

Aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu

Mw. S.A.M. Dijkma

Postbus 20901

2500 EX Den Haag

NOVB

Den Haag, 19 maart 2017

Zeer geachte staatssecretaris,

Eind vorig jaar verzocht U ons beiden als voorzitters van het NOVB om een evaluatie uit te voeren naar het functioneren van het NOVB in de periode 2013-2017. We hebben met plezier deze evaluatie uitgevoerd en grote betrokkenheid en deskundigheid ervaren bij onze gesprekspartners in het NOVB.. Bijgevoegd treft U de resultaten en ons advies aan.

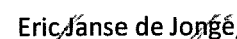
Wij doen U de suggestie om op korte termijn een bestuurlijk besluit te nemen over de voortzetting van het NOVB per 1-8-2017, zodat er geen bestuurlijke leemte ontstaat. Ook het verlenen van een vervolgopdracht aan de onafhankelijke voorzitters is wenselijk. Met uw goedkeuring zijn wij gaarne bereid deze rol opnieuw op ons te nemen voor de duur van 2 jaar. Wij menen ook te kunnen rekenen op de steun van de deelnemers van het NOVB, zowel in het Bestuurlijk Overleg als in het Directeuren Overleg.

Op deze wijze kunnen wij met elkaar de vaart in de besluitvorming van het NOVB houden en tijdig de doorstart van het NOVB in gang zetten.

Graag vernemen wij uw reactie.

Met vriendelijke groeten

 Sybilla Dekker, voorzitter NOVB bestuurlijk overleg

 Eric Janse de Jongé, voorzitter NOVB directeurenoverleg

## Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) 2013-2017

Hoe verder naar meer slagkracht?

Den Haag, maart 2017

## Voorwoord

Op verzoek van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu hebben wij als voorzitters van het NOVB een evaluatie uitgevoerd. Bijgevoegd treft U de uitkomsten daarvan aan. Separaat zijn voor het ministerie verslagen van de 14 evaluatiegesprekken beschikbaar. In ons advies blikken wij terug op het ontstaan en de context van het NOVB. Vervolgens gaan wij in op de werkzaamheden en resultaten van het NOVB in de eerste drie-en-een-half jaar. Daarna geven wij een perspectief aan voor het NOVB. Dit alles mondt uit in een aantal aanbevelingen voor voortzetting van het NOVB en onder welke voorwaarden dat naar onze mening dient plaats te vinden. De resultaten van deze evaluatie zijn besproken in het bestuurlijk NOVB van 2 februari en in het directeurenoverleg van 9 maart 2017.

Wij zijn al onze gesprekspartners veel dank verschuldigd voor hun inzet en reflectie. Alles bijeen waren het uiterst boeiende en aangename gesprekken. Met plezier leggen wij het resultaat voor.

~~Sybilla Dekker~~

Eric Janse de Jonge

Den Haag, 19 maart 2017

## Inhoudsopgave

### Voorwoord

- 1.1 Inleiding: de OV-Context van het NOVB
- 1.2 Oorspronkelijke opzet NOVB
- 1.3 Definitieve vormgeving NOVB
- 1.4 Resultaten NOVB 2013-17
- 1.5 Evaluatie uitkomsten werkzaamheden NOVB
- 1.6 Perspectief periode 2017-2021
- 1.7 Aanbevelingen NOVB 2017-21

## 1.1 Inleiding: de OV-context van het NOVB

In Nederland is het regionale *openbaar vervoer gedecentraliseerd*. Er is sprake van marktwerking én tariefvrijheid. Daardoor is regionaal maatwerk voor de reiziger mogelijk. Vervoerders en overheden kunnen de diensten en producten gericht aanbieden. Echter, dit betekent ook dat er landelijk verschillen kunnen bestaan. Sinds de zomer van 2013 is het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) actief en heeft als doel om in goed overleg tot besluiten te komen die het gezamenlijke belang van de OV-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners dienen.<sup>1</sup> Het NOVB richt zich op landelijke of concessiegrens overstijgende vraagstukken die spelen rond de OV-chipkaart en (de doorontwikkeling van) andere vormen van OV-betalen. Doel is om de OV-reiziger snel, betrouwbaar, veilig, en met gemak en comfort van deur-tot-deur te laten reizen.

De *ontwikkeling van het OV-chipkaart* systeem dateert van oktober 2001 met de oprichting van Trans Link Systems (TLS), thans Translink. In 2002 werden voor het eerst poortjes getest bij de RET in Rotterdam met de *tournicard* en in 2003 deed de NS testen met poortjes op de Hoekse Lijn. In 2005 was het systeem dusdanig doorontwikkeld dat alle reizigers in Rotterdam de OV-chipkaart konden uitproberen. In 2007 volgde een bestuurlijk belangrijk "Go-besluit" op landelijk niveau om verder te gaan met de OV-chipkaart en de strippenkaart uit te faseren. Tussen 2009 en 2011 vond een geleidelijke uitrol over Nederland plaats van de OV-chipkaart. In november 2011 werd de Nationale Strippenkaart formeel afgeschaft. Vervolgens werd in 2012 het systeem landelijk ingevoerd. Sindsdien zijn er 14,2 mln. OV chipkaarten in omloop, waarvan 7,5 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten en 6,7 miljoen anonieme OV-chipkaarten. Per week reizen rond de 3 miljoen mensen met hun OV-chipkaart en vinden er 43,5 miljoen transacties plaats. Dit zijn het aantal handelingen dat met de OV-chipkaart wordt uitgevoerd, zoals in- en uitchecken en saldo opladen. Aantal totaal transacties bedroeg in 2016: 2,45 miljard.

De *waardering* voor het gebruik van de OV chipkaart OV-reizigers wordt steeds hoger. Jaarlijks heeft het CROW de afgelopen 15 jaar deze waardering gemeten. De cijfers laten zien dat de waardering in 2001 lag op 6,8. Het algemene oordeel in 2015 was 7,53 en dat is het hoogste sinds 15 jaar. Het gebruik van de OV-chipkaart klimt van 7,5 naar 7,9 in 2016 en verder naar 8.1 in maart 2017. Het gaat bij dit onderzoek om de kwaliteit van ritten met bus, tram, metro, regionale trein en boot. Sinds de start van de OV-Klantenbarometer in 2001 was de waardering nog niet eerder zo hoog. Ieder jaar lijkt de tevredenheid een fractie te verbeteren.<sup>2</sup>

De OV-chipkaart is ingevoerd in het kader van een gedecentraliseerd stelsel van openbaar vervoer. In dit gedecentraliseerde stelsel is het OV-chipkaartsysteem – zonder dat een wettelijke uitwerking nodig was - ingevoerd op basis van concessies, afsprakenkaders en bestuursovereenkomsten. De nationale wetgeving regelt sinds de afschaffing van de strippenkaart alleen de voorwaarden voor geldigheid van (elektronische) vervoerbewijzen, zoals de OV-chipkaart, en het toezicht daarop door controleurs in voertuigen en op stations.

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2013-2014, 23 645, nr. 545, 11 juli 2013.

<sup>2</sup> <https://www.crow.nl/vakgebieden/verkeer-en-vervoer/bibliotheek/kennisdocumenten/terugblik-presentatie-ov-klantenbarometer-2016>.

## 1.2 Oorspronkelijke opzet NOVB; naar meer slagkracht

De Commissie Permanente Structuur en dubbel opstaptarief in de treinrailketen (Commissie-Meijdam) bepleitte in 2011 een NOVB met “doorzettingsmacht”, de OV autoriteit.<sup>3</sup> Na uitbrengen van het rapport van de Commissie, trad Henry Meijdam aan als kwartiermaker die als opdracht had een overkoepelend overlegplatform OV chipkaart te vormen. In 2013 had hij zijn opdracht afgerond.<sup>4</sup> De bestuurlijke reactie van de staatssecretaris luidde in 2013 als volgt, (citaat) “Met de start van het NOVB als besluitvormingsstructuur heeft de heer Meijdam in zijn brief van 30 mei 2013 geconstateerd dat zijn taak als kwartiermaker volbracht is. Hij concludeert daarbij dat er bij concessiepartijen geen bereidheid en draagvlak is om vooraf te komen tot een procesconvenant over bindende samenwerking zoals bedoeld in de intentieverklaring die partijen in december 2012 hebben ondertekend. Ik stel vast dat partijen wel degelijk in staat en bereid zijn tot besluiten te komen en deze zo nodig achteraf bindend vast te leggen. Hiermee wordt naar mijn mening juist op een slagvaardige wijze invulling gegeven aan de beoogde zelfregulering” (einde citaat).<sup>5</sup>

## 1.3 Definitieve vormgeving NOVB

In 2013 werd besloten tot de oprichting van het NOVB zonder wettelijke grondslag, noch een formeel juridische basis, de door Meijdam bepleitte stichtingsvorm. In de Hoofdlijnennotitie Wetgevingstraject OV Chipkaart uit 2013 wordt het formele kader geschetst.<sup>6</sup>

- Het toekennen van publiekrechtelijke doorzettingsmacht aan een permanente structuur van concessiepartijen met een beslissende stem van een door het rijk benoemde voorzitter blijkt te complex in het huidige rechtsbestel en de gedecentraliseerde bevoegdheden die in de Wp 2000 zijn verankerd en daarom afgeraden moet worden.<sup>7</sup>
- De bewindspersoon kiest voor een aanpak die kan worden getypeerd als “geconditioneerde zelfregulering”. Het doel hiervan is om de samenwerking en besluitvorming in belangrijke concessieoverstijgende kwesties te verbeteren en verantwoordelijkheden helder te maken met een mix van wettelijke en privaatrechtelijke maatregelen.
- Deze aanpak behelst gezamenlijk beleid op concessieoverstijgende onderwerpen van nationaal belang en wordt vormgegeven op basis van samenwerking en zelfregulering. Het is de bedoeling dat deze samenwerking en zelfregulering hun beslag krijgen in afspraken waaraan concessiepartijen zich binden. Opgemerkt wordt dat afstemming en samenwerking tussen concessiepartijen, indien nodig, in wetgeving verplicht kan worden gesteld.
- Het rijk krijgt meer wettelijke bevoegdheden om oplossingen voor concessieoverstijgende kwesties via wettelijke maatregelen bij partijen af te dwingen of zelfstandig door te voeren. Van deze bevoegdheden zal alleen gebruik worden gemaakt indien samenwerking tussen concessiepartijen qua inhoud en tempo, geen of onvoldoende effect sorteert.

<sup>3</sup> Rapport Commissie Meijdam, Den Haag juni 2011, p. 40-45.

<sup>4</sup> Brief-van-meijdam-en-overmars-b-v-aan-ienm-inzake-voortgang-als-kwartiermaker-ov-chipkaart, 30 mei 2013.

<sup>5</sup> Brief van de Stas. I&M van 11-07-2013; Kamerstukken II, 2012-2013, 23 645, nr. 545.

<sup>6</sup> Bijlage bij Kamerstukken II, 2012-2013, 23645, nr. 545.

<sup>7</sup> Brief van 26 februari 2013.

- Een herpositionering van TLS is noodzakelijk om alle concessiehoudende vervoerders invloed te geven op het bestuur van de organisatie en om monopolistische beheersactiviteiten te scheiden van concurrerende activiteiten.

Een belangrijke stap in de zelfregulering is de start van het Nationaal Openbaar Vervoerberaad (NOVB) in augustus 2013. In deze besluitvormingsstructuur wordt door alle partijen (vervoerders, overheden en consumentenorganisaties) samengewerkt om bij te dragen aan oplossingen voor concessieoverstijgende vraagstukken. Met het oog hierop hebben partijen in het voorjaar van 2013 besloten het overleg verder te structureren in een bestuurlijk en een directeurenoverleg, afstemming te zoeken met het reeds bestaande Regionale Openbaar Vervoerberaad en spelregels te hanteren die onder meer betrekking hebben op werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken.<sup>8</sup>

De adviesrol van de consumentenorganisaties wordt ook nader vorm gegeven. Zij gaan deel uitmaken van het directeurenoverleg NOVB. De besluitvormingsstructuur wordt na de zomer verder versterkt door de benoeming van onafhankelijke voorzitters voor het NOVB-overleg: één voorzitter voor het bestuurlijk overleg en één voorzitter voor het directeurenoverleg. Vanaf augustus gaat het NOVB van start en brengt met vaste regelmaat voortgangsrapportages uit aan de staatssecretaris van I&M, die deze rapportages ook aan de Tweede Kamer stuurt.

Op [www.nationaalovberaad.nl](http://www.nationaalovberaad.nl) is te lezen waar het NOVB voor staat. Ook worden belangrijke documenten, zoals werkagenda's, voortgangsrapportages en de verslagen van het NOVB Directeurenoverleg, gedeeld.

#### 1.4 Resultaten NOVB 2013-17

Uit de voortgangsrapportages en aan de hand van het werkprogramma 2013-2017 van het NOVB kan worden afgeleid wat de resultaten zijn tot begin 2017. De belangrijkste resultaten van het NOVB in de afgelopen drie-en-een-half jaar laten zich als volgt samenvatten:

In 2014:

- In september 2014 werd de "Visie op OV-betalen. Een verkenning naar de OV betaaltechnieken van de toekomst", Nationaal Openbaar Vervoer Beraad uitgebracht.<sup>9</sup>
- Het dubbel opstaptarief OV chipkaart is in 2013 afgeschaft.<sup>10</sup>
- In 2014 is de lange afstandskorting in de gehele treinketen doorgevoerd.<sup>11</sup>
- Verbeteringen werden in gang gezet 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 *branding* en *signing* op de stations en het inzetten van medewerkers die reizigers helpen.

<sup>8</sup> Ministerie van Infrastructuur en Milieu Ons kenmerk IENM/BSK-2013/94298, pagina 2.

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2015-2016, nr. 605.

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2012-2013, 23645 nr. 523.

<sup>11</sup> Voortgangsrapportage 2014 NOVB, 1 oktober 2014.

- Inrichting van de één loket gedachte: één gezamenlijk serviceloket voor vragen en klachten over de OV-chipkaart. Hierdoor worden reizigers maximaal één keer doorverwezen bij afhandeling van hun klachten.
- Er is in deze periode tweemaal onderzoek verricht naar incomplete transacties in het OV. Uit het laatste onderzoek door Panteia van 2016 blijkt dat het percentage incomplete transacties aanzienlijk is gedaald ten opzichte van 2014.<sup>12</sup> De genomen maatregelen betreffen onder meer publiekscampagnes; achteraf attenderen op incomplete transacties; plaatsen van extra poortjes; verbeteren in- en uitcheckgeluiden; uitbreiding kidsvrij van trein naar bus; stimuleren uitchecken; aparte OV reispas voor toeristen in een regio; actieve regionale medewerking pilot enkelvoudig in- en uitchecken. De middelen die hiermee gemoeid zijn, komen ten goede aan de OV-reiziger.
- De NS Business Card voor blinde en slechthziende reizigers werd voor deze doelgroep beschikbaar gesteld.

#### In 2015:

- Sinds 8 april 2015 is het eenvoudiger om als reiziger een gemiste check-uit recht te zetten. Er is nu één plek ([www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)) gecreëerd waarop alle reizigers terecht kunnen. Per kalenderjaar kan er driemaal worden geclaimd. Hiermee is de terugvraagtermijn verlengd van 3 naar 6 maanden.
- Sinds 1 april 2015 kan in de webshop van NS het product *Kids Vrij* gratis worden aangevraagd voor kinderen tot 12 jaar. Hiermee kunnen kinderen tot 12 jaar in de trein gratis reizen met een volwassene bij zowel NS als regionale spoorbedrijven.
- NS en GVB hebben gezamenlijk het Amsterdam Travel Ticket ontwikkeld in 2015. Dit is een combinatie van een treinretour van Schiphol naar een Amsterdams station en een dagkaart van GVB. Er is een 1-, 2- en 3-daagse variant. In lijn hiermee werd de website [www.discoverholland.com](http://www.discoverholland.com) geïntroduceerd als OV-brede site voor toeristen.

#### In 2016:

- Er is een uniforme aanpak ontwikkeld voor het terugvragen van geld bij vertraging op het spoor. Per 1 januari 2016 is er een harmonisatie van de bestaande Geld-Terug-Bij-Vertraging-regelingen.
- Het project A2: 'Landelijk Productportfolio' is in het tweede kwartaal van 2016 afgesloten zo goed als afgesloten. Er is onder andere een methodiek ontwikkeld voor het beoordelen van de wenselijkheid en de haalbaarheid van de invoering van nieuwe tariefproducten of het beëindigen van bestaande tariefproducten.
- De kosten bij het terugvragen van geld wat op de OV-chipkaart staat, werden verlaagd van €2,50 naar €1,00.
- Het is nu ook mogelijk om met je creditcard te betalen bij de NS-kaartautomaten.

<sup>12</sup> Panteia, rapporten Onderzoek incomplete transacties 2014 en 2016.



- Er wordt gewerkt aan een Beslissing Ondersteund Systeem (BOS), waardoor het voor de reiziger gemakkelijker wordt het juiste product te vinden.
- Op een aantal stations zijn de in- en uitcheckpalen verplaatst of bijgeplaatst ten behoeve van het klantgemak

In 2017:

- In maart 2017 start de pilot Valleilijn inzake single check in/check out (SiciCo) voor de reiziger.
- In februari werd besloten tot het afschaffen van 1 euro bij het terugvragen van je saldo op de OV chipkaart.

De resultaten op aanpalende terreinen over de hele periode:

- o 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.
- o TrajectVrij als nieuwe propositie van vervoerders (vanaf 30 april 2014): het abonnement is overal en bij iedere treinvervoerder geldig.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o Staatssecretaris Dijkema, van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, verhoogde afgelopen 1 april 2016 het boetebedrag voor zwartrijden in het openbaar vervoer van 35 naar 50 euro. Doel is het aantal zwartrijders te verminderen. Dit deed zij in overleg met de gezamenlijke vervoerders en decentrale overheden in het NOVB. Daarnaast werd door de vervoerders de coulanceregeling uitgebreid voor reizigers met een vooraf afgekocht landelijk reisrecht, zoals een OV-jaarabonnement, die vergeten in te checken.
- o De TU Delft doet onderzoek naar incidentele reizigers. Hiernaast wordt onderzoek verricht naar de stationsomgeving en –inrichting. Met de conclusies is NS bezig de inrichting van stations aan te pakken.

- ANWB is samen met alle vervoerders een proef met Reizen op Rekening gestart in 2015.
- En er is een Reizen op Rekening pilot gestart op initiatief van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag, provincies Zuid-Holland en Zeeland en de vervoerders Arriva, Connexion, HTM, RET en Veolia in samenwerking met Translink.
- Verder hebben alle vervoerders gezamenlijk het product BudgetZeker gelanceerd, als aanvulling op de NS Business Card.
- De vervoerders ontwikkelden samen met de overheden een landelijk plan om contant geld uit bussen te weren. Dit naar aanleiding van een aantal overvallen op buschauffeurs. In het najaar van 2016 worden er verschillende maatregelen genomen om de OV-chipkaart nog aantrekkelijker te maken. Ook wordt er in diverse regio's gestart met pilots zoals pinautomaten op de bus en een app voor wagenverkoop van mobile tickets. Streven van alle vervoerders is om vanaf uiterlijk 1 januari 2018 in heel het OV geen contant geld meer te accepteren.

#### 1.5 Evaluatie uitkomsten werkzaamheden NOVB

Met alle leden van het NOVB zijn door beide voorzitters de afgelopen maanden gesprekken gevoerd. Op basis van deze evaluatie kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

Ten aanzien van de structuur:

- Alle partijen zijn van mening dat het NOVB de komende vier jaar moet worden voortgezet. Het NOVB is het enige gestructureerde, nationale overleg voor de hele OV sector. Een partij gaf aan dat bij afschaffing van het NOVB, de volgende dag een soortgelijk gremium zou worden opgericht.
- Gebleken is dat na een moeizame start van het NOVB, er nu sprake is van vertrouwen tussen de partijen.
- Het ontbreken van "doorzettingsmacht" is voor geen van de partijen een obstakel geweest om resultaten te bereiken in de periode 2013-17.
- Veel concessieoverstijgende kwesties werden besproken en een groot aantal, maar niet alle, tot een oplossing gebracht (zie hiervoor 1.4).
- De oprichting van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven per 1-1-2016 bleek een belangrijke positieve impuls voor het NOVB. De betere, interne coördinatie en afstemming door vervoerders leidde tot meer en snellere resultaten.
- Ook aan de kant van de decentrale overheden zijn de krachten gebundeld in het in 2016 opgerichte Dova: het samenwerkingsverband van de veertien decentrale OV-autoriteiten. In Nederland zijn de twaalf provincies en twee vervoerregio's (Rotterdam/Den Haag en Amsterdam) opdrachtgever voor het openbaar vervoer. DOVA ondersteunt hen hierin door het volgen van landelijke ontwikkelingen, het organiseren van onderling overleg en het

voorbereiden van besluitvorming met de rijksoverheid, vervoersbedrijven en consumenten in het Nationaal/Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB/ROVB).

- De consumentenorganisaties hebben zich georganiseerd in een vooroverleg NOVB, waarin alle consumentenorganisaties een plaats hebben.
- TLS is inmiddels omgevormd tot Translink: alle openbaar vervoerbedrijven zijn sinds 1 januari 2016 lid van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en zijn gezamenlijk eigenaar van Translink. De Coöperatie wil het betalingsverkeer in het openbaar vervoer met vereende krachten beter, sneller en goedkoper maken. Dat betekent samen werken aan vernieuwing en kostenverlaging tegelijkertijd, voor alle reizigers in Nederland.

Conclusie: het BO en DO werken goed; er is vertrouwen ontstaan tussen alle partijen en er is sprake van bundeling van krachten door partijen in het NOVB.

De werkagenda:

- De werkagenda was voor alle partijen leidend voor de discussie en besluitvorming binnen het NOVB en werd in goed overleg opgesteld en regelmatig geactualiseerd.
- Het NOVB bleek flexibel als het gaat om de aanpassing van de agenda aan de telkens wisselende praktijk van de uitvoering OV Chipkaart in het OV.
- De werkagenda werd tegelijk input voor de voortgangsrapportages van het NOVB zodat een heldere lijn ontstond tussen voornemens, besluitvorming én uitvoering van beleid.

Conclusie: agendavorming blijft noodzakelijk om de structuur te ondersteunen.

#### 1.6 Perspectief tweede periode 2017-2021

Door beide voorzitters van het NOVB zijn eind 2016, begin 2017 met alle leden van het NOVB interviews gehouden. Daarbij is teruggeblikt en vooruit gekeken naar de werkzaamheden van het NOVB.

Alle leden geven aan tevreden te zijn over de werkzaamheden en resultaten van het NOVB. Zij geven ook aan dat het vertrouwen in elkaar en in het NOVB flink is toegenomen in deze eerste periode. Door vrijwel alle partijen wordt de wens geuit om het NOVB door te gaan in een volgende periode van vier jaar. Voor alle partijen is de agenda daarbij bepalend en dient verbreed te worden. In de kern komt de agenda voor de periode tot 2021 neer op de volgende onderwerpen:

- ° Het nieuwe betalen in het OV is een majeur onderwerp dat veel aandacht en energie zal vergen van alle partijen in het NOVB. Men denke ook aan de talloze juridisch, financieel, marketing en technisch uit te werken details. De suggestie is om Translink hierbij nauw te betrekken, zij zijn overigens al agenda-lid van het DO.
- ° De uitrol Single-check/check out (SisiCo) op basis van de uitkomsten van de pilot Valleilijn is voor alle partijen van groot belang.

◦ Het beheer en gebruik van data ten behoeve van de kwaliteit van het OV voor met name de reizigers is het volgende, belangrijke onderwerp voor het NOVB. Ook hier is nog veel werk te verrichten, vooral in verband met de complexe juridische en markttechnische omgeving van dit onderwerp.

Aanpalende terreinen die genoemd zijn:

- Hiernaast is sociale veiligheid een belangrijk onderwerp.
- Ook de studenten OV-chipkaart zou bij het NOVB kunnen worden ondergebracht, wel in nauwe afstemming met het ministerie van OCW.
- Verder zijn er suggesties gedaan ten aanzien van de stimulering van de groei van het OV (zie de vele visies hierna), de aanpak van de sterabonnementen en de groei naar een eenvoudiger producten&tarieven stelsel. De tarieven (en betaalbaarheid OV) worden dé kwestie de komende 4 jaar.
- Wat *niet* thuishoort op deze agenda van het NOVB is de ordening van het OV met alle marktwerking en (strijd om) concessies daaromheen. Dat hoort meer thuis in een Spoortafel en is een taak van I&M.

#### Context doorstart NOVB

Bij een vervolg van het NOVB kan rekening worden gehouden met de door partijen aangegeven suggesties:

- De verhoudingen in de OV sector zijn complex en dat maakt het werk van het NOVB lastig. De achtergrond/oorzaak is dat al jarenlang aan het marktsysteem voortdurend wordt gesleuteld. Er is sprake van permanente verandering van de spelregels en dat geeft veel onrust en instabiliteit. Dat maakt besturen erg lastig en risicovol voor vervoerders.
- Er is tevens sprake van veel polarisatie in en rond het OV dossier en dus ook in het NOVB.
- Laat echter de marktordening buiten de scope van het NOVB.
- Suggestie is om een Commissie van Wijzen zich te laten buigen over alle aanbestedingen, procedures en bestekken en laat hen tot vereenvoudiging en praktische oplossingen komen.
- Dé oplossing bestaat niet, maar een bijdrage daaraan vergt volgens de consumentenorganisaties een marktmeester. Ondanks marktwerking is samenwerking hard nodig, hoe lastig ook. Suggestie van de consumentenorganisaties: kijk veel meer naar de opbrengstenkant van het OV i.p.v. de kostenkant.
- De noodzaak tot regievoering en coördinatie is groot.<sup>13</sup> Partijen moeten elkaar opzoeken en vinden in het belang van de reiziger. Het NOVB heeft dat de afgelopen jaren goed gedaan.

<sup>13</sup> Om nu door te pakken is meer regie noodzakelijk, zie de visie "Ordening begint met regie" van Rover, Amersfoort 2016.

- Er zijn nogal wat visies op het OV verschenen, soms ook iets gedateerd. Voorbeelden zijn: Contouren van een nieuw Nederlands Mobiliteitsplan (Duurzame mobiliteit van de toekomst zorgt voor concurrentiekracht, leefbaarheid en sociale kansen) van NS, GVB, RET, HTM en QBuzz van 7 juli 2016; de visie "Ordering begint met regie" van Rover, Amersfoort 2016; Toekomstbeeld Openbaar Vervoer 2040: "Overstappen naar 2040" van 15 december 2016 van I&M<sup>14</sup> en van Samen op reis, Opstap naar een beter OV. Daarnaast kent vrijwel elke regio zijn eigen visie op OV.
- Partijen dringen erop aan dat al deze visies, door bijvoorbeeld het NOVB, bij elkaar worden gebracht en worden samengebracht tot één landelijk plan van aanpak "uitvoering OV" voor de komende vier jaar en zich daarbij te beperken tot concessiegrens-overschrijdende OV vraagstukken en de OV chipkaart problematiek. Deze vraagstukken passen uitstekend in de agenda van het NOVB ("toekomstbeeld OV Nederland").
- De consumentenorganisaties geven aan dat het OV slechts werkt bij de gratie van een samenhangend netwerk. Er zijn regelmatig grote investeringen noodzakelijk, die zich pas op langere termijn laten terugverdienen. Ook is er tegelijk sprake van veel partijen, marktwerking en decentralisatie. Dat heeft alles geleid tot (te)veel overleggen en een grote complexiteit van het OV en de aansturing daarvan.
- Een groot aantal partijen gaf aan te hechten aan een meer integrale en ook meer inhoudelijke bijdrage van I&M aan het NOVB. Een richtinggevende houding van I&M is nu noodzakelijk.
- I&M geeft zelf aan de wens te hebben om het strategisch niveau te versterken. Met het oog op de agenda 2017-21 zou de verbinding met de scenariostudies moeten worden gemaakt. Daarbij ook een goede weging te maken welke onderwerpen op welke OV tafel aan de orde moet komen.
- Voor I&M is tevens belangrijk om de (vele) verschillende tafels en overlegvormen te stroomlijnen.
- Suggestie is om het DO te versterken met resources en meer ondersteuning.
- Het verzoek van vervoerders is dat de overheden veel scherper aangeven waar zij op strategisch niveau precies staan als het gaat om hun rol als concessieverlener en systeembeheerder. Hun visie op de doorontwikkeling van de OV chipkaart is van groot belang, alsmede hun wensen ten aanzien van de rol van de vervoerders én van Translink. Op hun beurt wensen overheden van vervoerders meer transparantie en een bestuurlijk houding die meer gericht is op samenwerking en partnerschap in het OV.

Randvoorwaarden praktische organisatie:

Bij een voortzetting van het NOVB geven de leden aan dat een aantal randvoorwaarden in acht dient te worden genomen ten aanzien van het toekomstige functioneren van het NOVB. Daarbij dient een

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2015-2016, 23 645; nr. 640.

aantal zaken te worden gecontinueerd en andere zaken te worden gewijzigd. Door partijen zijn de volgende suggesties gedaan:

- Laat NOVB doorgaan met een heel duidelijke agenda voor de komende periode van 4 jaar, waarbij de onafhankelijkheid van het NOVB voorop staat.
- Schuif het NOVB niet onder de landelijke OV tafels, dat gaat niet werken. De regionale OV tafels werken wel goed en effectief.
- Aandachtspunt is de samenstelling van het NOVB: de juiste mix van personen op het juiste niveau is essentieel. Goede zaak is dat de opdrachtgevers er deel van uitmaken. NS zou met een lid van de RvB in het BO zitting moeten nemen.
- De mix van BO en DO werkt prima.
- Praktische aanpak NOVB 2017-21: stuur meer via het BO voor- en achteraf, laat het DO het uitvoerende werk doen. I&M zou veel scherper haar positie moeten bepalen en laat I&M een heldere, bestuurlijke opdracht geven aan het NOVB voor de komende 4 jaar.
- De Consumentenorganisaties spreken nogmaals de wens uit lid te willen worden van het BO van het NOVB. Zij geven tevens aan dat hun inbreng de komende 4 jaar veel robuuster kan.
- Het is geen discussie dat het NOVB onafhankelijke voorzitters nodig heeft. De constructie dat de voorzitter DO ook bij elk BO aanwezig is, is heel handig en effectief (rol van linking pin).
- Intern zou het NOVB beter werken door de scope vooraf beter te laten bepalen door het BO, termijnen te stellen, tussenstappen aan te geven en te gaan werken met projecten en projectleiders.
- Het BO zou wel kritischer op zichzelf mogen zijn; zij zal meer als bestuurlijke trekker moeten gaan werken met heldere afspraken en wie, waarvoor verantwoordelijk is. Ook zal tot versnelling van besluitvorming moeten worden gekomen. Het werken met bestuurlijke duo's is wellicht noodzakelijk.

#### 1.7 Aanbevelingen NOVB 2017-21

De beide voorzitters van het NOVB stellen op basis van de uitkomsten van de evaluatie het volgende voor.

- Het NOVB wordt gecontinueerd. Zijn huidige vormgeving blijft gehandhaafd, ook met het behoud van het bestuurlijk en het directeurenoverleg. Beide gremia van het NOVB worden voorgezeten door een externe, onafhankelijke voorzitter.
- Het NOVB gaat uit van een beleidskader, "Overstappen naar 2040" op basis waarvan haar strategische agenda en werkprogramma is gebaseerd.
- Om de slagkracht van het NOVB te vergroten, wordt de verhouding tussen het Bestuurlijk overleg (BO) en het directeurenoverleg (DO) iets gewijzigd: het BO krijgt de rol van

opdrachtgever en het DO van opdrachtnemer. Het BO wordt belast met de opstelling van de strategische agenda en de (finale) standpuntbepaling over concrete vraagstukken. Het BO bepaalt het onderwerp, geeft het kader aan en benoemt een bestuurlijke trekker (sponsor) of duo's. Aan deze trekker wordt een projectleider uit het DO gekoppeld. Er worden termijnen gesteld. Het DO gaat hiermee aan de slag en toetst de opties/voorstellen aan de uitvoeringspraktijk. Vervolgens vindt rapportage door het DO aan het BO plaats in de vorm van een concreet voorstel, of het niet-bereiken van een oplossing voor een concreet vraagstuk, waarna het BO een besluit neemt.

- De kernopgave van het NOVB wordt het streven van alle partijen naar duurzame reizigersgroei. Alle andere opgaven worden van dit doel afgeleid.
- Criterium blijft voor het NOVB: concessieoverstijgende vraagstukken
- Van belang is tevens dat de Coöperatie die de belangen van de vervoerders bundelt, een belangrijk toeleverende rol krijgt binnen dit NOVB kader.
- Er komt een duidelijke strategische agenda en een concrete werkagenda voor de volgende vier jaar, met focus op het centrale thema duurzame reizigersgroei.
- Hiernaast wordt een overkoepelende "Visie uitvoering OV" uitgebracht, worden de vraagstukken benoemd en vindt tegelijk integratie plaats van de regionale OV visies.
- Met deze aanpak wordt de eigen rol van het NOVB nader uitgediept.
- Na respectievelijk 2 en 4 jaar wordt het functioneren van het NOVB in- en extern geëvalueerd.

#### Samenvattend:

**1.** Kies een bestuurlijk kader en kijk hoe de regio aangehaakt kan blijven. Kies voor een lijn die voor alle partijen geaccepteerd kan worden en daarmee ook uitgevoerd wordt. Kies de visie 'Overstappen naar 2040' als bestuurlijk kader voor de komende jaren.

**2.** Geef het NOVB een opdracht die integrerend en verbindend is met de visie 'Overstappen naar 2040'. De hieruit voortvloeiende acht vertrekpunten (Visie, p. 3/4) zijn: 1) Van openbaar vervoer naar mobiliteit; 2) Nieuwe mobiliteit bieden bij geringere vraag; 3) Sneller verbinden van economische kerngebieden; 4) Versterken en integreren openbaar vervoer in stedelijke regio's; 5) Regionale centra en middelgrote steden blijven verbinden; 6) Verder verduurzamen; 7) Innovatie aanjagen; 8) Slimmer samenwerken en financieren. Geef aan welke punten worden opgepakt en uitgewerkt door het NOVB.

**3.** Bepaal een langjarig werkprogramma (2 tot 4 jaar) op basis van deze vertrekpunten.

**4.** Richt het NOVB in met een bestuurlijk en een directeurenoverleg, waarbij het bestuurlijk overleg veel meer sturend is. En als opdrachtgever functioneert voor het DO.

5. Houd onafhankelijke voorzitters op beide gremia. Daarmee boek je vooruitgang en kan je het vertrouwen verder ontwikkelen.
6. De bestuurlijke betrokkenheid van de bewindspersoon blijft van groot belang voor de positie van het NOVB en het slagen van een aantal beleidsthema's van de bewindspersoon.