

# **Aanvalsplan OV-chipkaart**

## **Inleiding**

Voor u ligt het aanvalsplan OV-chipkaart. Dit plan is door de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat in het debat van 17 januari 2008 toegezegd. Het aanvalsplan bevat een overzicht van afspraken die onder regie van de staatssecretaris door betrokken partijen in de afgelopen weken zijn gemaakt. Bij het nemen van besluiten heeft het belang van de reiziger vooropgestaan. Alle afspraken en de daaruit voortvloeiende acties zijn gericht op het realiseren van het gemeenschappelijke eindresultaat.

Vervoerders, decentrale overheden, TLS, Districhip en het ministerie van Verkeer en Waterstaat gaan voor meer reisgemak en meer kwaliteit. Dit betekent:

- één OV-chipkaart als betaal- en vervoerbewijs voor reizigers in het openbaar vervoer;
- deze OV-chipkaart is veilig, de persoonlijke gegevens en financiële tegoeden van reizigers lopen geen gevaar;
- de bescherming van de privacy van de reiziger is geborgd, het Cbp is daarbij leidend;
- minimaal in het eerste jaar na de introductie van de OV-chipkaart worden geen algemene tariefsverhogingen behoudens indexering doorgevoerd;
- het distributienetwerk – voor het verkrijgen van een OV-chipkaart, het laden van saldo en/of reisproducten, informatievoorziening en het verlenen van service – is landelijk uniform en dekkend.

Dit Aanvalsplan is gericht op die aspecten die ertoe bijdragen dat het beschadigde beeld van de OV-chipkaart wordt hersteld. In het aanvalsplan worden aanvullende afspraken gemaakt over die onderwerpen die voor de introductie van de OV-chipkaart van belang zijn. Deze afspraken hebben betrekking op de deelonderwerpen beveiliging, privacy, tarieven, distributie en reisgemak. Ten slotte hebben partijen met elkaar afspraken gemaakt over de wijze waarop de regie op de voortgang van het invoeren van de OV-chipkaart blijvend wordt georganiseerd.

Hieronder volgt per deelonderwerp een nadere toelichting.

Alle partijen onderschrijven de inhoud van dit aanvalsplan en hebben het op vrijdag 29 februari 2008 gezamenlijk gepresenteerd.

## **Beveiliging: financiële tegoeden en persoonlijke gegevens van reizigers lopen geen gevaar**

*Korte en lange termijn acties gestart om onrust over gebrek aan veiligheid weg te nemen*

Voor de acceptatie van de OV-chipkaart is veiligheid een eerste voorwaarde. Bij de start van de OV-chipkaart is dit uitgangspunt reeds onderkend. Na het bekend worden van de publicaties over het hacken van het standaard beveiligingsmechanisme van de Mifare 4k Classic chip zijn diverse korte en lange termijn acties gestart. Het gaat hierbij om de volgende acties.

### *1 Korte termijn noodprocedure is en blijft operationeel*

December 2007 publiceerden hackers dat zij het standaard beveiligingsmechanisme van de Mifare 4k Classic chip van NXP hebben achterhaald. Ook de OV-chipkaart maakt gebruik van deze chip. Het onderzoek van de hackers richtte zich echter niet op de OV-chipkaart specifiek maar op de gebruikte chip in het algemeen. De beveiliging van de Nederlandse OV-chipkaart kent meerdere lagen waaronder, naast het standaard beveiligingsmechanisme van NXP, een tweede laag in de chip en een derde laag in de back-office. Deze lagen waren geen onderwerp van het onderzoek van de hackers.

Om geen enkel risico te lopen, heeft de staatssecretaris TLS en vervoerders gevraagd inzicht te geven in het bestaande noodplan. TLS heeft aangegeven dat het noodplan operationeel is.

De back office van TLS is extra alert op signalen, afwijkende transacties en bijzondere patronen. Elke dag worden alle transacties geanalyseerd. Hiertoe is voor de zekerheid extra mankracht aan het bestaande team toegevoegd. Kaarten waarop fraude of manipulatie wordt vermoed, worden geblokkeerd. Mocht een kaarthouder onverhoopt en tegen alle verwachtingen in toch gedupeerd worden als gevolg van een beveiligingsprobleem met zijn of haar kaart, dan wordt deze klant door TLS schadeloosgesteld. Hiertoe kan de kaarthouder contact opnemen met de OV-chipkaart klantenservice. De kaarthouder kan ook terecht bij een verkoop- en informatiebalie van het OV-bedrijf. De klant krijgt dan zijn saldo teruggestort en als het nodig is wordt een nieuwe kaart verstrekt. Deze maatregelen blijven ook in de toekomst van kracht.

Daarmee is de veiligheid voor de reiziger op de korte termijn gewaarborgd. De financiële tegoeden van de reizigers lopen geen gevaar en hun persoonlijke gegevens kunnen niet op straat komen te liggen. De kans op grootschalig kraken is volgens TLS op dit moment zeer klein. De beveiliging kent meerdere lagen. Nu de eerste laag van beveiliging is doorbroken, ontstaat de mogelijkheid om de 2<sup>e</sup> laag van de beveiliging te achterhalen. Het is dan mogelijk om 1 kaart per keer te manipuleren. Er is tijd nodig om dergelijke aanvallen in techniek uit te werken en vervolgens te vercommercialiseren. De 3<sup>e</sup> beveiligingslaag in de back office, waaronder het blokkeringsmechanisme voor kaarten, is volledig in tact. Daarnaast zijn er géén NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) in de chip opgeslagen, waardoor er geen risico bestaat voor het bekend worden van privacy-gevoelige gegevens. De persoonsgebonden kaart bevat uitsluitend de geboortedatum. Dit is benodigd om de noodzakelijke kortingen te kunnen doorberekenen (vb 65+ reizigers).

### *2 TNO-onderzoeken naar beveiliging OV-chipkaart snel gestart; vervolgonderzoek TNO eind februari afgerond*

TLS heeft in januari 2008 direct een spoedonderzoek laten uitvoeren door TNO naar de beveiliging van de OV-chipkaart. In het bijbehorende rapport van 16 januari 2008 wordt geconcludeerd dat er geen direct risico bestaat. Aansluitend is een vervolgonderzoek door TNO gestart. Dit onderzoek richt zich op de mogelijke lange termijn consequenties van de beveiliging. Op 29 februari 2008 worden de resultaten van dit onderzoek bekend.

### *3 TLS betreft consumentenorganisaties en wetenschappers bij vervolgstappen*

Nu de resultaten van het TNO-onderzoek bekend zijn, zullen TLS en de OV-bedrijven vervolgstappen gaan bepalen en uitvoeren. TLS betreft consumentenorganisaties en wetenschappers bij de vervolgstappen die op basis van het TNO-onderzoek worden gezet. Hiertoe zijn reeds afspraken gemaakt met consumentenorganisaties en tevens is een Wetenschapsforum OV-chipkaart opgezet, waarvoor tien Nederlandse universiteiten zijn uitgenodigd.

### *4 Contra-expertise op TNO onderzoek eind februari gestart, resultaten begin april bekend*

De staatssecretaris heeft de Kamer toegezegd een contra-expertise uit te laten voeren op het TNO-onderzoek. Deze contra-expertise is op 29 februari gestart en wordt door het Engelse onderzoeksinstituut Information Security Group, Royal Holloway, University of London, uitgevoerd. Doel van deze contra-expertise is het beantwoorden van de vragen of TNO methodologisch op de juiste manier is uitgevoerd, of TNO de bevindingen, conclusies en aanbevelingen deugdelijk heeft onderbouwd en of het TNO onderzoek volledig is. De resultaten van deze contra-expertise worden begin april bekend. De Tweede Kamer wordt daarna zo spoedig mogelijk over het vervolg geïnformeerd.

### *5 Uitgangspunten beveiliging OV-chipkaart in continu proces geëvalueerd*

TLS en de OV-bedrijven hebben aangegeven dat de beveiligingsmaatregelen in het systeem worden bepaald op basis van een aantal uitgangspunten: fraude mag niet rendabel zijn voor de plegers ervan (uitgaande van de investeringen die nodig zijn om de fraude te bewerkstelligen) en de veiligheidsmaatregelen moeten in de juiste verhouding staan tot het klantgemak. Vergelijkbare principes worden gehanteerd in andere sectoren waar chipkaarten of betaalsystemen bestaan, zoals de financiële en telecom sector. Aangezien 100% veiligheid niet kan worden bereikt, is er een continu beveiligingsproces waarin bovenstaande uitgangspunten worden geëvalueerd tegen ontwikkelingen en de laatste stand van de techniek. Indien nodig worden op basis hiervan door TLS aanvullende maatregelen getroffen.

## **Privacy: privacy reiziger zeker gesteld door adequate waarborgen**

### *Stevig fundament afgesproken gericht op borgen privacy reiziger*

Het beveiligingsprobleem van de chip levert geen risico's op voor de gegevens van de reizigers zoals naam, adres en woonplaats, omdat deze informatie niet op de chip staat. Los van de beveiliging is de privacy ook van groot belang. Iedereen in het OV zal na afschaffing van de huidige vervoerbewijzen met de OV-chipkaart reizen. Het is daarom zaak dat de reiziger er op kan vertrouwen dat zijn privacy gewaarborgd is. Partijen hebben hiervoor een stevig fundament met elkaar afgesproken, dat uit de volgende bouwstenen bestaat.

1 *De OV-bedrijven hebben aangegeven tot 2010 geen OV-chipkaart-reisgegevens te gebruiken voor direct-marketingdoeleinden.*

2 *OV-bedrijven implementeren Cbp-maatregelen*

Het Cbp heeft onlangs onderzoek gedaan bij het GVB naar de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart. Op basis van dat onderzoek heeft het Cbp een rapport uitgebracht. De gezamenlijke OV-bedrijven (dus niet alleen GVB) nemen op basis van dat rapport maatregelen. De implementatie van deze maatregelen is in volle gang. De maatregelen behelzen:

- A. OV-bedrijven bewaren na verwerking van de betaling geen persoonsgegevens van reizigers die een persoonlijke OV-chipkaart hebben aangeschaft zonder een persoonsgebonden product. Waar dat wel het geval was, worden deze gegevens verwijderd.
- B. De informatievoorziening aan de reizigers over het privacy-beleid wordt door alle OV-bedrijven aangepast en verbeterd.
- C. OV-bedrijven laten onafhankelijke privacy-audits uitvoeren, waarvan zij de uitkomsten gebruiken voor verdere verbetering van de reeds bestaande maatregelen.
- D. OV-bedrijven geven voor 1 juni 2008 invulling aan de richtlijnen op het gebied van inzagerecht (vaststellen identiteit reiziger).

Met instemming heeft het Cbp op 21 februari 2008 kennis genomen van de maatregelen die de OV-bedrijven op deze punten gaan nemen.

3 *OV-bedrijven handelen niet in strijd met interpretaties Cbp*

Daarnaast zijn de OV-bedrijven en het Cbp in overleg over het gebruik van globale reisgegevens voor serviceverlening en marketingdoeleinden. Zowel de OV-bedrijven als het Cbp hebben de staatssecretaris ruimte gevraagd zodat zij hun constructieve overleg af kunnen ronden. Op 17 april 2008 is het overleg afgerond. Het Cbp neemt dan een definitief standpunt in, waarna de OV-bedrijven conclusies trekken. OV-bedrijven zullen, indien dan interpretatieverschillen met het Cbp resteren niet overgaan tot handelen in strijd met interpretaties van het Cbp. De OV-bedrijven hebben dan overleg met de staatssecretaris over de dan ontstane situatie. Partijen houden de mogelijkheid het oordeel van een rechter te vragen over (onderdelen van) een interpretatie.

4 *Overleg met Belastingdienst over bewaartermijnen in april 2008 afgerond*

Ten slotte vindt nog overleg plaats over de zogenaamde bewaartermijnen. OV-bedrijven geven voor 1 juni 2008 duidelijkheid aan het Cbp over de verschillende bewaartermijnen en doeleinden waarvoor, welke persoonsgegevens worden bewaard. Daarnaast streven de OV-bedrijven en de Belastingdienst er naar uiterlijk in april 2008 hun overleg af te ronden over de bekorting van de

bewaartermijn van zeven jaar en tevens over de vraag welke gegevens ten behoeve van controles door de Belastingdienst moeten worden bewaard. Het Cbp heeft aangekondigd daarna de uitkomst van het overleg te toetsen.

## **Tarieven: introductie OV-chipkaart leidt niet tot duurdere en ingewikkelde tarieven**

### *Uitgangspunt van opbrengstneutraliteit van strip naar chip gehandhaafd*

Partijen benadrukken nogmaals dat de vaststelling van de tarieven een decentrale verantwoordelijkheid is. In oktober 2007 hebben SKVV (stadsregio's) en IPO (provincies) in een besloten overleg de commissie van Verkeer en Waterstaat geïnformeerd over de tarieven. Uitgangspunt is en blijft dat bij de overgang van het NVB ('de strippenkaart') naar de OV-chipkaart de reizigers er gemiddeld genomen in prijs niet op achteruitgaat. Dit uitgangspunt is en blijft gehandhaafd. Decentrale overheden zullen de staatssecretaris aantonen dat ze bij de vaststelling van hun tarieven aan dit uitgangspunt voldoen.

### *1 Eerste jaar na introductie OV-chipkaart geen algemene tariefsverhogingen*

Partijen hebben bij het formuleren van het aanvalsplan geconcludeerd dat het belangrijk is om bij de introductie van de OV-chipkaart rust te hebben op het tarievenfront. De staatssecretaris heeft met de decentrale overheden afgesproken dat minimaal in het eerste jaar ná introductie geen algemene tariefsverhogingen behoudens indexering worden doorgevoerd in de decentrale concessies.

### *2 Landelijk tarievenkader voor 15 mei vastgesteld; geen wir-war aan tarieven*

Om een wir-war van decentrale tarieven te voorkomen, hebben de 19 decentrale overheden onderling het landelijk tarievenkader vastgesteld. Hierin staan gemeenschappelijke afspraken. Het gaat dan bijvoorbeeld om de opbrengstneutraliteit, de tariefgrondslag (betalen per kilometer), de vaste voet en het opstaptarief, kortingen voor jongeren en ouderen, gelijke spits- en daldefinities, de begeleiderskaart, grootverbruik contracten, de OV-jaarkaart en vastrechtproposities (kortingskaart). Er worden nu aanvullende afspraken toegevoegd aan het in 2007 vastgestelde landelijke tarievenkader. De aanvullingen gaan over alternatieven voor het stad-streeksupplement en de strippenkaart op de trein. De staatssecretaris heeft met de decentrale overheden afgesproken dat het aangevulde *landelijk tarievenkader* vóór 15 mei 2008 wordt vastgelegd in een convenant dat ondertekend wordt door de 19 decentrale overheden. Met het convenant wordt een eenduidige uitvoering en beheer van het landelijke tarievenbeleid van de decentrale overheden zeker gesteld.

### *3 Uniformiteit en regionaal maatwerk gaan hand in hand; decentrale tarievenkaders voor 15 mei vastgesteld*

Op de onder punt 2 beschreven manier wordt gezorgd voor zoveel mogelijk eenduidigheid en herkenbaarheid voor de reiziger, zowel op de korte- als de langere termijn. Tegelijkertijd is er voldoende ruimte voor regionaal maatwerk, in lijn met de ingezette decentralisatie en wensen van de (regionale) consumentenorganisaties. De afzonderlijke decentrale overheden kunnen in deze constellatie hun eigen decentrale tarieven vaststellen binnen het landelijk tarievenkader, waarin verplicht advies aan de regionale consumentenorganisaties wordt gevraagd. Vervolgens worden de decentrale tarievenkaders door provinciale staten of regioraden vastgesteld. Op die manier is de democratische controle op de tarieven geborgd.

Meer dan de helft van de decentrale overheden heeft zijn decentrale tarievenkaders al formeel vastgesteld in provinciale staten of regioraden. De

resterende decentrale overheden ronden het besluitvormingsproces voor de decentrale tarievenkaders uiterlijk 15 mei 2008 af.

4 *Decentrale tariefsplannen uiterlijk 31 december 2008 vastgesteld.*

Binnen elke decentrale overheid zal binnen het vastgestelde tarievenkader een uitwerking worden gemaakt in concrete tariefsplannen. Deze plannen geven aan wat de reiziger gaat betalen. De decentrale overheden hebben toegezegd deze tariefsplannen uiterlijk op 31 december 2008 formeel te hebben vastgesteld.



## **Distributie: gemak voor de reiziger door uniform en landelijk dekkend distributienetwerk**

### *OV-chipkaart krijgt modern, vertrouwd en uniform distributienetwerk*

Het distributienetwerk wordt uniform opgezet en ingevuld en geeft de reiziger de mogelijkheid om zijn OV-chipkaart aan te schaffen, saldo en/of producten te laden en informatie en service te krijgen. Het OV-chipkaartsysteem omvat moderne toepassingen als internet en de mogelijkheid van auto-reload (altijd voldoende saldo op de OV-chipkaart, omdat deze met instemming van de reiziger automatisch wordt opgeladen, waarna de opgeladen bedragen worden afgeschreven van zijn of haar bankrekening), maar ook de vertrouwde OV-loketten, automaten op de perrons, automaten in de voertuigen en een aanvullend netwerk van distributiepunten bij wederverkopers.

### *Het distributienetwerk wordt uitgebreider dan het huidige netwerk*

Het distributienetwerk zoals dat nu wordt voorzien kent een basis van 2185 vaste distributiepunten (naast internet en auto-reload). Dat is een uitbreiding ten opzichte van het huidige distributienetwerk van het NVB-assortiment (de verkoop van strippenkaarten én abonnementen op 2101 punten). In de nieuwe situatie worden ook de mogelijkheden met distributieapparatuur op de voertuigen ruim toegepast. In het stadsvervoer is dat vooral de afhaalmachine (voor het afhalen van via internet bestelde saldi en/of reisprodukten) en in het streekvervoer is dat vooral een aanvulmachine (hiermee kan ook worden besteld en betaald).

## **1 *Gezamenlijk voorstel voor inrichting en beheer distributienetwerk 21 maart gereed***

Het nieuwe distributienetwerk dient tijdig gerealiseerd en operationeel te zijn. Tevens is het van belang dat het netwerk in de toekomst op een efficiënte manier beheerd kan worden. De verantwoordelijkheid voor dit netwerk ligt bij de decentrale overheden en vervoerders. Deze verantwoordelijkheid wordt op zo'n manier ingevuld dat bij wisseling van concessiehouders voorkomen wordt dat discussies ontstaan over de overdracht van de distributieapparatuur voor het aanvullend netwerk. De vervoerders hebben Districhip opgericht, die een centrale rol speelt in de bestelling, plaatsing en in stand houding van het netwerk. Districhip bewaakt daarbij de uniformiteit door eenduidigheid in uiterlijke verschijningsvorm en bediening van de verschillende automaten.

Vervoerders, Districhip en decentrale overheden hebben afgesproken dat zij eind maart een gezamenlijk voorstel zullen aanleveren over de wijze waarop de inrichting en het beheer van de distributie definitief georganiseerd wordt. Dit voorstel zal tevens de hoofdlijnen van de uitvoeringsovereenkomst die tussen decentrale overheden en vervoerders wordt afgesloten, omvatten. Op basis van dit voorstel worden besluiten genomen over het verder inrichten van het distributienetwerk en het structurele beheer ervan.

## **2 *Het onomkeerbare proces tot bestellen wordt zo spoedig mogelijk in april afgerond, rekening houdend met de uitkomsten van de beveiliging***

Decentrale overheden en vervoerders gaan verder met hun voorbereidingen om apparatuur te bestellen. Na de uitkomsten van onderzoek naar beveiliging, besluitvorming over voorstel distributieorganisatie en uitsluitel over technische randvoorwaarden (systeemarchitectuur, internet en mens-machine-interfaces) wordt er concreet tot bestelling, aanschaf en installatie van distributieapparatuur

overgegaan.

3 *Distributienetwerk NS levert belangrijke bijdrage aan de landelijke distributie en is eind 2008 operationeel*

Ook de NS-stations leveren een belangrijke bijdrage aan het vormgeven van de landelijke dekking van het distributienetwerk. De NS heeft aangegeven hun deel van de distributie uiterlijk op 31 december 2008 operationeel te hebben. In de integrale planning wordt gezien welke consequenties dit kan hebben voor de implementatie in de decentrale concessiegebieden.

## **Reisgemak: een werkend systeem is belangrijke voorwaarde voor acceptatie OV-chipkaart**

*De reiziger moet verleid worden gebruik te gaan maken van de OV-chipkaart*  
Eén van de belangrijkste doelstellingen van de OV-chipkaart is het vergroten van het gemak van het reizen. Een kaart die een gemakkelijke en foutloze toegang garandeert voor bus, tram, trein en metro. Een betrouwbaar en functionerend systeem werkt verleidend en zal de acceptatie bij reizigers voor de nieuwe kaart vergroten. De techniek moet eenvoudigweg kloppen en stabiel zijn. Alle partijen zijn zich hiervan terdege bewust. Om dit eindbeeld te realiseren zijn de volgende afspraken gemaakt.

- 1 *Technische werking systeem kent nog aandachtspunten; vele verbeteringen zijn en aanvullende maatregelen zullen worden doorgevoerd. OV-bedrijven intensiveren het monitoren van de aandachtspunten en versterken onderlinge operationele afstemming*

De werking van de techniek blijft een belangrijk aandachtspunt in het project. Veel verbeteringen zijn al doorgevoerd, maar het is nog steeds zo dat reizigers problemen ondervinden in deze fase van ontwikkeling. In de Regieraad is de afspraak gemaakt dat het OV-systeem gericht moet zijn op een proces van continue verbetering. Vanwege het belang dat alle partijen hieraan hechten zal dit onderwerp een centrale plek krijgen in de verdere bijeenkomsten van de Regieraad.

### *Stand van zaken oplossen technische knelpunten:*

De regio Rotterdam is het pilotgebied voor de invoering van de OV-chipkaart. Doel is te leren van de ervaringen en kinderziektes, zodat de landelijke invoering zo soepel mogelijk kan verlopen. In Rotterdam zijn problemen soms van technische aard en soms komt het door het nog moeten wennen van de reiziger aan de nieuwe manier van reizen. Op basis van de ervaringen van de reizigers voeren de OV-bedrijven verbeteringen door in het systeem. Dit is lijn met de stapsgewijze invoering van de OV-chipkaart.

De bij RET geconstateerde problemen met het opladen van saldo op huidige OV-chipkaartautomaten en de technische storingen bij het uitchecken zijn opgelost. In relatie tot het aantal transacties met de OV-chipkaart (5 miljoen in 1 maand) is het aantal klachten van reizigers sinds eind vorig jaar bij RET met meer dan 50% gereduceerd.

Voor de betrouwbaarheid van de apparatuur in de bussen bij Connexxion in het concessiegebied Voorne Putten geldt, dat er verstoringen zijn, deels van technische aard. In de nieuwe software versie is een oplossing gevonden voor de technische problemen. Deze nieuwe versie wordt op dit moment getest.

De Hoekse Lijn van NS doet sinds 2006 dienst als testgebied voor de OV-chipkaart en poortjes. In die periode zijn veel ervaringen opgedaan. Op basis daarvan worden verbeteringen doorgevoerd in onder andere de techniek, voordat NS de OV-chipkaart landelijk invoert. Voor de Hoekse Lijn worden momenteel plannen uitgewerkt voor de overgang van de huidige techniek naar een nieuwere versie die landelijk geïmplementeerd zal worden. De verbeteringen worden voor de landelijke invoering opnieuw getest.

Verbeteringen die inmiddels bij RET zijn doorgevoerd moeten in een aantal gevallen nog worden verwerkt in de systemen van GVB, Connexxion en NS. Het kan dus zo zijn dat een probleem is opgelost bij RET, maar nog niet bij één van de andere vervoerders. Vervoerders spannen zich in om versnelling van de implementatie mogelijk te maken. Daarnaast wordt de onderlinge operationele afstemming tussen de OV-bedrijven verder versterkt. Veel verbeteringen op het gebied van techniek, informatievoorziening en service zijn al doorgevoerd, sommige oplossingen kunnen pas later dit jaar worden geïmplementeerd en er dienen zich ook soms beperkt nieuwe technische problemen aan. Uiteraard zullen

deze door de OV-bedrijven met voortvarendheid worden aangepakt.

2 *Informatievoorziening over verbeteringsacties wordt verbeterd*

OV-bedrijven hebben begrip voor de zorgen van onder meer de consumentenorganisaties. De OV-bedrijven hebben afgesproken dat ze de informatievoorziening over de lopende acties zullen verbeteren, waaronder periodieke rapportage in het landelijk consumentenoverleg.

3 *Stationsinrichting en informatievoorziening zo inzichtelijk, begrijpelijk en herkenbaar mogelijk*

Al eerder heeft de staatssecretaris samen met de vervoerders en decentrale overheden onderkend dat er op stations die zowel door NS als het regionaal spoor en metro's worden gebruikt, verwarrende situaties kunnen ontstaan voor reizigers. De reizigers dienen immers in- en uit te checken. Zij lopen een risico – door de aanwezigheid van verschillende poortjes en kaartlezer – bij de verkeerde vervoerder in te checken. Vervoerders onderkennen dat deze situaties voorkomen dienen te worden. Vervoerders hebben deze kwestie serieus opgepakt. Samen met de consumentenorganisaties hebben ze alle mogelijke onduidelijke situaties in kaart gebracht. Het is nu zaak de stationsinrichting en de informatievoorziening aan de reiziger (signing) voor de reiziger inzichtelijk, begrijpelijk en herkenbaar te maken. Daartoe worden oplossingen voor alle mogelijke combinaties via 'second life' getest. De staatssecretaris heeft met de OV-bedrijven afgesproken dat er uiterlijk op 30 juni 2008 concrete voorstellen liggen, die samen met de consumentenorganisaties zijn opgesteld.

4 *Nieuwe manieren van reizen en betalen vraagt gewenning bij reiziger; extra aandacht aan communicatie en verbeteringen die het gemak van de reiziger vergroten*

Voor de meeste technische problemen zijn oplossingen beschikbaar. Resterende problemen die zich bijvoorbeeld voordoen bij het in- en uitchecken worden ook veroorzaakt door reizigers die nog niet gewend zijn om uit te checken, ook bij een overstap. De OV-bedrijven besteden hier in hun communicatie veel aandacht aan en gaan coulant om met het restitutieproces. RET attendeert de reiziger nu al via omroepberichten, dynamische reizigersinformatie, posters en stickers in de voertuigen. De tweede fase van de landelijke campagne zal ook gericht zijn op voorlichting over de nieuwe manier van reizen. De campagne wordt instructiever van aard.

## **Planning: soepele en voor de reiziger inzichtelijke landelijke implementatie**

### *Van strip naar chip zo geruisloos mogelijk*

De transitie tussen het volledige introduceren van de OV-chipkaart en het volledig afschaffen van de strippenkaart moet voor de reiziger zo min mogelijk ongemak veroorzaken. Dat betekent dat de overgang van strip naar chip een zorgvuldige planning van werkzaamheden vraagt. De Regieraad heeft om deze overgang te kunnen organiseren de volgende afspraken gemaakt.

#### *1 Resultaten integrale planning voor alle concessiegebieden voor de zomer naar de Tweede Kamer*

Met de decentrale overheden, OV-bedrijven, TLS, en Districhip wordt er op dit moment hard gewerkt aan een integrale planning voor alle concessiegebieden en de onderlinge samenhang. Op basis daarvan wordt een actueel beeld gevormd van de implementatie van de OV-chipkaart en de uitfasering van het NVB. Deze vervolgpianing heeft de staatssecretaris toegezegd om voor het zomerreces toegezegd aan de Tweede Kamer aan te bieden. Hierin zal de staatssecretaris ook de effecten van de beveiligingsonderzoeken op de vervolgpianing meenemen.

#### *2 Effecten van de afspraken op de kosten worden inzichtelijk gemaakt*

Indien de uitkomsten van de beveiligingsonderzoeken, maar ook van de overige gemaakte afspraken, consequenties hebben voor de kosten voor het totale project, zullen die inzichtelijk gemaakt worden en in het Regieteam worden geadresseerd.

## **Communicatie: meer en uniform**

### *Informeren van de reiziger is en blijft van groot belang*

Voor de acceptatie is het van belang dat de reiziger eenduidig en continu wordt geïnformeerd over de OV-chipkaart. Partijen hebben dit onderkend en de volgende afspraken hierover gemaakt.

#### *1 Regio en vervoerderspecifieke communicatie binnen kaders landelijke campagne*

Om de reiziger juist en tijdig te informeren over de komst en het gebruik van de OV-chipkaart zullen de partners gezamenlijk een informatiecampagne voeren. De campagne zal regionaal starten in de provincies en/of stadsregio's waar de OV-chipkaart wordt ingevoerd en uiteindelijk, nadat voldoende schaalgrootte is ontstaan, landelijke worden ingezet via onder meer radio en televisie. Inhoudelijk zal de campagne, zowel op regionaal als -later- landelijk niveau een instructief karakter hebben en gericht zijn op het leren reizen met de OV-chipkaart. Het gaat dus om een voorlichtingscampagne en niet om een reclame- of imago-campagne.

Middelen die in de verschillende stadia zullen worden ingezet zijn [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) en [www.mijnov-chipkaart.nl](http://www.mijnov-chipkaart.nl) een landelijke publieksinformatiebrochure, artikelen in huis-aan-huisbladen, advertenties, buitenreclame en radio en televisiespots. Er zal een nauwe afstemming zijn tussen regionale en landelijke communicatie om dubbeling en mogelijk tegengestelde boodschappen te vermijden. Vanuit het landelijk campagneteam zullen decentrale overheden en vervoerders met raad en daad worden ondersteund bij het invullen van hun eigen specifieke deel. Daarvoor zijn voorbeeldadvertenties en andere communicatiemiddelen beschikbaar.

#### *2 Start structurele monitoring klantacceptatie*

Om de OV-chipkaart succesvol in te voeren is het volgen van de ontwikkelingen in de klantacceptatie van groot belang. Partijen hebben afgesproken een gezamenlijke klantacceptatiemonitor in te richten met een onafhankelijke periodieke rapportage gedurende het invoeringsproces. De OV-ambassadeur is bereid gevonden de leiding te nemen over het opstellen van de klantacceptatiemonitor.

## **Vervolgregie: gezamenlijk gecontinueerd**

### *Intensief overleg heeft tot concreet resultaat geleid*

De samenwerking tussen partijen die de afgelopen weken aanzienlijk is geïntensiveerd, heeft met dit aanvalsplan een concreet en afgerond resultaat opgeleverd. Partijen zijn ervan overtuigd dat het opvolgen van dit aanvalsplan in dezelfde setting zal moeten plaatsvinden.

### *1 Geen zaken dubbel; wel gezamenlijk gecoördineerd en duidelijk geregisseerd.*

De bestaande overlegstructuren van de stuurgroep overheden en OV-bedrijven en het NMB zullen worden gecontinueerd. Daarnaast hebben partijen afgesproken dat de Regieraad zal blijven functioneren. Uiteraard worden dubbelingen voorkomen. De Regieraad zal zich onder leiding van de staatssecretaris daarom richten op het monitoren van de afspraken uit dit aanvalsplan. Indien noodzakelijk zal vanuit de Regieraad het initiatief worden genomen om partijen bijeen te brengen om vaart te houden in het gehele proces en om besluiten te nemen gericht op het realiseren van de geformuleerde doelstellingen van de OV-chipkaart. De frequentie van de bijeenkomsten zal worden afgestemd op de te realiseren mijlpalen.