

Den Haag, 26 februari 2019

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Geachte staatssecretaris Van Veldhoven,

Hierbij bieden wij u de NOVB voortgangsrapportage 2^e helft 2018 aan. De voortgangsrapportage (peildatum 31 december 2018) toont het verloop van de projecten zoals afgesproken in de NOVB Werkagenda 2017-2019.

In de tweede helft van 2018 werd er in het NOVB een besluit genomen over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken¹. Met elkaar kwamen we tot de conclusie dat de overstapproblematiek is verminderd, terwijl het aantal gedecentraliseerde lijnen is toegenomen. Ook concludeerden we dat de business case rondom het invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken negatief is en een ingrijpende wijziging van het marktmodel in het ov vergt. Daarom adviseren wij om nu niet te kiezen voor een generieke oplossing, maar in te zetten op andere oplossingen. Denk hierbij aan het aanschaffen van een los kaartje, het regionaal aanpakken en het doorontwikkelen van apps die landelijk te gebruiken zijn.

Ook werd er in het NOVB een gezamenlijk besluit genomen over de aanschafprijs van de ov-chipkaart². Besloten werd om de prijsstelling van de huidige ov-chipkaart voor de komende jaren te handhaven. Het verlagen van de aanschafprijs is namelijk complex, aangezien de elementen waaruit de prijs is opgebouwd op een andere manier versleuteld moeten worden indien dit niet meer in de aanschafprijs doorberekend kan worden. Er kon niet voldaan worden aan de randvoorwaarden die door de partijen werden gehanteerd, namelijk het kostenneutraal uitvoeren om derving bij Translink en de vervoerders te voorkomen en het recht doen aan zoveel mogelijk reizigersgroepen. Alle partijen zijn van mening dat doel en middel niet goed in verhouding tot elkaar staan.

Tevens was en is er veel aandacht voor het werkprogramma ov-betalen. Door met elkaar het principebesluit te nemen uiterlijk eind 2023 het systeem achter de ov-chipkaart vernieuwd te hebben, is het werkprogramma ov-betalen weer een stapje verder gebracht. De opvolger van de ov-chipkaart zal op basis van wereldwijde standaarden werken, waardoor het gemakkelijker en mogelijk goedkoper wordt om op andere wijzen te betalen in het ov. Een andere prioritair project voor het NOVB is het project 'Informatiehuishouding'. Hierbij wordt het mogelijk om op basis van onder meer ov-chipkaarttransacties geanonimiseerde informatie op te vragen zodat de dienstverlening voor de reiziger verbeterd wordt. De resultaten van de projecten worden verder uitgewerkt tot een advies.

Wij stellen het op prijs als u de NOVB Voortgangsrapportage 2^e helft 2018 aan de Tweede Kamer toe wil zenden.

Sybilla Dekker
Voorzitter Bestuurlijk NOVB

Eric Janse de Jonge
Voorzitter NOVB Directeurenoverleg

¹ Kamerstuk 23645, nr. 684

² Kamerstuk 23645, nr. 670

Het NOVB zet zich in 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. Het gaat met name om landelijke of concessiegrensoverstijgende vraagstukken die spelen rondom de ov-chipkaart en (de doorontwikkeling van) andere vormen van ov-betalen. Overheden (concessieverleners), vervoerders (concessiehouders) en consumentenorganisaties komen regelmatig bij elkaar om dit te bewerkstelligen. Elk half jaar wordt een voortgangsrapportage opgesteld waarin de voortgang van alle projecten uiteen wordt gezet. Voorliggende voortgangsrapportage gaat over de tweede helft van 2018.

Ontwikkelingen

In nog meer bussen is het mogelijk om contantloos met pin of creditkaart een kaartje te kopen. Sinds 3 september is NS Flex beschikbaar. Hiermee vindt afrekening pas achteraf plaats. En in de metro's van RET is het mogelijk om in en uit te checken met een mobiele barcode. Dit is een volgende stap in de transitie die gaande is op het gebied van ov-betalen. Ook bij Keolis Nederland en NS is het al mogelijk om op deze manier voor je rit te betalen.

De ov-chipkaart in cijfers

Actieve ov-chipkaarten 2^e helft 2018: 14,4 miljoen

- 7,4 miljoen persoonlijk ov-chipkaarten
- 7,0 miljoen anonieme ov-chipkaarten

Aantal geleverde kaarten 2^e helft 2018: 1,7 miljoen

- 1 miljoen persoonlijke ov-chipkaart
- 0,7 miljoen anonieme ov-chipkaarten

Aantal reistransacties 2^e helft 2018: 1,34 miljard

- 'Automatisch opladen' op 2,621 miljoen kaarten

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3,180 miljoen

Contact over ov-chipkaart 2^e helft 2018:

- 12,61 miljoen keer werd de website www.ov-chipkaart.nl bezocht
- 530 duizend klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice ov-chipkaart
- 262 duizend keer werd de ov-chipkaart app gedownload
- 300 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via www.uitcheckgemist.nl

In de volgende tabel is te zien hoe dit zich de afgelopen 2 jaar heeft ontwikkeld.

| | 2e helft 2018 | 1e helft 2018 | 2e helft 2017 | 1e helft 2017 |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| # Actieve ov-chipkaarten | | | | |
| Persoonlijke | 7,4 miljoen | 7,3 miljoen | 7,4 miljoen | 7,4 miljoen |
| Anonieme | 7,0 miljoen | 6,7 miljoen | 6,8 miljoen | 6,8 miljoen |
| # Geleverde kaarten | | | | |
| Persoonlijke | 1,0 miljoen | 0,894 miljoen | | 871 duizend |
| Anonieme | 0,7 miljoen | 0,762 miljoen | | 700 duizend |
| # Reistransacties | 1,34 miljard | 1,36 miljard | 1,27 miljard | 1,2 miljard |

| | 2e helft 2018 | 1e helft 2018 | 2e helft 2017 | 1e helft 2017 |
|---|---------------|----------------|---------------|---------------|
| Automatisch opladen op # kaarten | 2,621 miljoen | 2,563 miljoen | 2.47 miljoen | 2,3 miljoen |
| # unieke reizigers per week | 3,18 miljoen | 3,273 miljoen | 3,3 miljoen | 3 miljoen |
| Contact over ov-chipkaart | | | | |
| Via website | 12,61 miljoen | 10,813 miljoen | 11,5 miljoen | 10, 1 miljoen |
| Via klantenservice ov-chipkaart | 530 duizend | 491 duizend | 600 duizend | 500 duizend |
| # keer gedownload | 262 duizend | 223 duizend | 260 duizend | 230 duizend |
| # claims via uitcheckgemist.nl | 300 duizend | 271 duizend | 322 duizend | 133 duizend |

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.

In 2019 wordt een bèta-versie van de export van OV-producten en -tarieven verspreid via het Samenwerkingsverband DOVA (OV-Data; voormalig NDOV). Om dit te bereiken zijn drie producten gereed gemaakt: een koppeling tussen haltes en zones (digitale zonekaart), een zone-zone-matrix en database met producten. Daarmee is het doel bereikt dat *open, toegankelijke data over consumentenproducten en -tarieven beschikbaar wordt gesteld aan derden*. In principe zouden (markt)partijen dan in staat moeten zijn een beslissingsondersteunend systeem te maken, waarmee reizigers op zoek kunnen naar het reisproduct dat het beste past bij hun wensen en hun reisgedrag. Het open toegankelijk maken van data over producten en tarieven draagt bovendien bij aan het ondersteunen van MaaS. Het Samenwerkingsverband DOVA zal 2019 gebruiken om de bèta-versie door te ontwikkelen en tot standaardisering te komen. Met het beschikbaar maken van data aan derden, beschouwt het NOVB het project Beslissingsondersteunend Systeem als afgerond.

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

Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken spoor (A3)

Doel: Reisgemak vergroten

Nadat er diverse onderzoeken zijn uitgevoerd om een go/nogo besluit te kunnen nemen over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken op het spoor, is er in het NOVB besproken hoe met de conclusies om te gaan. De voorzitters hebben een brief aan de staatssecretaris aangeboden. In deze brief is te lezen dat de overstapproblematiek verminderd is, terwijl het aantal gedecentraliseerde lijnen is toegenomen. Dit komt door verschillende maatregelen en door een betere routine bij reizigers. De business case rondom het invoeren van landelijk enkelvoudig in- en uitchecken binnen het huidige ov-chipkaartsysteem, is echter negatief. Bovendien vergt het een ingrijpende wijziging van het marktmodel in het ov, met name ten aanzien van de regels voor tariefbevoegdheden en de opbrengstverdeling in de spoorconcessies. Alle partijen in het NOVB zijn van oordeel dat momenteel de positieve effecten niet opgewogen tegenover de negatieve. Daarom moet er nu niet gekozen worden voor een generieke oplossing voor landelijk enkelvoudig in- en uitchecken met de huidige ov-chipkaart. Wel zijn er oplossingen te bieden in (a) het aanschaffen van een losse kaart online, in een app of bij de kaartautomaat; (b) een regionale aanpak, waarbij de concessiegrens niet over wordt gegaan, zoals bij Blauwnet in de provincie Overijssel; (c) het doorontwikkelen van apps die landelijk te gebruiken zijn, zoals een app die werkt met locatiebepaling of een app waarbij van tevoren een geplande reis kan worden geboekt.

Trekker: IenW
Eindproduct: Go/NoGo besluit
Status: Afgerond
Start voorbereiding: september 2017
Afgerond: Q4 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.

Na het ondertekenen van een intentieverklaring in september 2017, kan er vanaf april 2018 informatie geleverd aan partijen. Het indienen van een correcte informatieaanvraag vraagt nog enige begeleiding. De (geaggregeerde en daarmee anonieme) bestanden met informatie zijn op basis van ov-chipkaartdata te verkrijgen. In het afgelopen halve jaar is er meer ervaring opgedaan en ook overlegd met partijen die al langer met soortgelijke processen bezig zijn, zoals het cbs. Betrokkenen zijn hard bezig de beantwoordingstermijn te verkorten. Ook werd er gewerkt aan het managen van verwachtingen bij de aanvragers door een informatiebijeenkomst voor producenten te organiseren.

Trekker: Decentrale overheden (toetsingscommissie) en vervoerders (commissie toezicht)
Eindproduct: Een (open) aanbodgerichte informatievoorziening in het ov
Status: In ontwikkeling
Start project: december 2014
Start informatieaanvragen: december 2017
Afgerond: Q1 2020

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 zijn samen met de opdrachtgevende overheden en consumentenorganisaties verder gegaan een gedragen stuk voor te bereiden, zodat het NOVB 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). Afsproken is om dit hoofdzakelijk als een vervangingsvraagstuk te benaderen, waarbij ook oplossingen gevonden moeten worden voor mogelijke vervroegde investeringen in de lopende concessies en opbrengstenrisico's per concessie. Er is een start gemaakt met een afsprakenkader en per concessie werd er verder gewerkt aan de (regionale) business case en de daarbij behorende afspraken over risico's. Ook de landelijke business case werd een slag verder 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 2018 is, net zoals in 2014 en 2016, onderzoek gedaan naar het percentage incomplete transacties. Het definitieve rapport volgt in het begin van 2019. Vervoerders hebben op basis van eigen data het onderzoek uitgevoerd, waarbij een aantal NOVB-leden een kwaliteitscheck zal doen.

Trekker: Vervoerders
Eindproduct: Evaluatierapport
Status: In opstartende fase
Start: Q2 2018
Afgerond: Q1 2019

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 31 december 2018 zijn op 76 stations de poortjes 100% in gebruik. Hierdoor passeert meer dan 90% 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). In de tweede helft van 2018 zijn de poortjes op de stations Eindhoven en Apeldoorn voor 100% in gebruik genomen. In beide gevallen is de livegang voorspoedig verlopen. Ook worden op grote stations waar de poortjes al volledig in gebruik zijn genomen, zoals Utrecht Centraal, Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal, nauwkeurig gemonitord.

Eindproduct: Gesloten poortjes

Status: Lopend

Start: Q3 2014

Afgerond: Het betreft een continue proces

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