

Voor u ligt de voortgangsrapportage van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). Het doel van het NOVB is om de ov-reiziger snel, betrouwbaar, veilig en met gemak en comfort van deur-tot-deur te laten reizen en de drempel te verlagen om met het ov te reizen. Om dit te bereiken spreken overheden (concessieverleners), vervoerders (concessiehouders) en consumentenorganisaties op regelmatige basis met elkaar. Zo kunnen zij in goed overleg tot besluiten komen die het gezamenlijke belang van de ov-reiziger, de vervoerders en de overheden dienen. De focus ligt hierbij op landelijk of concessiegrens overstijgende vraagstukken die spelen rondom de ov-chipkaart en (de doorontwikkeling van) andere vormen van ov-betalen.

Elk halfjaar stelt het NOVB in gezamenlijkheid een voortgangsrapportage op, waarin te lezen is hoe de projecten vorderen. Doorgaans informeert de staatssecretaris van IenW de Tweede Kamer middels het sturen van de voortgangsrapportage over het NOVB. Voorliggende voortgangsrapportage gaat over de eerste helft van 2018.

## **Ontwikkelingen**

Eind april 2018 werd de proef rondom reizen/betalen in het ov met je smartphone (ov-chipmobiel) afgesloten. Deze proef was vormgegeven door vervoerders, Translink en telecommataatschappijen. Na een looptijd van ruim een jaar is de proef met ov-chip mobiel 15 juni 2018 beëindigd. De proef heeft de initiatiefnemers - de ov-bedrijven, Vodafone en KPN - veel kennis en gebruikerservaring opgeleverd over deze wijze van mobiel reizen in het ov. De achterliggende techniek blijkt echter onvoldoende gebruiksvriendelijk, zorgde voor problemen bij aanmelding en staat daarom grootschalig gebruik van ov-chip mobiel in de huidige vorm in de weg. Deze conclusies van de proef worden volop benut bij de ontwikkeling van nieuwe mobiele reis- en betaalmogelijkheden in het ov.

NS heeft aangekondigd dat vanaf september 2018 NS Flex beschikbaar komt voor heel Nederland. Momenteel maakt een kleinere groep abonneementhouders er al gebruik van. Met NS Flex kun je reizen in het gehele ov zonder saldo te laden en betaal je achteraf per automatische incasso.

### *Ov-klantenbarometer*

De ov-klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt al sinds 2001 gehouden. Dit wordt uitgevoerd in opdracht van CROW-KpVV. De cijfers van de ov-klantenbarometer 2017 zijn in maart 2018 gepubliceerd. De waardering voor het gebruiksgemak van de ov-chipkaart steeg wederom en komt nu uit op een 8,2 (was een 8,1 in 2016). Het item 'gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo' gaat van een 7,8 naar een 7,9. Alle resultaten zijn via de website [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl) te vinden. Vanaf 2018 doet ook NS mee in de ov-klantenbarometer. De resultaten van de ov-klantenbarometer worden in het eerste kwartaal van 2019 gepubliceerd.

### *De ov-chipkaart in cijfers*

Actieve ov-chipkaarten 1<sup>e</sup> helft 2018: 14 miljoen

- 7,3 miljoen persoonlijk ov-chipkaarten
- 6,7 miljoen anonieme ov-chipkaarten

Aantal geleverde kaarten 1<sup>e</sup> helft 2018: 1.656.000

- 894.000 persoonlijke ov-chipkaart
- 762.000 anonieme ov-chipkaarten

Aantal reistransacties 1<sup>e</sup> helft 2018: 1,36 miljard  
- 'Automatisch opladen' op 2,563 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3,273 miljoen

Contact over ov-chipkaart 1<sup>e</sup> helft 2018:

- 10,813 miljoen keer werd de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) bezocht
- 491 duizend klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice ov-chipkaart
- 223 duizend keer werd de ov-chipkaart app gedownload (Android: 194 duizend, iOS: 66 duizend)
- 271 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

#### Projecten in uitvoering op de werkagenda 2018

##### **Beslissingsondersteunend systeem (A1)**

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

Het project BOS is ingesteld om ervoor te zorgen dat reizigers op een makkelijke manier een advies kunnen krijgen welk reisproduct het beste past bij zijn reis en reiswensen. Het project bestaat uit drie onderdelen: (1) Het maken van een koppeling van haltes aan zones; (2) Het maken van zone-zonematrix; (3) Invoerscherm en export van data over producten en tarieven. Het koppelen van de haltes aan zones bleek een lastiger taak dan vooraf ingeschat, omdat de huidige zonekaart en de op straat gereden werkelijkheid niet met elkaar overeenkomen. De plekken waar aanpassingen moeten worden gedaan, zijn geïnventariseerd. Op basis van eerder vastgestelde procedures wordt de zonekaart nu aangepast en gedigitaliseerd. De haltes gekoppeld aan zones komen digitaal beschikbaar via NDOV. De zone-zonematrix wordt ook via NDOV naar buiten gebracht. De verwachtingen over de mogelijkheden van het invoerscherm lopen uiteen. De huidige basis kan nog geen goedkeuring krijgen van de specialisten die ermee gaan werken. De overheden beraden zich over andere stappen.

**Trekker:** Decentrale overheden

**Eindproduct:** Een digitale zonekaart en een export koppeling van haltes aan zones

**Status:** In ontwikkeling

**Start:** Q2 2015

**Implementatie:** Q4 2018

**Afgerond:** Q1 2019

##### **Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor (Valleilijn) (A2)**

*Doel: Gemak voor reizigers in de spoorketen vergroten en het aantal foute en incomplete transacties terugdringen.*

In maart 2017 zijn NS en Connexxion gestart met een pilot op de Valleilijn waarin drie reisconcepten zijn beproefd: (1) Aanschaf van een geplande reis met de app Tranzer waarbij een barcode wordt ontvangen (begin- en eindstation zijn van tevoren bekend), (2) Reizen met de app Swipe&Go met locatiebepaling (reis wordt gestart dmv een veegbeweging op de smartphone en door de locatiebepaling wordt bijgehouden hoe de reis verloopt. Daarna volgt digitale facturatie) en (3) Achteraf betalen voor consumenten met een aparte ov-chipkaart. In maart 2018, één jaar na de start, is de pilot beëindigd en vervolgens geëvalueerd. In de evaluatie is onderzocht of het reisconcept 1) leidt tot meer reizigersgemak; 2) leidt tot minder incomplete transacties; 3) maakbaar en haalbaar is. Het blijkt dat Tranzer en Swipe&Go de potentie hebben om de huidige problematiek voor een groot deel van de reizigers (frequent en infrequent) op te lossen. Daarbij zijn de belangrijkste aandachtspunten de technische doorontwikkeling en afstemming met andere treinvervoerders. De bevindingen worden gebruikt in het traject 'landelijk enkelvoudig in- en uitchecken' en worden meegenomen in het 'werkprogramma ov-betalen'.

**Trekker:** NS en Connexxion

**Eindproduct:** Evaluatierapport

**Status:** Afgerond

**Start pilot:** maart 2017

**Afgerond:** Q2 2018

### **Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken spoor (A3)**

*Doel: Reisgemak vergroten*

In 2018 wordt een besluit genomen over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken in de spoorketen. Basis voor dit besluit is de volgende informatie: (1) De evaluatie van de pilot enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn; (2) Een update van de KBA uit 2012; (3) Een onderzoek naar de gevolgen voor de tariefbevoegdheid van de decentrale overheden en het Rijk/NS; (4) Evaluatie van genomen maatregelen om de overstapproblematiek te verkleinen; (5) Een Quick Scan naar de technische ontwikkelingen in relatie tot enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor. Bij het te nemen besluit wordt ook gekeken naar de samenhang met het voorgenomen nieuwe ov-betalen. Om het te nemen besluit voor te bereiden is een werkgroep ingesteld met daarin een afspiegeling van het NOVB. In juli 2018 heeft het NOVB geconcludeerd dat er voldoende onderzoek is gedaan om in de tweede helft van 2018 een besluit te kunnen nemen.

**Trekker:** IenW

**Eindproduct:** Go/NoGo besluit

**Status:** In ontwikkeling

**Start voorbereiding:** september 2017

**Afgerond:** Q3 2018

### **Informatiehuishouding (A4)**

*Doel: Een open, aanbodgerichte informatievoorziening op basis van onder meer ov-chipkaarttransacties met o.a. rit- en reisinformatie, om het ov-aanbod nog beter aan te sluiten bij de behoefte van de reiziger.*

Alle NOVB partijen hebben in september 2017 een intentieverklaring ondertekend met als doel een open, aanbodgerichte informatievoorziening. Het informatiesysteem is verder ingericht en vanaf maart 2018 kunnen informatieaanvragen gedaan worden om (geaggregeerde, anonieme en gepseudonimiseerde) informatie op basis van ov-chipkaartdata te verkrijgen. Er zijn al diverse informatieaanvragen ingediend. Voor de beantwoording zijn echter nog een aantal interne afspraken van vervoerders en een gezamenlijk privacy statement nodig. Door de inspanning die de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met zich meebracht is het maken van deze onderlinge afspraken vertraagd, maar heeft inmiddels de volledige aandacht. Een Toetsingscommissie beoordeelt de aanvragen op basis van wettelijke eisen als privacy en mededinging, maar kijkt ook naar mogelijke bezwaren in verband met concurrentiegevoeligheid van de gevraagde informatie. Een commissie Toezicht ziet toe op de besturing, het voldoen aan wettelijke eisen (audits) en financiële aspecten.

Een informeel gesprek met de Autoriteit Persoonsgegevens over de beoogde systematiek heeft plaatsgevonden. Overleg met de Autoriteit Consument en Markt wordt gepland.

**Trekker:** Decentrale overheden

**Eindproduct:** (open) aanbodgerichte informatievoorziening

**Status:** In ontwikkeling

**Start project:** december 2014

**Start informatieaanvragen:** december 2017

**Afgerond:** Q4 2019

### **Werkprogramma ov-betalen (A5)**

*Doel:*

- Aanvullende, algemeen geaccepteerde manieren van betalen in het ov realiseren om het reisgemak te vergroten en het ov laagdrempelig te maken en de totale kosten van het systeem te doen dalen;
- Nieuwe technieken onderzoeken om de huidige techniek van de ov-chipkaart uiteindelijk te kunnen vervangen

De projectgroep van vervoerders en Translink bereidt samen met de opdrachtgevende overheden en consumentenorganisaties een gedragen stuk voor, zodat het NOVB in de tweede helft van 2018 kan beslissen over het uitfasen van de huidige MiFare classic techniek van de ov-chipkaart en het

starten met de nieuwe EMV- en barcode/QR-code techniek, waarbij ook achteraf betalen tot de mogelijkheden kan gaan horen (account based ticketing). Dit sluit aan bij de visie op ov-betalen die in 2014 door het NOVB is vastgesteld om het klantgemak te vergroten en de operationele kosten te verlagen. De EMV- en barcode-techniek sluit aan bij wereldwijde standaarden en maakt het technisch mogelijk om in het ov te betalen/reizen met je telefoon, bankpas, creditcard, etc. Om MiFare van de ov-chipkaart uit te faseren en EMV/barcode in te regelen is een business case opgesteld. De aannames die hiervoor gedaan worden, worden besproken in het ov-managersoverleg. Hierin zitten vervoerders en overheden. Consumentenorganisaties worden om advies gevraagd. Door de betrokkenheid van alle partijen, is ook iedereen op hetzelfde kennisniveau gebracht.

**Trekker:** Vervoerders

**Eindproduct:** Nieuwe technieken en/of concepten voor ov-betalen

**Status:** In ontwikkeling

**Start project:** Q4 2015

**Implementatie nieuwe techniek:** 2019 (start)

**Afgerond:** 2023 (streefjaar uitzetten MiFare)

#### Continue Werkstroom op de werkagenda 2017-2019

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

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

In 2014 en in 2016 is onderzoek gedaan naar het percentage incomplete transacties. In 2018 zal het percentage incomplete transacties opnieuw gemonitord worden. De uitvoering van het onderzoek is inmiddels gestart. Resultaten worden in november 2018 verwacht.

**Trekker:** Vervoerders

**Eindproduct:** Evaluatierapport

**Status:** In opstartende fase

**Start:** Q2 2018

**Afgerond:** Q4 2018

#### Projecten waar het NOVB enkel over wordt geïnformeerd

##### **Proces van inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations (D1)**

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

Op 1 juli 2018 zijn op 74 stations de poortjes 100% in gebruik. Hierdoor passeert 87% van alle reizigers een poortje tijdens de reis. Op meerdere stations met gesloten poortjes halteren naast NS ook andere (trein)vervoerders, zoals op de stations Amersfoort (Connexxion) en Zwolle (Arriva). Op station Eindhoven heeft NS overeenstemming met de gemeente bereikt om de poortjes voor 100% in gebruik te nemen. Vooruitlopend hierop zijn de poortjes nu al voor 75% in gebruik en dit loopt goed. Het plan is om Q3 2018 de poortjes 100% in gebruik te nemen. Eind juli hebben op Den Haag Centraal de eerste pilots in het kader van het onderzoek naar de poortcapaciteit plaats. Grote stations waar de poortjes al voor 100% in gebruik zijn genomen zoals Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal worden nauwkeurig gemonitord.

**Eindproduct:** Gesloten poortjes

**Status:** Lopend

**Start:** Q3 2014

**Afgerond:** Het betreft een continue proces

Andere projecten ter informatie, niet behorende tot de werkagenda 2017-2019:

### **Verbeteringen aanvraagproces ov-chipkaart**

Dit is een continue proces. Translink en de ov-bedrijven blijven voortdurend bekijken welke verbeteringen in het aanvraagproces kunnen worden doorgevoerd.

### **Aanschafprijs ov-chipkaart**

Het NOVB heeft onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om de drempel om met het ov te reizen te verlagen door de aanschafprijs en/of de verlengingskosten van de ov-chipkaart te verlagen. De insteek was dit resultaatneutraal door te voeren. Er zijn verschillende varianten doorgerekend, zodat inzichtelijk werd wat de consequenties zijn voor het opstaptarief en voor de verhoging van de prijs van abonnementen. De consumentenorganisaties zijn gevraagd advies te geven. Op basis van de onderzoeken en het consumentenadvies zijn intensieve discussies gevoerd. Dit alles zal het Bestuurlijk NOVB voldoende input geven om een besluit te nemen over de aanschafprijs van de OV-chipkaart in de komende periode.

P.M. In september 2018 heeft het NOVB besloten de aanschafprijs van de ov-chipkaart gelijk te houden.

### **Verbeteringen ov-chipkaart**

In 2017 zijn er verschillende acties gestart om het restsaldo van de ov-chipkaart makkelijker terug te kunnen vragen. De meeste acties zijn afgerond.

### **Operationele verbeterpunten: Easytrip**

Op elke OV-chipkaart, zowel Anoniem als Persoonlijk, staat standaard 'Easytrip'. Reizigers kunnen daarmee in- en uitchecken in het OV, hun reiskosten worden verrekend met het kaartsaldo. Vanaf de introductie van de OV-chipkaart hebben alle vervoerders Easytrip geaccepteerd. Om verschillende redenen die destijds relevant waren had NS besloten dit niet te doen. Reizigers, die bij NS op saldo wilden reizen, dienden eenmalig Reizen op Saldo (ROS) op hun OV-chipkaart te laden. In de loop der jaren heeft NS maatregelen genomen en systeemwijzigingen doorgevoerd waardoor de argumenten om Easytrip niet te accepteren zijn verdwenen of verholpen. NS heeft daarom een aantal jaar geleden aangekondigd Easytrip te zullen gaan accepteren. Gedurende het project bleek dit impact te hebben op andere vervoerders. In goede samenwerking met hen, de LPR en Translink zijn inmiddels voor alle issues oplossingen gevonden en accepteert NS per 1 juni 2018 Easytrip

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

Sybilla Dekker  
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge  
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg