

Voortgangsrapportage 2014

1 oktober 2014

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

In januari van dit jaar hebben wij de NOVB Werkagenda voor 2014 aangeboden. Inmiddels is het NOVB een jaar aan de slag. Als voorzitters van het NOVB zijn wij er trots op om in deze voortgangsrapportage de eerste resultaten van het NOVB te kunnen presenteren. Het belang van de concessiegrens overschrijdende reiziger die snel, veilig en gemakkelijk van deur tot deur wil reizen heeft telkens centraal gestaan in de besluitvorming van het NOVB.

Aantal reizigers met een OV-chipkaart

Steeds meer reizigers reizen met de OV-chipkaart. Per week worden ruim 35 miljoen transacties uitgevoerd met de OV-chipkaart, zoals in- en uitchecken en saldo opladen. In totaal zijn er ruim 16,5 miljoen OV-chipkaarten in omloop. Ca. 90% van de reizigerskilometers wordt gemaakt met een anonieme of persoonlijke OV-chipkaart. Sinds de introductie van de eenmalige OV-chipkaart op 9 juli checkt iedereen in het OV in en uit.

Het NOVB is vorig jaar rond de zomer gestart met als doel om problemen en uitdagingen binnen het OV-chipkaartdomein te adresseren en gezamenlijk met partijen op te lossen. Sommige vraagstukken zijn niet individueel of regionaal op te lossen, omdat deze landelijk en concessie-overstijgend zijn. Er is een besluitvormingsstructuur op basis van consensus opgezet met een directeurenoverleg en een bestuurlijk overleg met twee onafhankelijke voorzitters die de kwaliteit van de besluitvorming bewaken. Onze ervaring is dat de 'geconditioneerde zelfregulering' die als uitgangspunt bij de start is gehanteerd, steeds meer vorm en inhoud krijgt. De structuur van het OV-landschap en de daarin gegroeide verhoudingen maken dat besluitvorming bij tijd en wijle een zoektocht is. Partijen zijn echter wel steeds beter in staat om buiten het eigen belang te denken en de oplossing te kiezen die het meest in het belang is van de reiziger. Kortom, de samenwerking is nog niet in alle gevallen optimaal, maar is wel fors verbeterd in het afgelopen jaar. Het NOVB directeurenoverleg heeft regelmatig vergaderd, met een frequentie van circa eenmaal per maand. Afgelopen maand hebben wij het NOVB, de manier van samenwerken en de bereikte resultaten intern geëvalueerd. Deze evaluatie is tevens input voor de NOVB Werkagenda 2015 die we in het vierde kwartaal zullen vaststellen. Het NOVB streeft ernaar om dit najaar een ambitieus, doch solide, plan neer te leggen met als doel om het betalen in het openbaar vervoer zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de (potentiële) reiziger.

De samenwerking met gezamenlijke consumentenorganisaties heeft in het afgelopen jaar steeds meer vorm gekregen. De consumentenorganisaties zijn, vanuit een adviesrol, volwaardig lid van het NOVB directeurenoverleg. In deze hoedanigheid hebben zij een stem gehad in ieder belangrijk besluit dat genomen is. Over de onderwerpen die veel directe impact hebben op de reiziger, hebben de consumentenorganisaties op verzoek van het NOVB bovendien schriftelijk advies uitgebracht.

Thans kunnen we over alle onderwerpen uit de Werkagenda de voortgang en/of resultaten melden. Voor sommige onderwerpen hadden partijen in het NOVB, vaak gelet op het grote belang ervan en de daardoor complexe besluitvorming, meer tijd nodig dan voorzien om tot een gezamenlijk besluit te komen. In deze rapportage geven wij een overzicht van de bereikte resultaten tot nu toe.

Visie op OV Betalen (A1)

De vervoerders in het NOVB hebben in het kader van de herpositionering van Translink Systems (TLS) een visie voor de toekomst van OV-betalen opgesteld. Alle vervoerders staan achter de oprichting van een coöperatie om een solide OV-betaalmarkt te creëren waarin alle vervoerders zijn vertegenwoordigd, zodat zij samen sturen op een efficiënte en transparante 'kassa van het OV'. Hierbij hoort ook een gedegen visie op de toekomst van het OV-betalen. Hierin komen onder andere nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met een bankpas of mobiele telefoon aan de orde. De

visie van de vervoerders wordt momenteel besproken in het NOVB met als doel om in het najaar een visie van het gehele NOVB, dus inclusief overheden en consumentenorganisaties, te kunnen presenteren.

Overstapproblematiek op stations verkleinen (B1)

Een reiziger die tijdens een treinreis overstapt van de ene op de andere vervoerder, moet nu tussentijds uit- en inchecken. Hierbij komen relatief veel vergissingen voor. Het NOVB heeft erkend dat er een probleem is voor deze reiziger en vindt oplossingen voor deze groep noodzakelijk. Het NOVB heeft in zijn reactie op het rapport 'Incomplete transacties' een proef met enkelvoudig in- en uitchecken aangekondigd. NS en Connexion gaan deze proef in de loop van 2015 doen op de Valleilijn. Op station Amersfoort hoeven overstappers dan niet meer tussentijds in- en uit te checken. Gekeken wordt naar onder meer reizigerseffecten en of de verdeling van inkomsten tussen vervoerders goed te regelen is.

Voor de kortere termijn willen vervoerders bekijken of het mogelijk is om bij een OV-reis, waarbij tussentijds moet worden uit- en ingecheckt, automatisch het eerste deel van de reis uit te checken wanneer er bij de nieuwe vervoerder wordt ingecheckt. Dit geldt voor het hele OV.

Daarnaast hebben vervoerders in 2013 toegezegd een start te zullen maken met het nemen van een aantal maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen:

- Verdere verbetering van de inrichting en communicatie op stations met meerdere vervoerders en met een hoger percentage foutieve in- en uitcheckhandelingen. Hierbij hoort het evalueren van looptrajecten en *signing* op de stations en het inzetten van medewerkers die reizigers helpen;
- Het mogelijk maken om een enkele interoperabele reis te laden op de OV-chipkaart;
- Het invoeren van een landelijk interoperabele papieren chipkaart voor eenmalig gebruik;
- Aanbieden van de mogelijkheid om online een 'missing check out' te claimen via mijnovchipkaart.nl.

Vanaf 9 juli is landelijk de interoperabele eenmalige chipkaart ingevoerd. Ook is inmiddels de positionering van paaltjes op diverse stations verbeterd. Om de overstap voor klanten te vereenvoudigen is er extra communicatie ontwikkeld in de vorm van een 'overstapmeubel', welke inmiddels op 16 stations is geplaatst. Op 8 stations dient dit nog te gebeuren. Dit overstapmeubel legt duidelijk uit hoe de overstap tussen verschillende treinvervoerders werkt. Verder heeft een softwarewijziging op de paaltjes het vanaf medio 2013 voor klanten mogelijk gemaakt om ter plekke een verkeerde check in of check out te corrigeren. Ook bieden de individuele vervoerders de mogelijkheid om online een 'missing check out' te claimen. Onder het kopje 'incomplete transacties' (C3) komen we hierop terug. Het is nog niet voor alle reizigers mogelijk om een enkele interoperabele reis te laden op de OV-chipkaart. Houders van jaartrajectabonnementen kunnen dit al wel. Overwogen wordt om dit ook te doen voor andere doelgroepen.

Momenteel wordt gewerkt aan een monitoringsysteem om op stationsniveau de resultaten van de maatregelen te kunnen bepalen. Hierbij worden overstapgegevens van maart 2013 vergeleken met overstapgegevens van maart 2014. De resultaten worden verwacht in oktober 2014.

Dubbel opstaptarief in de treinketen (B2)

In de aanbiedingsbrief bij de Werkagenda hebben wij laten weten dat voor dit probleem begin 2013 al een oplossing gevonden is en dat deze afspraken door het NOVB vastgelegd zijn in een convenant dat door alle partijen is ondertekend. De treinreiziger heeft al sinds begin 2013 geen hinder meer van een dubbel opstaptarief bij overstap.

Lange afstandskorting (B3)

In Nederland is het regionale openbaar vervoer gedecentraliseerd. Er is sprake van marktwerking en tariefvrijheid. Daardoor is regionaal maatwerk voor de reiziger mogelijk. Het betekent ook dat er landelijk verschillen zijn ontstaan, bijvoorbeeld in de prijs van een treinreis. Op de OV-chipkaart

waren deze prijsverschillen al merkbaar: daar zijn de prijzen die de verschillende spoorvervoerders hanteren meteen doorgevoerd. Op de papieren treinkaartjes was dat nog niet gebeurd, omdat dit zou betekenen dat de korting die reizigers vanaf een bepaalde reisafstand kregen, zou komen te vervallen bij een overstap naar een andere vervoerder. Een ongewenst effect. Het NOVB heeft in gezamenlijkheid besloten om alle reizigers in twee stappen te laten profiteren van de lange afstandskorting. Vanaf 2 april 2014 zijn de regionale tarieven alsnog doorgevoerd op de papieren treinkaartjes, inclusief de lange afstandskorting. Vanaf 25 juni 2014 hebben alle treinreizigers het voordeel van de lange afstandskorting gekregen, dus ook de OV-chipkaart reizigers. Hiermee behoort het verschijnsel dat de prijs van een reis afhankelijk is van de keuze van 'de drager' (bijvoorbeeld een OV-chipkaart of eenmalige chipkaart) tot het verleden. Op die routes waar met meerdere treinvervoerders kan worden gereisd, kan de reiziger bij de NS-kaartautomaat een routekeuze maken. Zo kan de reiziger kiezen voor de goedkoopste of bijvoorbeeld snelste route. Ook de 'vrije routekeuze' blijft. Hiermee hoeft de reiziger vooraf niet te kiezen, maar kan op het laatste moment nog beslissen welke trein, route en vervoerder het wordt.

Informatievoorziening (C1)

Vervoerders krijgen uit het OV-chipkaartsysteem gedetailleerde informatie over de vervoersstromen. Daarnaast beschikken zij over informatie uit de verkoop van papieren kaartjes en uit zakelijke contracten. Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de OV-chipkaartdata. In sommige concessies is geregeld dat alle data ter beschikking gesteld worden aan de concessieverlener. Dit betreft dan alleen de data binnen de concessie, dus geen data over de concessiegrenzen heen. De informatie binnen een concessie laat zich niet zomaar optellen bij data uit andere concessies, waardoor landelijke informatie ontbreekt. Dit terwijl de behoefte aan concessiegrensoverschrijdende OV-data bij verschillende partijen juist sterk toeneemt. In eerste instantie richt het NOVB zich op het beschikbaar maken van relevante OV-data ten behoeve van overheden, vervoerbedrijven en onderzoeksinstellingen. Ook de informatiebehoefte van de gezamenlijke consumentenorganisaties zal in kaart gebracht worden. Vervolgens zal er gekeken worden of en op welke wijze totale openbaarheid van data bereikt kan worden. De informatiebehoefte van de verschillende doelgroepen is inmiddels gedefinieerd. De verwachting is dat eind 2014 het eindresultaat wordt opgeleverd. De belangrijkste te beantwoorden vraag is welke informatie voor wie, op welke wijze en wanneer beschikbaar wordt gesteld. Gelet op de privacy van de reiziger dient er met dit onderwerp zorgvuldig omgegaan te worden. Ook spelen bedrijfsvertrouwelijkheid en het risico op onjuist gebruik een rol in het beschikbaar stellen van data.

Toegankelijkheid (C2)

Het NOVB hanteert als uitgangspunt dat reizigers met een functiebeperking die in het 'papieren tijdperk' zelfstandig met het OV konden reizen daartoe ook in staat moeten zijn met de OV-chipkaart. Daartoe is begin 2011 een zogenaamde 'eindbeeldstudie' uitgevoerd. Veel van de voorgenomen maatregelen die voortkwamen uit de eindbeeldstudie zijn inmiddels gerealiseerd. Het overleg hierover vindt in NOVB verband plaats, waarbij de consumentenorganisaties steeds worden geraadpleegd als adviseur.

De volgende maatregelen zijn onder meer vanaf begin 2013 tot nu gerealiseerd:

- Het is nu mogelijk om een papieren transactieoverzicht te krijgen;
- De coulanceregelingen voor reizigers zijn verbeterd;
- Elk station kan via een poortje worden verlaten, ook indien al eerder bij een paaltje is uitgecheckt;
- Steffie.nl is in de lucht: een website waar op eenvoudige wijze de werking van reizen met de OV-chipkaart wordt uitgelegd;
- De basisboodschappen in tekst en geluid op in- en uitcheck apparatuur zijn voor een zeer groot deel geüniformeerd. Zo wordt de meldtekst op de palen dit jaar overal aangepast om het voor de reiziger zo duidelijk mogelijk te maken. Voorbeelden van wijzigingen zijn: 'ingecheckt' in plaats van 'goede reis' en 'uitgecheckt' in plaats van 'tot ziens'. Ook de geluiden worden, waar enigszins mogelijk, overal hetzelfde gemaakt.

Daarnaast is een toekomstige standaard voor de schermboodschappen en het geluid van kaartleesapparatuur ontwikkeld, zodat verschillen hierin na de volgende aanbestedingen niet meer optreden.

- Er is een 'Toolbox met informatie- en trainingmateriaal' gemaakt. Dit is een brede presentatie over het gebruik van de OV-chipkaart, waaruit kan worden geput bij voorlichtingsbijeenkomsten. Deze is inmiddels beschikbaar gesteld aan de consumentenorganisaties en kan (gratis) worden gedownload via internet.

Extra aandacht voor de doelgroep blinden en slechtzienden

Voor blinden en slechtzienden is het openbaar vervoer vaak het enige middel om zich over grotere afstanden te verplaatsen. Daarom is het belangrijk dat deze groep in het bijzonder geholpen wordt. Sinds 2013 kunnen blinden en slechtzienden een voelbare sticker op de OV-chipkaart geplaatst krijgen. Daarnaast zijn er diverse specifieke producten voor deze groep ontwikkeld (OV-chip Plus, Sentire). Ook wordt de uniformiteit van geluid uit de kaartlezers dit jaar en begin volgend jaar verbeterd. Toch ervaren blinde en slechtziende reizigers nog problemen. Op verzoek van de Oogvereniging heeft het NOVB een speciaal loket opgericht, waardoor de NS Business Card dit najaar ook voor blinden en slechtzienden beschikbaar komt. Deze kaart maakt reizen zonder saldo bij alle vervoerders in trein, bus, tram en metro mogelijk.

Incomplete transacties (C3)

De vervoerders hebben, mede op verzoek van ANWB en Rover, onder auspiciën van het NOVB een onafhankelijk onderzoek laten doen naar de omvang en de financiële effecten van incomplete transacties met de OV-chipkaart in het openbaar vervoer. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia en richtte zich op de periode oktober 2012 tot en met september 2013. Op 11 september is het onderzoek gepubliceerd, vergezeld van een reactie van het NOVB.

Resultaten

In de onderzoeksperiode maakten reizigers in totaal 884 miljoen ritten met een OV-chipkaart. De vervoerders hielden bij ongeveer 442 miljoen van deze ritten een instaptarief in. Bij de andere helft van de ritten gebruikten reizigers abonnementen, waarvoor geen instaptarief geldt. Bij 7,3 miljoen van de ritten met instaptarief hebben reizigers niet uitgecheckt. Dit is een gemiddelde van rond de 1,7%, hetgeen overeenkomt met een financieel effect van 16 miljoen euro. Dit is 0,8% van de totale jaarlijkse reizigersopbrengsten. Reizigers hebben de check-uit gemist of hebben dit bewust niet gedaan, omdat dit voordeliger is. In het laatste geval is het instaptarief lager dan de verschuldigde ritprijs. Dit is door de onderzoekers meegenomen in het bepalen van het financieel effect. Uit het onderzoek kan verder worden afgeleid dat de betrouwbaarheid van het systeem hoog is. In de onderzoeksperiode was de beschikbaarheid van de check-in- en check-uitapparatuur in voertuigen en op stations 99,7%. Dit betekent dat reizigers vrijwel altijd in de gelegenheid waren om in- en uit te checken.

Reactie van het NOVB

De hele OV-sector streeft er samen met de consumentenorganisaties naar het gemiddelde percentage verder te laten afnemen tot minder dan 1%. Het NOVB vindt het belangrijk dat het bedrag dat voortkomt uit incomplete transacties ten goede komt aan de OV-reiziger. Er komt een gezamenlijk maatregelenpakket dat recht doet aan de omvang van het bedrag. De opdrachtgevers en opdrachtnemers in de 19 provincies en stadsregio's nemen, samen met de (regionale) consumentenplatforms, maatregelen die de reiziger het beste bedienen in hun regio. NS en het ministerie van IenM hebben naar aanleiding van de uitkomsten van dit rapport afgesproken dat NS gelden uit incomplete transacties apart gaat inzetten voor extra maatregelen als onderdeel van het gezamenlijke maatregelenpakket. Onder het kopje 'overstapproblematiek op stations verkleinen' is al een aantal maatregelen genoemd om te voorkomen dat er vergissingen worden gemaakt op stations waar meerdere vervoerders hun diensten aanbieden. Andere maatregelen uit het maatregelenpakket zijn onder andere:

- Op de 'Reisplanner app' inzage geven in of je bent in-/uitgecheckt (gerealiseerd op 22 september 2014)
Na het maken van een reis in het openbaar vervoer kan een reiziger soms twijfelen over of hij wel is uitgecheckt. Via de 'Reisplanner app' van NS krijgen alle treinreizigers inzage in of ze zijn uitgecheckt; wanneer dit niet het geval is kunnen ze nog even terug naar het station ofwel bellen met de klantenservice om dit alsnog recht te zetten.
- 1 meldpunt om geld terug te vragen (eerste kwartaal 2015)
De vervoerders hebben het al eenvoudiger gemaakt om een teveel betaald bedrag online terug te vragen. Een belangrijke stap is dat TLS en de vervoerders samen werken aan de verdere verbetering voor klanten om op een bijzonder eenvoudige manier hun teveel betaalde geld terug te krijgen, op één centrale plek voor alle vervoerders (via een nieuwe site www.uitcheckgemist.nl of geïntegreerd in de bestaande website www.ov-chipkaart.nl).
- Oplossing voor gezinnen met kinderen: tot 12 jaar gratis treinreizen met volwassene (voorjaar 2015)
Tot 12 jaar gaan kinderen gratis met de trein reizen onder begeleiding van een volwassene. Zij maken dan gebruik van een gratis abonnement op hun OV-chipkaart. Kinderen en hun ouders of begeleiders kunnen zo reizen zonder dat er vooraf voor ieder gezinslid een borg geleverd moet worden (bij een gezin met 2 kinderen zonder kortingsproducten is dit in de trein €80). Dit vermindert tevens de financiële last door een vergeten check-uit waarbij de borg verloren wordt, die dan achteraf moet worden teruggevraagd. Deze maatregel maakt het OV in het algemeen ook aantrekkelijker. Kinderen – de reizigers van de toekomst – zullen ook sneller en vaker op een positieve manier kennis maken met het OV.

Het NOVB vindt het belangrijk om de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties nauwlettend te blijven volgen. Eind 2015 herhalen vervoerders het onderzoek en bespreken binnen het NOVB de resultaten en vervolgacties. Vervoerders blijven het percentage incomplete transacties structureel monitoren en zullen zolang dit percentage boven de 1% ligt, aanvullende maatregelen nemen.

Producten- en tarievenhuis (C4)

Door de decentrale structuur en een verschillende invulling van het tariefbeleid door regionale overheden zijn er op diverse plaatsen in Nederland afstemmingsproblemen, en daarmee knelpunten voor concessiegrensoverschrijdende reizen ontstaan. Voor reizigers die gebruik maken van verschillende vervoerders is de aansluiting tussen de 'arrangementen' problematisch en is er behoefte aan meer samenhang over de grenzen van concessiegebieden heen en een overzichtelijke en eenduidige OV-productenportfolio. Het Producten- en Tarievenhuis is beoogd als landelijke "kapstok" voor producten en tarieven in het openbaar vervoer. Hiermee kan maximale samenhang bereikt worden en de reisketen versterkt worden. Het primaire doel is een optimaal aanbod van landelijke, interoperabele reisproducten mogelijk te maken dat geschikt is voor concessiegrensoverschrijdende reizigers. Door de complexiteit van het onderwerp en de vele belangen die hierbij betrokken zijn, zijn partijen er nog niet in geslaagd om overeenstemming te verkrijgen. We verwachten begin 2015 overeenstemming te bereiken over een landelijk productportfolio. In het kader van de ontwikkeling van een nieuw producten- en tarievenhuis wordt in de regio Rotterdam - Den Haag een pilot ingezet om de reisbundel als nieuw product uit te testen.

Introductie eenmalige chipkaart en distributie van treintickets en overige producten op stations (C5)

Voor de reizigers zonder OV-chipkaart hebben de Nederlandse treinvervoerders na besluitvorming in het NOVB op 9 juli 2014 de eenmalige chipkaart geïntroduceerd. Dit papieren kaartje heeft een chip en vervangt het voormalige papieren treinkaartje. Met de eenmalige chipkaart kunnen reizigers net als met de gewone chipkaart in- en uitchecken. De mogelijkheid om zonder OV-chipkaart te reizen, blijft dus bestaan. De eenmalige chipkaart is verkrijgbaar bij de kaartautomaat

en geldig bij alle treinvervoerders. De eenmalige chipkaart kent een toeslag van € 1,- die van toepassing is op de enkele reis, retour, dagkaart, het vanAanarBeter-kaartje en de enkele reis Amsterdam-Schiphol. Er wordt geen toeslag van € 1,- gerekend voor de Railrunner, kaartjes naar Duitsland en België, het Euregioticket, ICE toeslag enkele reis, toeslagen treinen over HSL en Dagkaart Hond en Dagkaart Fiets. De vervoerders hebben duidelijk gemaakt dat de productiekosten voor het kaartje door de chip die erin verwerkt zit iets hoger zijn, waardoor net als in het stads- en streekvervoer, reizen met een los kaartje iets duurder is.

Vanaf 9 juli 2014 is het alleen nog mogelijk met 40% korting te reizen als gereisd wordt met een OV-chipkaart. Dit geldt ook voor meereizende passagiers die van de meereiskorting gebruik willen maken. Tegelijkertijd is NS begonnen met een online actietarief voor de aanschaf van de OV-chipkaart voor abonneementhouders die gebruik willen maken van de meereiskorting: tijdelijk kan voor 2 euro (in plaats van de reguliere prijs van 7,50 euro) een anonieme of persoonlijke OV-chipkaart worden verkregen.

De invoering van de eenmalige chipkaart is redelijk soepel verlopen. Naar nu bekend is, zijn er wel wat meer klachten dan in een reguliere periode binnengekomen bij de bestaande meldpunten, zoals het OV-loket en de Consumentenbond. Deze klachten zal het NOVB meenemen in het opstellen van de Werkagenda 2015.

Voortgang opbrengstverdeling spoorvervoerders o.b.v. OV-chipkaart data (C6)

In de NOVB werkagenda is toegezegd dat er een structurele oplossing komt voor de verdeling van de vervoersopbrengsten. Ook na de volledige invoering van de OV-chipkaart blijft hier behoefte aan voor niet direct aan de vervoerder toewijsbare opbrengsten. In het voorjaar is het convenant 'Eindbeeld Opbrengstverdeling Spoorvervoerders' (EOS) door alle vervoerders getekend. Dit geldt alleen voor opbrengsten uit de OV-chipkaart. De spoorvervoerders (NS en VRS) zijn daarnaast verder in gesprek gegaan om tot afspraken over de opbrengstverdeling van papieren kaartjes te komen. Zij hebben in goed overleg in één keer overeenstemming weten te krijgen over de verdeling van de opbrengsten van papieren kaartjes tot 2 april 2014. De bijbehorende afspraken zijn vastgelegd in een overeenkomst die inmiddels door alle betrokken partijen is ondertekend. Voor de periode van 2 april 2014 en verder, zal de werkgroep EOS (die zich bezig houdt met de opbrengstverdeling van 'verchipte' producten) tot afspraken komen over de opbrengstverdeling van overige producten, bijvoorbeeld nog bestaande actiekaarten. Dit gebeurt onder begeleiding van een onafhankelijke voorzitter. Partijen verschillen nog van mening omtrent de vraag of er op dit moment adequate historische, onafhankelijke data (papieren omzet) voor aanbestedingen van treinlijnen beschikbaar zijn. Hierbij benadrukken we dat de scope van het NOVB de problematiek rondom concessiegrens overschrijdende reizigers omvat en zich niet richt op individuele concessies.

Eén loket voor klachten en service m.b.t. de OV-chipkaart (C7)

Consumentenbond, Rover en ANWB riepen eind vorig jaar vervoerders op om te komen tot één gezamenlijk serviceloket voor vragen en klachten over de OV-chipkaart. Het NOVB heeft dit voorstel omarmd. Vervoerders en TLS hebben inmiddels de afhandeling van klachten verbeterd. Vanaf 1 februari worden reizigers maximaal één keer doorverwezen bij afhandeling van hun klachten. Ook werken de organisaties voortaan met dezelfde gespreksinstructie waardoor reizigers eenduidig antwoord krijgen op hun vraag of klacht. Hiermee komt een einde aan 'van kastje naar de muur' en krijgen reizigers de beloofde 'één loket-ervaring'. Reizigers met complexe vragen of klachten over de OV-chipkaart worden vanaf september geholpen door een special care team van de gezamenlijke klantenservices van alle vervoerders in Nederland. Dit centrale team zorgt achter de schermen voor een snelle en soepele oplossing van problemen waar een vervoerder zelf niet uitkomt of waar meerdere partijen nodig zijn om de klantvraag te beantwoorden.

Er wordt beter samengewerkt tussen de klantenservices van de verschillende vervoerders. Voor de vijf belangrijkste thema's is een uniforme gesprekstructuur uitgewerkt. Dit stelt alle vervoerders in staat op dezelfde en meest efficiënte manier de vraag van de reiziger te beantwoorden, waardoor de klant op eenzelfde wijze te woord wordt gestaan.

In werking stellen van de toegangspoortjes op stations (C8)

In de NOVB Werkagenda is opgenomen dat er slechts besluitvorming in het NOVB plaatsvindt als vervoerders er onderling niet uit komen. Dit is niet aan de orde op dit moment. Vanzelfsprekend zullen wij dit project nauwgezet blijven volgen.

Beslissingsondersteunend systeem voor reizigers (C9)

Om het voor de reiziger gemakkelijker te maken het juiste product te vinden, wordt er behalve het creëren van een landelijk productportfolio ook gewerkt aan het realiseren van een beslissingsondersteunend systeem. Dit moet een modern en klantvriendelijk systeem zijn dat de reiziger helpt om met zo min mogelijk voorkennis een passend en correct advies te krijgen en waarbij de reiziger het product ook direct kan kopen indien hij dit wenst. Het NOVB zal de kaders schetsen en de functionele eisen opstellen waaraan dit beslissingsondersteunend systeem moet voldoen, maar voor uitwerking van het systeem zal gekeken worden naar (bestaande) initiatieven vanuit de markt. Wij verwachten dat het Beslissingsondersteunend systeem rond de zomer van 2015 is gerealiseerd.

Operationele verbeterpunten (C10)

Met de consumentenorganisaties in het NOVB is besproken tegen welke kwesties reizigers in de dagelijkse praktijk aanlopen. Deze zijn in de werkagenda onderverdeeld in:

- Kwesties bij aanvragen, vervangen en verlengen van OV-chipkaart en abonnementen;
- Kwesties bij falen van onderdelen van het systeem.

De vervoerders hebben een aantal verbeteringen doorgevoerd, o.a.:

- Het aanvraagproces bij TLS voor het automatisch saldoladen op de OV-chipkaart is sterk vereenvoudigd;
- Vanaf dit voorjaar krijgen reizigers al binnen gemiddeld 3 werkdagen in plaats van 7 werkdagen een nieuwe kaart bij melding van verlies en/of diefstal. Verder ontvangt de reiziger een via de klantenservice OV-chipkaart defect gemelde kaart ook binnen 3 werkdagen een nieuwe OV-chipkaart. Vanaf september krijgen ook reizigers die via het internet hun kaart defect melden binnen deze termijn een nieuwe OV-chipkaart.

Projecten waarover het NOVB wordt geconsulteerd

Wetgeving/Wp2000 (D1)

Op 24 september 2014 is het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000) bij de Tweede Kamer ingediend (TK 34042, nr. 1). De wijziging behelst de invoering van zogenaamde delegatiebepalingen voor de regulering van het systeem van vervoersbewijzen, betaalwijzen en betaaldienstverlening in het openbaar vervoer zoals dat thans bestaat in de vorm van het OV-chipkaartsysteem met TLS als uitvoeringsorganisatie. De wetgeving maakt het mogelijk dat in landelijke kwesties door het Rijk wettelijke maatregelen genomen kunnen worden indien concessiepartijen gezamenlijk hierin niet slagen. Over de wetgeving is uitgebreid overleg gevoerd met het NOVB. Dit heeft geleid tot aanpassingen in opzet en afbakening van het wetsvoorstel.

Herpositionering TLS (D2)

Vervoerders hebben met elkaar de intentie uitgesproken dat TLS in handen komt van een op te richten coöperatie met alle vervoerders in Nederland als leden. De huidige aandeelhouders NS, GVB, HTM en RET verwelkomen op een financieel neutrale manier Arriva, Veolia, Connexion, EBS, Qbuzz en Syntus. Doel is om middels de oprichting van een coöperatie een solide OV-betalmarkt te creëren waarin alle vervoerders zijn vertegenwoordigd. Vervoerders gaan ervan uit dat door gezamenlijk op te trekken in deze coöperatie partijen nog beter in staat zijn om de huidige OV-chipkaart te verbeteren en nieuwe betaalwijzen voor het openbaar vervoer te ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld een bankkaart of mobiele telefoon. Het biedt perspectief voor een gelijk speelveld op de OV-betalmarkt en biedt een basis voor verdere samenwerking in het NOVB. De vervoerders hebben hun plannen in twee intentieverklaringen vastgelegd (governance en financiering). De volgende stap is de uitwerking en het sluiten van een of meer financiële en juridische transacties

waarin de herpositionering van TLS concreet zijn beslag krijgt.

Tot slot

Het NOVB heeft een uitgebreide en ambitieuze werkagenda. Daarnaast worden er ook op aanpalende terreinen interoperabele successen geboekt door de partijen in het NOVB. Voor ons is dit een illustratie van de steeds verder verbeterende samenwerking tussen de partijen, die veel verder doorwerkt dan alleen in het domein van het OV-betalen. Een greep uit de successen die in het afgelopen jaar zijn gerealiseerd:

- OV-servicewinkels: NS is een proef gestart op Den Haag Centraal met deze nieuwe formule, waarin wordt samengewerkt met andere vervoerders. Voor vragen aan NS of HTM kun je hier terecht: van een los treinkaartje tot informatie over je aanvullende tram- bus- of treinreis. Als het concept werkt en reizigers en medewerkers positief zijn, wil NS dit concept samen met de andere vervoerders breder uitrollen op stations met nog meer service.
- TrajectVrij als nieuwe propositie van vervoerders (vanaf 30 april 2014): het abonnement is overal en bij iedere treinvervoerder geldig.
- Spoordeelwinkel: sinds het begin van 2014 zijn alle treinaanbiedingen die gekocht worden in de Spoordeelwinkel van NS ook geldig in de treinen van de overige vervoerders. Hierover zijn onderling afspraken gemaakt.
- NS Dagkaartacties: de treinkaartjes die reizigers voordelig bij bijvoorbeeld Blokker, Kruidvat of Hema kunnen kopen, zijn ook geldig bij alle andere treinvervoerders. In december 2013 en in de zomer van 2014 zijn tevens twee pilots gedaan met de eerste interoperabele dagkaarten. Na goedkeuring van de decentrale overheden kunnen behalve de spoorvervoerders ook de bus-, tram- en metrobedrijven hieraan meedoen.
- RET en Arriva zijn beide een pilot gestart die inzicht moet geven in de werking van nieuwe betaalwijzen in het OV. Ook de NS start een proef met het betalen met een bankpas. De voortgang en resultaten hiervan worden in het NOVB besproken, zodat alle partijen hiervan kunnen leren.

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

Sybilla Dekker
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg