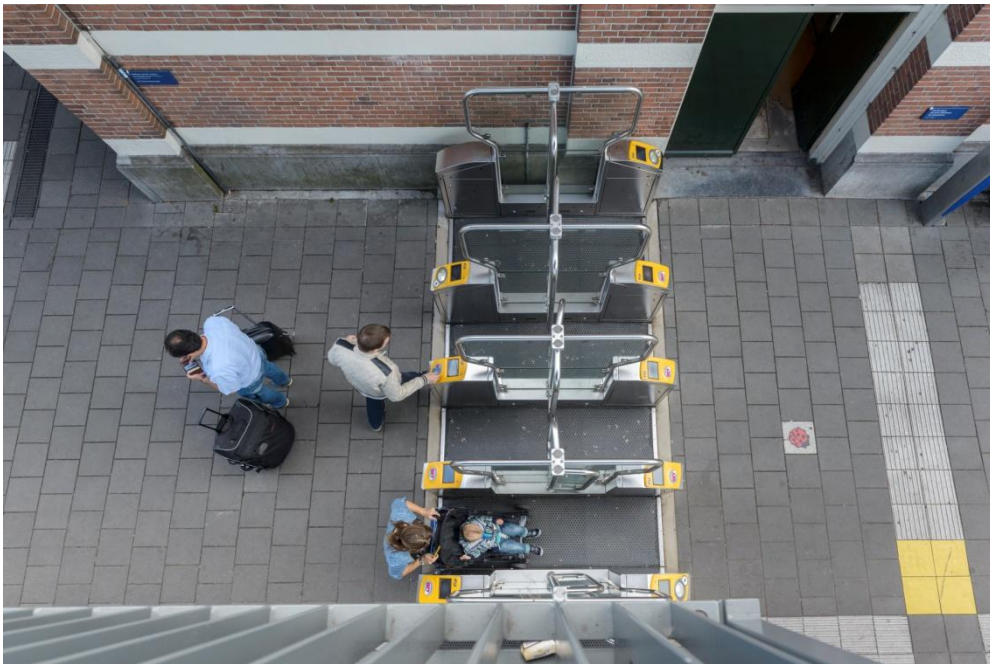


# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

## Werkagenda 2017



*2 februari 2017*

# Inhoud

Inleiding.....	3
NOVB Agenda.....	4
Deel 1 – afronding eerste helft 2017.....	4
<b>A. Projecten in uitvoering</b> .....	<b>4</b>
1. Verbeteringen aanvraagproces OV-chipkaart.....	4
<b>B. Nieuwe Projecten</b> .....	<b>4</b>
1. Verbeteringen OV-chipkaart .....	4
<b>D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd</b> .....	<b>5</b>
1. Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland.....	5
2. Open Betaalgrens .....	5
3. Operationele Verbeterpunten: Easytrip.....	6
4. Toegankelijkheid.....	6
Deel 2 – afronding na 1 augustus 2017 .....	7
<b>A. Projecten in uitvoering</b> .....	<b>7</b>
2. Aanschafprijs OV-chipkaart.....	7
3. Informatievoorziening.....	7
4. Beslissingsondersteunend systeem.....	8
5. Het nieuwe OV-betalen .....	8
6. Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) .....	9
7. Landelijke enkelvoudig in- en uitchecken spoor .....	9
<b>C. Continue werkstroom</b> .....	<b>10</b>
1. Monitoring van het percentage incomplete transacties.....	10
<b>D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd</b> .....	<b>11</b>
5. Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations .....	11

## Inleiding

Het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) werd in 2014 ingesteld voor een periode van 4 jaar. Overheden, vervoerders en consumentenorganisaties namen plaats in het NOVB. Met het NOVB kunnen de belangen van de concessiegrensoverschrijdende reiziger worden behartigd. Samenhang over de concessiegrenzen heen komt niet vanzelf tot stand. Dit is een verantwoordelijkheid van overheden, OV-bedrijven en consumentenorganisaties. Het NOVB heeft als doel om gezamenlijk tot besluiten te komen die het gezamenlijke belang van de OV-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners dienen. Het NOVB richt zich op landelijke of concessiegrens overstijgende vraagstukken die spelen rond de OV-chipkaart en (de ontwikkeling 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.

Medio 2017 eindigt de (eerste) periode van het NOVB. Eind 2016, begin 2017 hebben de voorzitter van het Bestuurlijk NOVB en de voorzitter van het NOVB Directeurenoverleg alle deelnemers afzonderlijk gesproken. Tijdens deze gesprekken is er teruggekeken op de voorbije periode van het NOVB en is er vooruitgekeken op de samenwerking na medio 2017. In februari 2017 worden de uitkomsten van deze evaluatie intern besproken waarna een advies wordt opgesteld aan het ministerie van IenM..

In 2016 werden er weer verschillende projecten van de NOVB werkagenda 2016 afgerond. Deze projecten zijn:

- Gebruik en functies kaartautomaten op treinstations;
- Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations;
- Operationeel verbeterpunt: Persoonlijk reizen met business card;
- Toegankelijkheid: Uniformiteit tekst- en geluidsignalen op kaartlezers;
- Monitoring percentage incomplete transacties 2015;
- Wettelijke verankering OV-chipkaart in het OV;
- Projecten TU Delft: a. Internationale reizigers; b. Poortervaring; d. Grensoverschrijdend spoorvervoer

Het NOVB levert elk half jaar een voortgangsrapportage op. In 2017 zal een overzicht van alle projecten van de afgelopen vier jaar opgesteld worden.

Alle partijen uit het NOVB hebben bijgedragen aan de NOVB werkagenda 2017. Met de projecten wordt geprobeerd betalen in het openbaar vervoer zo laagdrempelig mogelijk te maken. De werkagenda bestaat uit twee delen. In het eerste gedeelte staan de projecten benoemd welke in de eerste helft van 2017 zullen worden afgerond. Het tweede gedeelte laat zien welke projecten zullen doorlopen, ongeacht de vorm waarin het NOVB zal voortbestaan.

## NOVB Agenda

Dit jaar is de NOVB Werkagenda opgebouwd uit twee delen. Het eerste deel laat zien welke projecten worden afgerond in de eerste helft van 2017. Het tweede deel toont welke projecten door zullen lopen. Net zoals andere jaren is ervoor gekozen de projecten in te delen in categorieën. De NOVB Werkagenda kan gedurende het jaar aangevuld worden met nieuwe onderwerpen, mits zij voldoen aan de spelregels van het NOVB (zie laatste pagina). De projecten zijn ingedeeld in de volgende categorieën:

- A)** Projecten in uitvoering;
- B)** Nieuwe projecten;
- C)** Continue werkstroom;
- D)** Projecten waarbij het NOVB wordt geconsulteerd.

### Deel 1 - afronding eerste helft 2017

#### A. Projecten in uitvoering

1.	Naam	Verbeteringen aanvraagproces OV-chipkaart	Besluitvorming en implementatie
	<p><b>Trekker:</b> Vervoerders</p> <p><b>Bestuurlijk trekker:</b> Vervoerders</p>	<p><b>Doel:</b> Vergemakkelijken vervangen OV-chipkaart.</p> <p><b>Omschrijving:</b> Consumenten(organisaties) signaleren dat omtrent het aanvragen van een OV-chipkaart verschillende zaken voor verbetering vatbaar zijn. De volgende acties zullen worden opgestart:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Translink en vervoerders zullen meten hoe vaak een productiefout plaatsvindt in het fabriceren van de (nieuwe) OV-chipkaart, zonder dat dit wordt opgemerkt in het controleproces. Op basis van deze analyse wordt mogelijk het proces gewijzigd. Vervangende producten kunnen op een tijdelijke kaart gezet worden. Translink en vervoerders zullen beter aan kaarthouders uitleggen en communiceren dat de geldigheidsdatum van de nieuwe kaart voor de einddatum van de oude kaart ligt. Translink en vervoerders zullen reizigers actief oproepen persoonsgegevens (bv ander adres of rekeningnummer) bij vervoerder én Translink te wijzigen.</li> </ul>	<p><b>Eindproduct:</b> Een zo eenvoudig mogelijk aanvraagproces</p> <p><b>Start:</b> Q3 2016</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q2 2017</p> <p><b>Implementatie:</b> Q2 2017</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2017</p>

#### B. Nieuwe Projecten

1.	Naam	Verbeteringen OV-chipkaart	Besluitvorming en implementatie
	<b>Trekker:</b>	<b>Doel:</b>	<b>Eindproduct:</b>

	<p>Vervoerders</p> <p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Vervoerders</p>	<p>Vergemakkelijken gebruik OV-chipkaart</p> <p><b>Omschrijving:</b> Consumentenorganisaties signaleren diverse verbeterpunten bij Translink. Dit zal als volgt worden opgepakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Translink gaat op enig moment organiseren dat reizigers zelf een periode kunnen selecteren bij het maken van declaratieoverzichten;</li> <li>- Reizigers zullen worden geattendeerd dat de reiziger zelf actie moet ondernemen om resterende saldo niet te verliezen bij afloop geldigheid OV-chipkaart.</li> <li>- Translink/Vervoerders zullen samen met de consumentenorganisaties kijken naar mogelijke acties gericht op houders van een anonieme OV-chipkaart, die ertoe zouden moeten leiden dat minder ongebruikt reissaldo achterblijft op de OV-chipkaarten waarvan de geldigheidstermijn verstreken is.</li> </ul>	<p>Verbeteren gebruik OV-chipkaart</p> <p><b>Start:</b> Q3 2016</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q4 2016</p> <p><b>Implementatie:</b> Q1 2017</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2017</p>
--	--	---	---

#### D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

1.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> Vervoerders</p> <p><b>Consumenten-organisaties:</b> Zienswijze</p>	<p><b>Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland</b></p> <p><b>Doel:</b> Stimuleren van OV gebruik door Toeristen dmv aantrekkelijk OV breed productaanbod</p> <p><b>Omschrijving:</b> Evaluatie van het gebruik Holland Travel ticket in 2016 en de vraag naar doorontwikkeling toeristenaanbod</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Evaluatie en voorstel voortgang</p> <p><b>Start:</b> Q1 2017</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2017</p>
2.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> Alle vervoerders i.s.m. TU Delft</p>	<p><b>Open Betaalgrens</b></p> <p><b>Doel:</b> Bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn in de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) specifiek voor incidentele reizigers.</p> <p><b>Omschrijving:</b> De TU Delft heeft aangetoond expertise te hebben op het vlak van reizen en betalen met de OV-chipkaart. In 2014 is een onderzoek uitgekomen dat is uitgevoerd in opdracht van de rijksoverheid, i.s.m. vervoerders en consumentenorganisaties. Vervoerders willen deze expertise gebruiken en bekijken welke</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Rapportage van TU Delft</p> <p><b>Start:</b> Q1 2016</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2017</p>

		<p>verbeteringen mogelijk zijn in de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) specifiek voor incidentele reizigers. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV en maakt juist daardoor relatief veel vergissingen met in- en uitchecken. TU Delft werkt het ontwerp voor de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) verder uit voor verschillende stationstypen.</p> <p>In dit project zijn drie projecten uit de NOVB Werkagenda 2016 samengevoegd. Namelijk 'A3: Incidentele reizigers', 'A6: Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations' en 'D7d: Optimalisatie Open Betaalgrens'.</p>	
3.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> NS</p>	<p><b>Operationele Verbeterpunten: Easytrip</b></p> <p><b>Doel:</b> Klanten drempelloos kunnen laten reizen met NS, doordat OV-chipkaart direct gebruiksklaar is voor reizen bij NS.</p> <p><b>Omschrijving:</b> NS wil graag dat klanten zonder extra handelingen met hun OV-chipkaart kunnen reizen bij NS. In de situatie vóór dit project is het nodig om een apart product, ROS 2e klas, te laden. Hiermee kan gereisd worden bij NS. Door Easytrip te introduceren is deze drempel er niet meer en bieden we de klant meer gemak.</p> <p>Na de invoering van EasyTrip:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kunnen klanten altijd direct bij NS op saldo reizen in de 2e klas, mits ze voldoende saldo hebben.</li> <li>- EasyTrip werkt als standaard voltarief reisproduct 2e klas.</li> <li>- kunnen klanten ook direct door de poorten, omdat ze dan een bij NS geldige reisproduct op hun kaart hebben.</li> <li>- moeten klanten wel nog hun OV-chipkaart instellen voor reizen in de 1e klasse.</li> <li>- zijn de klantcommunicatie, de informatievoorziening (algemeen en inzien reistransacties), serviceprocessen en het controleproces aangepast op het gebruik van EasyTrip.</li> </ul>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Easytrip op OV-chipkaart</p> <p><b>Start:</b> Q1 2016</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2017</p>
4.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> IenM</p> <p><b>Consumenten-</b></p>	<p><b>Toegankelijkheid</b></p> <p><b>Doel:</b> Alle mensen die zelfstandig met een papieren kaartje konden reizen, moeten dat met de OV-chipkaart ook kunnen.</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Integratie OV-begeleiderskaart en huidige toegangspas</p>

	<b>organisaties:</b> Zienswijze	<b>Omschrijving:</b> Door de OV-begeleiderskaart te integreren met de huidige toegangspas, wordt de toegankelijkheid bevorderd.	<b>Start:</b> Q4 2015 <b>Afgerond:</b> Q2 2017
--	------------------------------------	--	---

## Deel 2 - afronding na 1 augustus 2017

### A. Projecten in uitvoering

2.	Naam	Aanschafprijs OV-chipkaart	Besluitvorming en implementatie
	<b>Trekker:</b> Streek- vervoerders  <b>Bestuurlijke trekker:</b> Streek- vervoerders  <b>Consumenten-organisaties:</b> Zienswijze	<b>Doel:</b> Een door alle NOVB-leden gedragen wijze van doorberekenen van kosten van de OV-chipkaart, aanschaf -en beheerkosten.  <b>Omschrijving:</b> Reizigers betalen €7,50 voor een OV-chipkaart die 5 jaar geldig is. Overheden en consumentenorganisaties zouden graag willen dat de prijs verlaagd wordt, zodat de drempel om met het OV te reizen verlaagd wordt. Aan de vervoerders is de vraag gesteld hoe dit gerealiseerd kan worden. Zij zullen dit, samen met Translink, uitzoeken en ook aangeven of dit het gewenste doel bereikt.	<b>Eindproduct:</b> Gedragen aanschafprijs OV-chipkaart  <b>Start:</b> Q1 2017  <b>Besluitvorming NOVB:</b> Q2 2017  <b>Implementatie:</b> Q1 2018  <b>Afgerond:</b> Q1 2018
3.	Naam	Informatievoorziening	Besluitvorming en implementatie
	<b>Trekker:</b> DOVA  <b>Bestuurlijke trekker:</b> Streek- vervoerders	<b>Doel:</b> Informatie uit alle OV-ritten en -reizen ontsluiten voor alle vervoerders, overheden en kennisinstellingen.  <b>Omschrijving:</b> Inzicht in reispatronen van OV-reizigers maakt een efficiënter en effectiever openbaar vervoer voor de reiziger mogelijk. Vervoerders zijn eigenaar van data uit OV-ritten. Uit oogpunt van privacy mogen die ritten niet zonder meer gecombineerd worden tot reizen. In het project wordt dit wel mogelijk gemaakt. Daarnaast zijn de bedrijfsvertrouwelijkheid en het onjuist gebruik van informatie onderwerpen die vervoerders zorgen baren. In 2017-2018 lopen de volgende deelprojecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Ontwerp Informatiehuishouding</u> Door een onafhankelijke derde partij wordt een ontwerp gemaakt voor de Informatiehuishouding.</li> <li>• <u>Realisatie Informatiehuishouding</u> Na goedkeuring van het ontwerp door het NOVB zal de Informatiehuishouding in</li> </ul>	<b>Eindproduct:</b> Een robuuste OV-Informatiehuishouding die de informatie over reispatronen en andere relevante zaken ontsluit voor vervoerders, overheden en kennisinstellingen en risico's voor privacy en de verspreiding van concurrentiegevoelige informatie uitsluit.  <b>Start:</b> 2014.  <b>Besluitvorming NOVB:</b> Q2 2017  <b>Implementatie:</b> Q4 2017  <b>Afgerond:</b> Q4 2017.

		<p>2017 worden gerealiseerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Concessieteksten Informatielevering</u> Er zullen uniforme concessieteksten opgesteld worden waarmee de levering van informatie over o.a. ritten en reizen aan inschrijvende vervoerders wordt voorgeschreven. Dit dient vooral om de informatiebehoefte zo eenduidig vast te leggen.</li> <li>• <u>Regelgeving</u> De Staatssecretaris heeft de Tweede Kamer aangegeven, dat zij verwacht dat het NOVB de Informatiehuishouding in 2017 realiseert. Zo niet dan kan zij landelijke regelgeving overwegen.</li> </ul>	
4.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> DOVA</p> <p><b>Bestuurlijke trekker:</b> DOVA</p>	<p><b>Beslissingsondersteunend systeem</b></p> <p><b>Doel:</b> Data over producten, tarieven en productvoorwaarden zodanig openbaar toegankelijk maken dat verschillende marktpartijen de mogelijkheid hebben een BOS te kunnen bouwen</p> <p><b>Omschrijving:</b> Voor reizigers is het soms lastig om het juiste product te vinden. Door gegevens over producten en hun tarieven in een standaardformat open toegankelijk te maken, kunnen marktpartijen een app bouwen waarmee reizigers een productadvies kunnen opvragen. Hiermee wordt een database gerealiseerd, welke gevuld wordt door de productregisseur van het reisproduct, die de prijzen en voorwaarden van de producten bevat. Vanuit de database wordt de dataset met productgegevens via een open format (koppelvlak) via de NDOV loketten beschikbaar gesteld.</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Een database te gebruiken door marktpartijen</p> <p><b>Start:</b> Q2 2015</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q3 2016</p> <p><b>Implementatie:</b> Q3 2017</p> <p><b>Afgerond:</b> Q3 2017</p>
5.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> Streekvervoerders</p> <p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Streekvervoerders</p> <p><b>Consumentenorganisaties:</b> Zienswijze</p>	<p><b>Het nieuwe OV-betalen</b></p> <p><b>Doel:</b> Aanvullende manieren van betalen in het OV.</p> <p><b>Omschrijving:</b> Dit is een doorlopend project. In 2015 is de visie op OV-betalen opgeleverd. Op basis daarvan is door vervoerders een werkprogramma opgesteld met een scope van 5 jaar. Daarin staat een ontwikkelpad naar meerdere aanvullende manieren van betalen in het OV. Het werkprogramma bestaat uit een groot aantal onderdelen: OV-chip mobiel (betalen met je mobiele telefoon), E/M Ticketing, EMV (betalen met je bankpas), ABT (achteraf betalen/reizen op rekening) en</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Nieuwe technieken of concepten voor OV-betalen</p> <p><b>Start:</b> Q4 2015</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> doorlopend proces</p> <p><b>Implementatie:</b> In Q4 2015 is gestart met een pilot om met mobiele telefoon re</p>



		Vendor Management.  De 'Visie op landelijk aanbod van OV-producten' en 'landelijke visie OV-prijsstelsel' zullen hierbij worden betrokken.	reizen in het OV.  <b>Afgerond:</b> Eind 2020
6.	<b>Naam</b>	<b>Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn)</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<b>Trekker:</b> NS en Connexxion  <b>Bestuurlijke trekker:</b> NS en Connexxion	<b>Doel:</b> Het doel van de pilot is te 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.  <b>Omschrijving:</b> In maart 2017 wordt gestart met een pilot waarin een drietal proeven met verschillende reismogelijkheden worden gedaan. In maart 2017 wordt het kopen van een e-ticket via de mobiele telefoon geïntroduceerd, in het tweede kwartaal van 2017 wordt het innovatieve concept 'Tap in Be out' uitgewerkt en in het derde kwartaal van 2017 wordt er gestart met achteraf betalen op basis van de OV-chipkaart. De pilot wordt een jaar na de start geëvalueerd. Na evaluatie van elk van de proeven zal gekeken worden welke toepassingen mogelijk ingezet kunnen worden om enkelvoudig in- en uitchecken in het spoordomein in de overige delen in Nederland te ondersteunen. Ook worden de resultaten van de pilot gebruikt ten behoeve van het werkprogramma van alle vervoerders en Translink waarbij in samenwerking nieuwe betaalmethoden, naast de OV-chipkaart, voor het OV in Nederland worden voorbereid (zie project A6 van deze NOVB Werkagenda 2017).	<b>Eindproduct:</b> Pilot met enkelvoudig in- en uitchecken voor de reiziger op de Valleilijn  <b>Start:</b> Q4 2014  <b>Besluitvorming NOVB:</b> Q4 2016  <b>Implementatie:</b> Q1 2017  <b>Afgerond:</b> Q2 2018
7.	<b>Naam</b>	<b>Landelijke enkelvoudig in- en uitchecken spoor</b>	<b>Besluitvorming en implementatie</b>
	<b>Trekker:</b> Nader te bepalen  <b>Bestuurlijke trekker:</b> Nader te bepalen  <b>Consumenten-</b>	<b>Doel:</b> Wens van reizigers en consumentenorganisaties is te komen tot landelijke enkelvoudig in- en uitchecken. Deze wens wordt door alle NOVB-partijen ondersteund.  <b>Omschrijving:</b>	<b>Eindproduct:</b> Een go/no go besluit tot het landelijk invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken. Deze vindt plaats na de evaluatie van de pilot met

	<p><b>organisaties:</b> Zienswijze</p>	<p>Na het advies van de Commissie Meijdam hierover, zijn eerst verbeteringen doorgevoerd ter verkleining van het overstapprobleem (o.a. door routing, signing en branding). Vervolgens is, als een van de maatregelen om het aantal incomplete transacties terug te dringen, gestart met de pilot Enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn (zie A7). Deze pilot biedt aanvullende praktijkervaring voor de afweging om eventueel te komen tot een 'Enkelvoudig in- en uitchecken' systeem binnen het spoornetwerk in Nederland. Voor een go/nogo besluit over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken is daarnaast de volgende (beslis)informatie nodig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultaten van de evaluatie van het effect van de maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen (trekker NS)</li> <li>- Inzicht in mogelijkheden voor het vaststellen van een uniform (kilometer)tarief op samenloop- en parallelle trajecten (trekker decentrale overheden)</li> <li>- Resultaten van een quick scan om te onderzoeken wat de nieuwe betaaltechnieken voor invloed hebben op het behalen van het doel te komen tot enkelvoudig in- en uitchecken (trekker IenM)</li> <li>- Update van de KBA uit 2013 uit het eindrapport van de heer Meijdam over enkelvoudig in- en uitchecken (trekker IenM)</li> </ul>	<p>enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn (zie project A7)</p> <p><b>Start:</b> Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q2 2018, op basis van de resultaten van de pilot en de overige beslisinformatie.</p> <p><b>Implementatie:</b> Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn</p> <p><b>Afgerond:</b> Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn</p>
--	--	---	--

### C. Continue werkstroom

1.	<p><b>Naam</b></p> <p><b>Trekker:</b> Vervoerders</p> <p><b>Bestuurlijke trekker:</b> Vervoerders</p>	<p><b>Monitoring van het percentage incomplete transacties</b></p> <p><b>Doel:</b> Het percentage incomplete transacties verminderen tot 1%.</p> <p><b>Omschrijving:</b> 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. In 2018 wordt opnieuw gemonitord.</p>	<p><b>Besluitvorming en implementatie</b></p> <p><b>Eindproduct:</b> Rapport met onderzoeksresultaten</p> <p><b>Start:</b> Q4 2017</p> <p><b>Besluitvorming NOVB:</b> Q1 2018</p> <p><b>Implementatie:</b> Q2 2018</p> <p><b>Afgerond:</b> Q2 2018</p>
----	---	---	--

## D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

5.	Naam	Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations	Besluitvorming en implementatie
	<p><b>Trekker:</b> NS</p>	<p><b>Doel:</b> Het doel van de ingebruikname van de poortjes op een groot aantal stations is het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel.</p> <p><b>Omschrijving:</b> Het in gebruik nemen van de poortjes is maatwerk en gaat in gesprek met de gemeenten. Het NOVB wordt geïnformeerd over de voortgang.</p>	<p><b>Eindproduct:</b> Een x aantal afgesloten stations. Het is afhankelijk van (maatschappelijke) ontwikkelingen</p> <p><b>Start:</b> Q3 2014</p> <p><b>Implementatie:</b> Loopt (het is geen proef, maar een stapsgewijze uitrol die loopt)</p> <p><b>Afgerond:</b> Continue proces</p>

januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Q1											
	19/1 DO	2/2 BO	9/3 DO	13/4 DO	11/5 BO	8/6 DO	6/7 DO				
(A1) Aanschafrijps OV-chipkaart											
(A2) Verbeteringen aanvraagproces OV-chipkaart											
(A3) Bestelingsondersteunend systeem											
(A4) Informatievoorziening											
(A5) Werkschema Vrije OV-betalen											
(A6) Pilot Erekhouding in- en uitchecken											
(A7) Landelijk erkehouding in- en uitchecken											
(B1) Verbeteringen OV-chipkaart											
(D1) Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland											
(D2) Open Betalings											
(D3) Operationeel Verbeterpunt: Easytrip											
(D4) Toegankelijkheid											
(D5) Proceer van Inverstelling van de toegangsproofofies op statioes											
(C1) Monitoring van het percentage incomplete transacties											
Q2											
Q3											
Q4											
							7/9 BO	28/9 DO	2/11 DO	23/11 BO	14/12 DO

# Organisatie

## **Samenstelling NOVB**

Het NOVB bestaat uit een bestuurlijk overleg en een directeurenoverleg. Alle overleggen staan onder leiding van een onafhankelijk voorzitter zonder stem in de besluitvorming. Voorzitter van het bestuurlijk NOVB is Sybilla Dekker en voorzitter van het directeurenoverleg is Eric Janse de Jonge. Er zijn spelregels opgesteld welke gehanteerd worden door het NOVB. Deze spelregels hebben onder meer betrekking op de werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken.

Het bestuurlijk NOVB bestaat in beginsel uit één vertegenwoordiger van respectievelijk:

- het Rijk (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)
- de provincies
- de metropoolregio's
- de streekvervoerders
- de stadsvervoerders en
- de Nederlandse Spoorwegen (NS)

De voorzitter kan de consumentenorganisaties uitnodigen als adviseur bij het bestuurlijk NOVB.

Het directeurenoverleg bestaat uit dezelfde partijen, aangevuld met maximaal twee vertegenwoordigers van de gezamenlijke consumentenorganisaties als adviserend lid. Andere organisaties kunnen vanuit hun expertise door de voorzitter gevraagd worden om aan te sluiten voor bepaalde onderwerpen op de agenda. Op dit moment zijn Translink en ProRail agendalid.

## **NOVB leden besluiten met mandaat**

Het NOVB bestaat uit vertegenwoordigers van vervoerders, overheden en consumentenorganisaties. Dit houdt in dat de achterban geraadpleegd zal moeten worden voordat definitieve besluitvorming mogelijk is.

## **Afstemming en werkwijze**

Het NOVB hanteert praktische spelregels. De spelregels hebben onder meer betrekking op samenwerking, werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken. Het NOVB stemt zowel inhoudelijk als organisatorisch af met andere relevante (voorbereidende) gremia. Dit zijn onder meer het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB), het vervoerdersoverleg over de OV-chipkaart (DOC), initiatiefgroep Samen op Reis en het NOVB Consumentenoverleg.

## **Consumentenorganisaties**

De consumentenorganisaties hebben een adviesrol in het NOVB directeurenoverleg ten aanzien van onderwerpen waarover in het NOVB wordt gesproken en besloten. Ze kunnen *gevraagd en ongevraagd* advies geven op de agendapunten in het NOVB. Zij hebben geen beslissingsrecht, maar zijn wel lid van het NOVB directeurenoverleg. De consumentenorganisaties nemen niet deel aan het bestuurlijk NOVB, maar kunnen wel ad hoc uitgenodigd worden. Net als andere deelnemers, kunnen de consumentenorganisaties onderwerpen aandragen voor de NOVB agenda. Ze bereiden hun inbreng voor in een NOVB-consumentenoverleg. De consumentenorganisaties worden in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij het formuleren van de opdracht of het projectplan. Ook krijgen de consumentenorganisaties in principe minimaal 4 weken de tijd voor het geven van een gemotiveerd advies, waarbij er gelegenheid moet zijn om in overleg te treden met de adviesvragende partij.

## **Positionering externe deskundigheid**

Naast het NOVB zijn vele organisaties bezig met de analyse van reizigersstromen en ketenmobiliteit. De technische universiteit Delft (TUD), het kenniscentrum voor Mobiliteit (KiM), het KpVV/Crow en het OV Loket zijn hier voorbeelden van. Het NOVB kan gebruik maken van hun expertise.

### **Verhouding bestuurlijk NOVB en NOVB directeurenoverleg**

Het NOVB treedt als één en ondeelbaar orgaan naar buiten. Het NOVB directeurenoverleg agendeert en besluit over alle ingebrachte voorstellen door de drie partijen (vervoerders, overheden en consumentenorganisaties). In het geval dat het directeurenoverleg er niet uitkomt, wordt opgeschaald naar het bestuurlijk NOVB. Daarnaast neemt het bestuurlijk NOVB besluiten over alle voorstellen die belangrijke bestuurlijke implicaties hebben, de beide voorzitters zien daarop toe. Het directeurenoverleg behandelt een onderwerp in principe altijd als eerste, voordat het door het bestuurlijk NOVB wordt besproken. In de eerste helft van 2017 komt het directeurenoverleg 4 keer bijeen, het bestuurlijk NOVB 2 keer. Hiervan kan worden afgeweken als dat wenselijk is. Indien tussentijdse besluitvorming gewenst is, kan in alle overleggen, na onderling overleg, door de voorzitters worden besloten om de besluitvorming schriftelijk via e-mail af te doen.

### **Onderliggende overleggen en werkstromen**

Voor de meest prioritaire onderwerpen wordt door het NOVB een structuur ingericht waarbij een werkgroep de besluitvorming in het directeurenoverleg voorbereidt. Deze werkgroepen werken onderwerpen uit en komen met voorstellen. Een lid van het NOVB directeurenoverleg is gedelegeerd opdrachtgever van de werkgroep. Iedere partij in het directeurenoverleg (dus ook de consumentenorganisaties) kan een vertegenwoordiger afvaardigen naar de verschillende werkgroepen.

### **Strategische overleggen**

De agenda van het NOVB laat vaak weinig ruimte voor meer strategische onderwerpen of onderwerpen die op langere termijn spelen. Inzet is om eens per jaar een strategische sessie te organiseren met een 'vrije agenda'. Onderwerpen die tot de kerntaak van het NOVB behoren, namelijk concessiegrensoverschrijdende zaken ten aanzien van het OV-betalen, worden dan in een breder verband besproken.

### **Communicatie**

Uitgangspunt is dat het NOVB zoveel mogelijk transparant opereert en besluit. Resultaten kunnen inzichtelijk gemaakt worden door middel van persberichten. De voorzitter van het directeurenoverleg is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen. De partijen in het NOVB hebben afgesproken, dat indien een onderwerp in het NOVB in behandeling is ter besluitvorming, partijen niet individueel naar buiten communiceren over de voortgang of anderszins. Externen worden doorverwezen naar de voorzitter van het NOVB directeurenoverleg. Sinds 2016 is de website [nationaalovberaad.nl](http://nationaalovberaad.nl) live. Hiermee wordt meer informatie over het NOVB gegeven en de bekendheid een stukje vergroot.

### **Financiële beheersing**

De uitgaven die het NOVB doet, kunnen verdeeld worden in drie categorieën:

- a. Regie-uitgaven: uitgaven die gedaan worden voor het optimaal functioneren van het NOVB. Hierbij valt te denken aan de bekostiging van voorzitters en secretariaat. Ook de uitgaven voor werkbezoeken vallen hieronder.
- b. Uitgaven voor onderzoeken, haalbaarheidsstudies en andere voorbereidende handelingen die binnen de werkstromen van het NOVB worden uitgevoerd.
- c. Uitgaven die partijen doen voor de voorbereiding van de besluitvorming en voor het uitvoeren van maatregelen waar het NOVB in consensus een besluit over heeft genomen.

Het NOVB besluit per onderwerp en per keer welke partij of partijen de uitgaven voor zijn rekening neemt/nemen. Het NOVB wordt, zoals eerder genoemd, geleid door twee onafhankelijke voorzitters. De bezoldiging van deze voorzitters wordt bekostigd door het ministerie van IenM. Het NOVB heeft de opdracht als orgaan voor 4 jaar. Het ministerie geeft de voorzitters telkens voor een periode van twee jaar de opdracht hun taak uit te voeren. Beide voorzitters zijn in 2015 opnieuw aangesteld voor 2 jaar. De uitgaven voor de NOVB secretaris en de secretaris van het NOVB Consumentenoverleg worden tevens door het ministerie van IenM gedragen.