbaar en zelfs voor geroutineerde reizigers bij tijd en wijle tot valkuil. In- en uitchecken op het spoornetwerk moet bij alle nieuwe betaalwijzen vervoerdersafhankelijk worden en niet meer nodig zijn bij het overstappen. Na het uitschakelen van het OV-chipkaartsysteem kan dan het paaltjeswoud op de overstapperrons worden gekapt.</p>



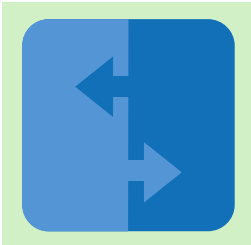
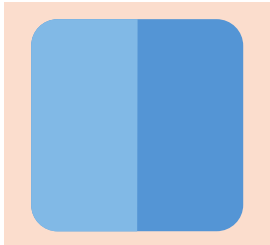
#### 5. De nieuwe betaalwijzen maken het gebruik van het OV niet duurder.

Het is prima als de overgang naar nieuwe betaalwijzen en reisproducten de OV-bedrijven en Translink extra reizigersopbrengsten oplevert, als deze meeromzet maar in zijn geheel afkomstig is van *toegenomen OV-gebruik*. De reizigers dienen hierbij voor het OV niet méér te gaan betalen, afgezien van de jaarlijkse prijsindexatie. De consumentenorganisaties stellen deze eis ook voor (substantiële) deelpopulaties, bijvoorbeeld de huidige saldoreizigers en de abonneementhouders.



#### 6. Reizigers zijn bij de algemeen gangbare betaalwijzen in het OV gevrijwaard van aparte kosten bovenop de vervoerprijzen.

De kosten van het innen van de vervoerprijzen horen, net als de overige kosten, in de vervoertarieven te zijn begrepen. Zeker wanneer het OV geen kostbare eigen chipkaart met geldwaarde meer uitgeeft. Van extra kosten voor betalen mag alleen sprake zijn bij optionele buitengewone betalingsdienstverlening.



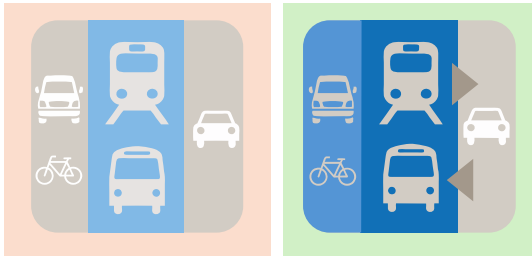
#### 7. Meer integraliteit in tarieven en reisproducten.

Reizigers willen het openbaar vervoer als één systeem kunnen gebruiken. Concessiegrenzen mogen geen afbreuk doen aan inzichtelijkheid en gebruiksgemak van dit totale OV-systeem. Bij een herziening van tarieven en reisproducten is het gewenst stappen te zetten in de richting van gelijkvormigheid en interoperabiliteit. Dat kan door de basis-tariefstructuren van trein en metro/tram/bus te harmoniseren en tot een gemeenschappelijk en overzichtelijk palet van reisproductvormen te komen.



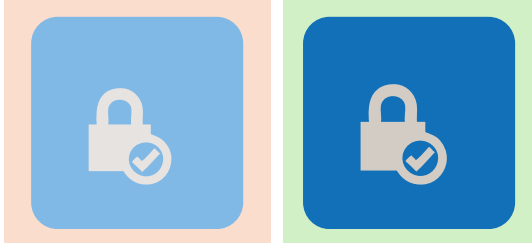
#### 8. Meer integraliteit in verkoopkanalen en dienstverlening over concessiegrenzen heen.

Voor een optimale dienstverlening aan de reizigers is het belangrijk dat de OV-bedrijven gezamenlijkheid en geen apartheid nastreven in hun aanbod van verkoop-, informatie- en servicekanalen via automaten, balies, websites en apps. Voor de reiziger betekent dit meer eenduidigheid en meer kans om in één keer geholpen te worden in het gebruik van het OV. *Geldmaat* is wat dit betreft een interessant voorbeeld uit de banksector voor de automaten.



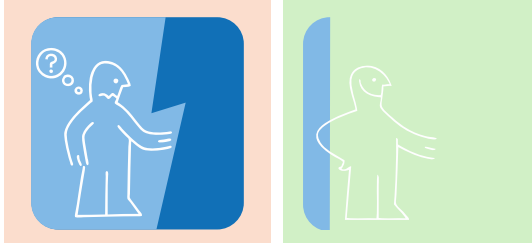
**9. Het nieuwe systeem sluit aan bij de ontwikkeling naar het aanbieden van volledige ketenreizen in één transactie.**

Bereik en gebruiksgemak van het OV worden groter door de hele ketenreis in één transactie aan te bieden aan de reiziger: OV tezamen met aansluitende vormen van vervoer. Dat is ten eerste gewenst vanwege de voortgaande vervanging van regulier OV door kleinschalige vormen van vervoer, waar de standaard-betalwijzen en -tarieven van het OV niet altijd van toepassing zijn. Daarnaast komt *Mobility as a Service* op, waarbij reizigers het OV-bestanddeel van een ketenreis moeten kunnen kopen, ook als dat door een andere partij dan een OV-bedrijf wordt aangeboden. Het nieuwe systeem moet open en flexibel genoeg worden ingericht om het OV-deel van deze ketenreistransacties te ondersteunen.



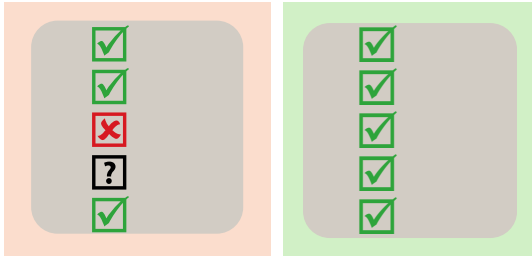
**10. De privacy van de reiziger is in het nieuwe systeem goed geregeld.**

Het moet mogelijk blijven om anoniem te reizen, dat wil zeggen: zonder dat de reiziger persoons- of bankrekeninggegevens moet prijsgeven. De systeemarchitectuur dient het koppelen van reis- en persoonsgegevens voor andere dan de geregistreerde doelen niet mogelijk te maken.



**11. De OV-bedrijven zorgen voor een gemakkelijke overstap en een ‘zachte landing’ voor de gebruikers van de OV-chipkaart.**

De wereld van het OV-betalen is voor reizigers al ingewikkeld genoeg. De OV-bedrijven moeten zich samen inspannen om reizigers – inclusief studenten en reizigers met een beperking – goed te begeleiden naar nieuwe betaalwijzen, tarieven en producten. Zij dienen schokeffecten in reiskosten te voorkomen.



**12. De OV-chipkaart wordt niet eerder afgeschaft dan nadat is vastgesteld dat de vervangende betaalwijzen aan de gestelde voorwaarden voldoen.**

Bij het nemen van een beslissing over afschaffing van de OV-chipkaart moet niet de nagestreefde datum, maar het bereiken van het beoogde functionele resultaat doorslaggevend zijn: een goede opvolger van de OV-chipkaart voor alle categorieën reizigers. Concessieverleners werken hiertoe in overleg met OV-bedrijven en consumentenorganisaties een toetsingskader uit.

# De reiziger centraal

Op de volgende pagina's lichten de consumentenorganisaties hun opvattingen over diverse aspecten van de ontwikkelingen in OV-betalen verder toe.

Tarieven en producten zijn nauw verbonden met OV-betalen. In de bovenstaande 12 boodschappen geven we daarover enkele algemene opvattingen. Onze inzichten over uitgangspunten en wenselijke ontwikkelingen inzake tarieven en reisproducten werken wij niet hieronder uit, maar in een afzonderlijke notitie.

## Inhoud

<b>a. Naar een nieuw betaalsysteem</b>	<b>7</b>
<b>b. In plaats van de OV-chipkaart</b>	<b>8</b>
<b>c. Waarheen kunnen gebruikers van de OV-chipkaart migreren?</b>	<b>9</b>
<b>d. Het belang van een overzichtelijk aanbod en inzichtelijke keuzemogelijkheden</b>	<b>10</b>
<b>e. Migratie</b>	<b>12</b>
<b>f. Revolutie of evolutie</b>	<b>13</b>
<b>g. Projectaanpak</b>	<b>13</b>

### a. Naar een nieuw betaalsysteem

De Nederlandse OV-bedrijven en Translink zijn voornemens het OV-chipkaartsysteem met Mifare-chiptechnologie te vervangen door een nieuw betaalsysteem, waarin de vervoerbewijzen geen chip met actuele gegevens meer bevatten. Het nieuwe systeem werkt op basis van de internationale EMVc-standaard, waarbij tijdens het in- en uitchecken alleen de unieke identificatie van de drager ('token') aan het systeem wordt doorgegeven. De ritprijsberekening gebeurt in een backoffice in plaats van in de kaartlezers.

De consumentenorganisaties onderkennen de mogelijkheden die voor de reizigers met deze overgang kunnen worden bereikt:



- **Minder beperkingen ten aanzien van mogelijke dragers**, waarmee de huidige drempels van de OV-chipkaart voor nieuwe toetreders tot het OV en zeer incidentele OV-gebruikers kunnen worden verlaagd.
- **Meer mogelijkheden voor een intelligente ritprijsberekening** en betalingsgerelateerde servicefuncties.
- **Daling van de betaalsysteemkosten van het OV** tot beneden het huidige niveau, althans vanaf het moment waarop het openbaar vervoer is gestopt met het uitgeven en beheren van een eigen betaalmiddel met geldwaarde. Daarmee kunnen de kosten voor de reiziger ook omlaag.

De OV-chip in de drager vervult op dit moment echter wel enkele essentiële functies in het betaalsysteem. De consumentenorganisaties stellen als eis dat deze functies op enigerlei wijze behouden blijven. Dit betreft:

- **De mogelijkheid om prepaid te reizen** tegen de 'gewone' tarieven, d.w.z.: de tarieven die gelden voor de betaalwijze die volgens wettelijke verplichting standaard in het OV wordt aangeboden. Dit moet ook kunnen zonder een account te registreren.
- **Terugmelding van de actuele dragerstatus ('ingecheckt' dan wel 'uitgecheckt')** aan de reiziger. In een systeem waarin in- én uitchecken essentieel is, mag de reiziger niet in het onzekere worden gelaten over de vraag of het systeem zijn handeling als het begin of het einde van de rit heeft geïnterpreteerd. Reizigers willen daar ter plaatse duidelijkheid over.
- **Terugmelding van de betaalde ritprijs.** Reizigers willen controle over hun reis. Zij willen dus snel kunnen zien hoeveel een rit heeft gekost. Het is voor reizigers ook een manier om te controleren of de ritprijsberekening goed is gegaan.

Het verschuiven van intelligentie van kaartlezers naar een backoffice betekent dat ook andere manieren van 'reizend specificeren' denkbaar worden dan via het in- en uitchecken bij kaartlezers op stations of in voertuigen. Dit zien de consumentenorganisaties als een potentieel reizigersbelang op langere termijn. Voor internationale reizen biedt het volgen van een internationale betaalstandaard en prijsberekening in een backoffice een beter uitgangspunt dan de specifiek Nederlandse OV-chip.

We vinden het een goede zaak dat de OV-bedrijven in hun werkprogramma OV-betalen ook het reizen met een vooraf gespecificeerd vervoersrecht hebben opgenomen, zonder de noodzaak van in- en uitchecken met een pas. Voor sommige groepen incidentele reizigers is dit de makkelijkste manier om toegang te verkrijgen tot het OV.

## b. In plaats van de OV-chipkaart

De consumentenorganisaties onderkennen dat met het besluit om een nieuw betaalsysteem te introduceren tevens wordt afgekoerst op een later besluit tot afschaffing van huidige OV-chipkaart. Anders zullen de betaalsysteemkosten in het OV stijgen in plaats van dalen.

Aan een besluit tot afschaffing van de OV-chipkaart moeten goede en harde voorwaarden worden verbonden door de concessieverleners en door het ministerie als systeemverantwoordelijke. Het is goed dat die eisen op hoofdlijnen nu al gestalte krijgen. De consumentenorganisaties denken hier graag over mee. Dit document bevat reeds een aantal reizigersprioriteiten.

Wij willen geen herhaling van de situatie bij de invoering van de OV-chipkaart. Het nieuwe systeem was te weinig ontwikkeld vanuit het perspectief van de reiziger. Desondanks werd de afschaffing van de strippenkaart doorgezet, met als argument dat het te duur zou worden om nog langer twee systemen tegelijk in de lucht te houden. Het gevolg was echter dat er schade ontstond aan de maatschappelijke acceptatie van de systeemovergang en aan het imago van het openbaar vervoer. De kosten om dat te repareren kwamen later en waren niet ingecalculerd.

Het is dus belangrijk dat de reizigers de overgang van de OV-chipkaart naar een vervangende betaalwijze niet ervaren als een achteruitgang in gemak of prijs voor het gebruik van het openbaar vervoer.

Dit is niet iets van later zorg, tegen het moment dat de OV-chipkaart verdwijnt. Het geldt al meteen bij de invoering van een nieuwe betaalwijze – proeftoepassingen uiteraard daargelaten. Een onrijp product roept een mengeling van waarderende en kritische reacties op. Daarmee ontstaat al snel een ongemakkelijke discussie over het gewicht dat aan beide soorten reacties moet worden toegekend.

Daar komt bij dat de vervangende betaalwijzen reeds vóór een besluit tot afschaffing van de OV-chipkaart in de praktijk bewezen moeten kunnen hebben dat zij voor de verschillende gebruikersgroepen van de OV-chipkaart minstens gelijkwaardig zijn.

We vinden het gezond dat streefdata worden afgesproken. Maar als het erop aankomt, moet niet een datum maar de rijpheid van de vervangende betaalconcepten – het geheel van betaalwijzen en daarop aangeboden reisproducten – doorslaggevend zijn.







### c. Waarheen kunnen gebruikers van de OV-chipkaart migreren?

De huidige OV-chipkaart is gepositioneerd als dé manier van betalen in het Nederlandse openbaar vervoer, werkend op basis van prepaid reizen. Hier gelden de standaardtarieven die zijn afgesproken met de concessieverleners. Om een abonnement te kunnen nemen en van kortingsregelingen te kunnen profiteren heb je de OV-chipkaart nodig.

Wat worden straks de manieren van betalen waarop de gebruikers van de OV-chipkaart kunnen overstappen – aanvankelijk vrijwillig, en op een later moment verplicht? Het werkprogramma OV-betalen geeft daarover indicaties, maar verschaft nog weinig duidelijkheid. De volgende opties lijken in beeld:

- Een **OV-reispas** die voor de reiziger aanvoelt als een rechtstreekse opvolger van de persoonlijke OV-chipkaart. De betaalwijze verandert wel van prepaid in postpaid. Een deel van de reizigers zal deze verandering appreciëren omdat er geen ‘dood geld’ meer op de kaart staat. Er hoeft ook geen minimumsaldo te zijn geladen om in te kunnen checken. Omdat op rekening wordt betaald, moeten er wel een persoonlijk account en een banknummer aan de kaart verbonden zijn. Voor kinderen vanaf 4 jaar kan dat het account van een ouder zijn.

Hiermee is deze optie géén opvolger van de OV-chipkaart voor bijvoorbeeld:

- reizigers die niet voldoen aan de kredietcheck van de OV-bedrijven;
  - reizigers die een uitgesproken voorkeur – of noodzaak – hebben voor prepaid betalen in het OV, bijvoorbeeld om grip op hun uitgaven te houden;
  - reizigers die uit privacy-overwegingen geen persoons- en bankrekeninggegevens willen koppelen aan hun vervoerbewijs;
  - reizigers die een onpersoonlijke ‘gastencard’ ter beschikking willen hebben die achtereenvolgens door verschillende personen kan worden gebruikt;
  - kinderen zonder stabiele relatie met een ouder of voogd.
- De eigen **bankpas** van de reiziger. Voor een deel van de incidentele reizigers zou dit een betere optie kunnen worden dan de OV-chipkaart. Zij hoeven dan geen geld en moeite te investeren in een aparte drager voor het OV.

Van belang is dan wel of bij gebruik van de bankpas dezelfde standaard-OV-tarieven worden gehanteerd als bij de OV-chipkaart respectievelijk de OV-reispas. En dat er geen extra transactiekosten bij komen kijken. Als de reiziger bij het gebruik van de bankpas duurder uit is dan met de OV-chipkaart, ligt de overstap van OV-chipkaart naar bankpas uiteraard veel minder voor de hand. De bankpas zal dan vooral gebruikt worden door de incidentele reizigers die nu

een los kaartje kopen, of die het OV wegens een te hoge toegangsdrempel nu links laten liggen. Op zichzelf is dat overigens een wenselijke ontwikkeling. Ook omdat verkooptransacties door personeel in bus en tram nu voor veel openthoud aan de haltes zorgen. Bus en tram kunnen sneller worden door de bankpas.

Het is, althans in theorie, denkbaar de bankpas te promoveren tot dé drager voor het reizen met het OV, ook voor frequente reizigers. In dat geval zou, net als bij de OV-reispas, de mogelijkheid geboden moeten worden om een persoonlijk account aan de drager te koppelen. Daarbij ligt het voor de hand hier ook het gebruik van reisproducten bij mogelijk te maken. Een aparte OV-reispas is dan alleen nog nodig om reizigers te faciliteren die niet over een eigen bankpas beschikken.

Het koppelen van een persoonlijk account aan de bankpas mag echter beslist niet *verplicht* worden voor alle reizigers. De belangrijkste toegevoegde waarde van de bankpas is nu juist dat haast iedereen hiermee al een instrument voor in- en uitchecken in het OV paraat heeft. Daarmee wordt de toegang tot het OV laagdrempelig voor een brede groep incidentele gebruikers. Maar dan moet je er wel direct zonder poespas mee kunnen gaan reizen.

- Een nog niet uitgewerkte vorm van **prepaid reizen**, met de daarbij benodigde functies voor laden van saldo, inzien van het actuele saldo en restitutie. Open vragen zijn nog welke drager hierbij wordt gebruikt, waar het reissaldo wordt gestald, op welke manieren de reiziger dit saldo kan aanvullen en hoe hij actuele informatie over de stand van het saldo kan krijgen.

Omdat de (postpaid) OV-reispas en de bankpas niet voor alle gebruikers van de OV-chipkaart een optie zijn, stellen de consumentenorganisaties aan de prepaid-optie de eis dat deze voor de reiziger ten opzichte van de OV-chipkaart geen achteruitgang in gemak en mogelijkheden mag betekenen. Er moeten voldoende mogelijkheden blijven om het saldo via cashbetalingen aan te vullen. Ook moeten dezelfde basistarieven worden toegepast en dienen dezelfde reisproducten mogelijk te zijn als bij gebruik van de postpaid OV-reispas.

**De consumentenorganisaties vinden het dringend noodzakelijk dat duidelijk wordt hoe in al deze gevallen de customer journeys eruit gaan zien.** Die maken het al in een vroeg stadium mogelijk te beoordelen hoe de verschillende typen reizigers met de nieuwe betaalwijzen uit de voeten zullen kunnen. Zonder dit inzicht blijft er teveel onduidelijk over wat er verandert door afschaffing van de OV-chipkaart en is het erg riskant om daarop aan te koersen.



#### d. Het belang van een overzichtelijk aanbod en inzichtelijke keuzemogelijkheden

De OV-bedrijven hebben zich voorgenomen hun aanbod van betaalmogelijkheden anders vorm te geven op meerdere vlakken tegelijkertijd. Het gaat niet alleen om de techniek 'onder de motorkap' en de introductie van nieuwe dragers. Er is ook sprake – of er zal sprake kunnen zijn – van:

- veranderingen in de omgang van de reiziger met het systeem,
- de verkrijgbaarheid van dragers,
- kosten die de reiziger moet betalen voor gebruik van een betaalwijze,
- het bij een drager beschikbare palet van reisproducten,
- de toepasselijke vervoertarieven,
- de diverse voorwaarden die OV-bedrijven en Translink verbinden aan dragers, gebruikswijzen, reisproducten en tarieven.

Zie ook het schematisch overzicht in bijlage 1.

Kortom: veel veranderingen van eigenschappen op diverse niveaus van het OV-betaalsysteem. Daarbij geven de OV-bedrijven aan dat zij verschillen in bijvoorbeeld prijzen willen gebruiken als middel om reizigers te sturen.

De totale matrix van opties en eigenschappen dreigt hiermee al bij voorbaat erg groot te worden. Voor veel reizigers onhanteerbaar groot, vrezende de consumentenorganisaties. Het is goed als reizigers keuzemogelijkheden hebben. Maar overdaad schaadt wanneer de keuzes voor de gewone reizigers niet meer inzichtelijk zijn.

De consumentenorganisaties vinden het een goede ontwikkeling dat reizigers uit meer betaalwijzen kunnen kiezen, maar zij zouden het betreuren als daar meer verschillen in mogelijkheden, prijzen en andere eigenschappen aan worden verbonden dan strikt nodig is. Wij trekken ook de wenselijkheid in twijfel om reizigers via prijsverschillen te sturen in hun keuze voor een betaalwijze. De consumentenorganisaties roepen de OV-bedrijven én de concessieverleners op om zich hierin te beperken en een overzichtelijk totaalaanbod te creëren voor de reiziger.



## e. Migratie

De migratie van OV-chipkaart naar nieuwe betaalwijzen – technisch gesproken van Mifare naar EMVc – wordt voor alle betrokken partijen een lastige fase. Ook voor de reizigers. Gedurende de overgangsfase zal met dragers, gebruikswijzen, tarieven en reisproducten uit de oude en nieuwe wereld kunnen worden gereisd.

De huidige wereld van het OV-betalen blinkt al niet uit door overzichtelijkheid. De introductie van nieuwe dragers, gebruikswijzen, tarieven en producten maakt die wereld nog complexer, in ieder geval in de overgangperiode. Dit geldt zowel voor bestaande OV-chipkaartgebruikers, die de afweging maken of zij overstappen op een van de nieuwe betaalconcepten, als voor nieuwe toetreders tot het OV die kennismaken met een lastig te overzien scala van mogelijkheden. Het is gemakkelijk om hieruit de verkeerde keuze te maken, of op zijn minst last te krijgen van knagende twijfel hierover. De consumentenorganisaties vinden daarom dat de OV-bedrijven zich gezamenlijk – dus niet ieder voor zich – moeten inspannen om reizigers goed te begeleiden naar nieuwe keuzemogelijkheden. Daarbij is het van groot belang dat de communicatie toegankelijk is voor de diverse typen reizigers in het openbaar vervoer. Voor mensen die moeite hebben met veranderingen moet er in de migratieperiode een mogelijkheid tot training en ondersteuning zijn.

Met name bij veranderingen in beschikbare reisproducten is het daarnaast van belang dat het aanbod zó wordt ingericht dat financiële schokeffecten worden voorkomen. Bij de vervanging van regionale reisproducten in een aantal regio's door een ander productenpalet zijn reizigers de afgelopen jaren onaangenaam verrast door zulke schokeffecten. Dit leidde telkens tot veel klachten, waarna in sommige gevallen noodverbanden werden aangelegd of zelfs het vroegere productenpalet in ere werd hersteld. De consumentenorganisaties willen geen herhaling bij de nieuwe betaalwijzen.

Verder moet er een gemakkelijke en billijke overgangsregeling komen voor reizigers die op het moment van afschaffing van de OV-chipkaart reissaldo of een vooruitbetaald reisproduct overhouden dat zij verder niet meer kunnen gebruiken.

Kortom: de consumentenorganisaties willen dat de OV-bedrijven zorgen voor een gemakkelijke overstap en een 'zachte landing' voor de gebruikers van de OV-chipkaart.

Naast de 'zachte landing' is ook de goede start met betaalwijzen op basis van EMVc een aandachtspunt. Het is nog maar de vraag of alle kaartlezers in Nederland die nieuwe wereld vanaf dag één ook al aankunnen. Het vervangen van nog niet afgeschreven apparatuur vergt extra investeringen. Wanneer dit niet gebeurt, ontstaat tijdelijk een lappendeken van concessiegebieden of zelfs van afzonderlijke lijnen waarop reizigers met bijvoorbeeld een bankpas al wel of nog niet terechtkunnen. De consumentenorganisaties

vinden dat de bankpas, afgezien van pilots, pas in het OV geïntroduceerd mag worden als de bruikbaarheid goed communiceerbaar is aan de reizigers. Juist bij de bankpas gaat het om een zeer divers samengestelde populatie van incidentele OV-gebruikers, die via de geijkte informatiekanalen niet altijd goed bereikbaar is.

Al met al vinden de consumentenorganisaties het van groot belang dat het migratieplan mede vanuit consumentenperspectief wordt geschreven, en niet alleen vanuit technisch, financieel en organisatorisch perspectief.





*Het concept van de OV-servicewinkel zou de norm moeten worden voor elk servicepunt. Ook online moeten reizigers bij één loket terechtkunnen voor aanschaf van een drager, waarschuwing voor gemiste check-outs en voor aanschaf van producten.*

## f. Revolutie of evolutie

Het voornemen van de OV-bedrijven is om op alle niveaus van OV-betalen gelijktijdig veranderingen door te voeren: apparatuur, systemen, processen, dragers, gebruikswijzen, service, tarieven, reisproducten, voorwaarden. Het heeft aantrekkelijke kanten om een gelegenheid tot verandering zo veel mogelijk te benutten. Het nieuwe systeem biedt immers meer en andere mogelijkheden dan het bestaande. Tegelijkertijd vormt stapeling van verschillende veranderingen ook een risico.

De consumentenorganisaties leggen daarom de vraag op tafel: hoeveel gelijktijdige veranderingen kunnen de reizigers goed aan, en hoeveel veranderingen kunnen vervoerders en overheden goed aan? De redenen om diverse veranderingen te stapelen zijn misschien niet in alle gevallen even dwingend. Als veranderingen te complex worden, is de kans groot dat dit ten koste gaat van de beheersbaarheid van het project 'vernieuwing OV-betalen' en de begrijpelijkheid van wat er gebeurt voor de reizigers. Zeker wanneer ook tijdsdruk wordt gevoeld. Dit kan tot onrust leiden die alle betrokken partijen wellicht liever vermijden. De consumentenorganisaties adviseren daarom, op elk niveau van verandering een weloverwogen afweging te maken tussen een revolutionaire of een evolutionaire ontwikkeling.

## g. Projectaanpak

De ontwikkeling van het nieuwe OV-betalen bestaat uit een aantal verschillende, elkaar overlappende verandertrajecten. Bijvoorbeeld op het vlak van systeemontwerp en gebruikersinterfaces, tarieven en reisproducten en migratie. Wat de consumentenorganisaties nog missen is een totaalbeeld van de ontwikkel- en besluitvormingsprocessen: tijdspad, betrokken partijen, cruciale beslismomenten, afhankelijkheden.

De consumentenorganisaties zijn via hun vertegenwoordigers in het NOVB Directeurenoverleg en het Managersoverleg Nieuwe Betaalwijzen betrokken bij de aansturing van de ontwikkelingen in OV-betalen. Dit is een doorlopend, meerjarig proces, wat logisch is bij een ontwikkeling met een innovatief karakter. De consumentenorganisaties zijn gedurende de ontwikkelfase ook graag bereid om op specifieke punten OV-bedrijven en concessieverleners te adviseren over oplossingen en keuzes. Uiteraard laat dit onverlet de formele wettelijke verplichting tot het vragen van advies aan de consumentenorganisaties wanneer het eenmaal aankomt op concreet voorgenomen besluiten met betrekking tot vervoerbewijzen en tarieven.

## Bijlage 1: Typen eigenschappen van betalingsmogelijkheden in het OV

Om overzicht te verkrijgen geven we hieronder schematisch de verschillende typen eigenschappen van betalingsmogelijkheden in het OV weer. In de rechterkolom staan als voorbeeld (niet uitputtend) een aantal mogelijke kenmerken per type. De blauwe invullingen zijn nu van toepassing op de OV-chipkaart met prepaid gebruik.

1	Productenpalet	NS-portfolio, LTK, regionale producten, bedrijfsgebonden producten, ...
2	Toepasselijk vervoertarief	NS-tarief, Regionaal tarief, bedrijfsgebonden rit-/uur-/dagtarief, ...
3	Kosten betaalwijze	€7,50 per 5 jaar, geen, €1,00 per reis, €0,50 per reis, ...
4	Bijbehorende services	Inzage reishistorie, uitcheck gemist, mutaties, vervanging, klantenservice, inzage actuele in-/uitcheckstatus en resterend saldo, ...
5	Betaalmoment reiziger	Vooraf via kaartsaldo (pin/contant, internet/iDeal, automatisch), vooraf bij voorgespecificeerd vervoerbewijs (pin/contant, internet/iDeal), achteraf via incasso
6	Handelingen tijdens reizen	In-/uitchecken, aanbieden op controlemomenten, ...
7	Initiële handelingen	Drager kopen, saldo laden, account openen, reis/product specificeren, app installeren, ...
8	Verkrijgbaarheid drager	Automaten, OV-balies, winkels, websites, buschauffeurs, reeds in bezit, ...
9	Drager	OV-chipkaart, OV-reispas, bankpas, telefoon, papieren kaartje, ...
10	Technologie	Mifare, EMVc, Barcode, bedrukt papier, ...

De onderste eigenschapslagen in het betaalsysteem zijn direct verbonden aan technische keuzes. De bovenste lagen hebben een 'zachte' binding daaraan. Zo zijn de koppeling van bepaalde tarieven en reisproducten aan een bepaalde drager niet een technisch gegeven, maar het resultaat van keuzes die OV-bedrijven en concessieverleners wensen te maken. Vervolgens worden dit voor de reizigers wel 'harde' eigenschappen van een bepaalde drager, die de individuele keuze voor een bepaalde drager mede zullen bepalen. Dikwijls zijn de eigenschappen op een hogere laag voor de reiziger doorslaggevend en is de keuze van een drager daarvan slechts een afgeleide, of is er zelfs maar één drager mogelijk.

## Bijlage 2: Reizigerstypen

Typering naar reisgebonden kenmerken		
Forens op vaste route	Behoeft aan gemak en zekerheid, zowel bij werknemer als werkgever	
Veelreiziger op diverse routes		
Student		
Scholier	Ouders betalen en willen zekerheid over besteding en de mogelijkheid te reizen	
Regelmatig OV-gebruiker, diverse reismotieven		
Meestal auto, af en toe OV	Wil niet hoeven investeren in kosten, moeite, leerprocessen	
Toerist		
Gezins-/groepsuitstapje		
Klassikale reis scholieren		
Reiziger op grensoverschrijdende OV-lijn		
Typering naar specifieke persoonsgebonden kenmerken		
Kind vanaf 4 jaar	Heeft geen bankpas of telefoon	
Anonimiteit/maximale privacy	Reis-/betaalgegevens mogen niet herleidbaar zijn tot persoon	
Visuele beperking	Niet kunnen lezen van display, niet kunnen maken van keuze via aanraakscherm of via niet-waarneembare functionele verschillen tussen apparaten	
Motorische beperking	Niet dicht genoeg bij scherm of knop kunnen komen	
Verstandelijke beperking		
Beperking in dagelijkse besteding	Wil of moet reizen met een begrensde budget	
Nederlandse taal niet machtig	Expat, toerist, analfabeet	
Geen Nederlandse bankrekening, geen iDeal	Inwoner van buurland die (al of niet regelmatig) in Nederland met het OV reist	
Geen of onbereikbaar tegoed op bankrekening		