

## Voortgangsrapportage

1e helft 2019, peildatum 31 juli 2019

# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

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 concessie-grensoverstijgende vraagstukken die spelen met name 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 eerste helft van 2019.

Per 1 oktober liep de termijn van het NOVB af. Op basis van een evaluatie onder NOVB vertegenwoordigers, waarover op pagina 4 meer te lezen is, zal het NOVB vanaf de 2<sup>e</sup> helft 2019 een nieuwe fase ingaan.

### **De OV-chipkaart in cijfers 1<sup>e</sup> helft 2019**

Actieve OV-chipkaarten: 14,82 miljoen

- 7,46 miljoen persoonlijk OV-chipkaarten
- 7,36 miljoen anonieme OV-chipkaarten
- 2,7 miljoen 'Automatisch opladen' op P-kaarten

Aantal geleverde kaarten: 1,6 miljoen

- 947 duizend persoonlijke OV-chipkaarten
- 667 duizend anonieme OV-chipkaarten
- Aantal reistransacties: 1,44 miljard

Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3,378 miljoen

Contact over OV-chipkaart:

- 13,38 miljoen keer werd de website [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl) bezocht
- 535 duizend klantcontacten (telefoon, e-mail, brieven, twitter) via de klantenservice OV-chipkaart
- 170 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 351 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)

## Projecten in uitvoering op de werkagenda 2019

### **Nieuwe OV-betalen**

**Doel:** - Nieuwe technieken onderzoeken om de huidige techniek van de OV-chipkaart uiteindelijk te kunnen vervangen;

- 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.

**Trekker:** Streekvervoerders

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

**Status:** In ontwikkeling

**Start:** Q4 2015

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

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

#### 1. Besluit OV-betalen (nieuwe betaalwijzen OV)

Op 8 mei 2019 besloot het Bestuurlijk NOVB definitief over de invoering van nieuwe betaalwijzen in het OV, dit op basis van:

- **Het hoofdbesluit**, met daarin o.a. de reden en wenselijkheid om te komen tot nieuwe betaalwijzen (streefdatum landelijke implementatie: uiterlijk eind 2021) en de voorwaarden die van toepassing zijn om de huidige OV-chipkaarttechniek 'Mifare classic' te beëindigen (streefdatum landelijke beëindiging: uiterlijk eind 2023);
- **Het bijbehorende afsprakenkader** m.b.t. de implementatie, met onder andere de verantwoordelijkheden en rollen van alle betrokken partijen;
- **De bijbehorende voortgangsformats** om de implementatie doorlopend te kunnen monitoren, zowel voor wat betreft de landelijke ontwikkel- en implementatiestrategie, de implementatie per concessie en de voortgang op de voorwaarden voor beëindiging van 'Mifare classic' techniek.

Hiermee is de bestuurlijke besluitvorming afgerond inzake de invoering van nieuwe betaalwijzen, waarmee het proces van een gecoördineerde, landelijke invoering van op EMV- en barcode-techniek gebaseerde betaalsystemen is vastgelegd. Randvoorwaarde hierbij is dat op concessie niveau overeenstemming gevonden moet worden over de implementatie van de nieuwe betaalwijzen.

Afgesproken is dat er in NOVB-verband naar wordt gestreefd om eind 2019 voor alle (46) OV-concessies afzonderlijk implementatieplannen, met een bijbehorende businesscase, beschikbaar te hebben, zoals de concessiehouder die met instemming van de concessieverlener voor ogen heeft. Voorafgaand aan het besluit van het NOVB over de invoering van nieuwe betaalwijzen is in opdracht van de vervoerders door een extern bureau, PBQL, een BIT-achtige toets uitgevoerd, als 'sanity-check'. Hieruit is een aantal aanbevelingen gekomen die door de projectorganisatie van vervoerders is overgenomen.

Het eerste monitoringoverzicht per concessie laat zien dat in veruit de meeste concessies het gesprek over de implementatie van de nieuwe betaalwijzen op gang is gekomen met positieve inspanning van alle partijen. Waar dit niet het geval is, hangt dit vaak samen met het feit dat een concessie nog voor of in 2021 afloopt, en de implementatie van de nieuwe betaalwijzen logischerwijze vorm krijgt in de opvolgende concessie. Tegelijk wordt duidelijk dat een aantal gesprekken nog in een verkennende fase zijn en, met name bij de streekvervoerders en hun opdrachtgevers, nog forse stappen dienen te worden gezet om tot afronding te komen.

#### 2. Uniforme software

Er zijn stappen gezet en er moeten nog stappen worden gezet om te komen tot uniforme software onder vervoerders, zodat er uitwisselbaarheid op kan treden in geval van concessiewisselingen.

#### 3. Pilot bankpas

Tussen 19 januari en 19 juli heeft bij NS de pilot 'Reizen met je betaalkaart' tussen Den Haag en Leiden plaatsgevonden. Door groot enthousiasme onder reizigers is het maximum aantal

aanmeldingen van 1000 mensen in drie dagen bereikt. Gedurende de 6 maanden van de proef hebben de deelnemers 2339 ritten gemaakt. Deze ritten werden aan het eind van de dag gebundeld en afgerekend, wat heeft geleid tot 1144 succesvolle betalingen. Tijdens de proef is bewezen dat de techniek werkt en reizigers overwegend positief zijn. Als grootste verbeterpunt benoemen reizigers dat het nog niet mogelijk is om korting en abonnementen aan de betaalkaart te koppelen. Ook heeft HTM een korte technische proef uitgevoerd van twee weken met interne medewerkers. De bevindingen van de proef worden gebundeld met een reizigersonderzoek in een eindevaluatie, die in september wordt afgerond. Deze resultaten worden meegenomen in het Programma OV-betalen ten behoeve van de landelijke invoering van reizen met je betaalkaart.

### **Informatiehuishouding**

**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.

**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 formeel tot 30 april (financiering)

Na het ondertekenen van een intentieverklaring in september 2017, kunnen er vanaf april 2018 informatiebestanden op basis van OV-chipkaartdata geleverd worden aan partijen. Het aantal informatieverzoeken groeit gestaag en er wordt voortgang geboekt in de werkwijze, waardoor verkorting van de doorlooptijd in beeld komt. De toetsingscommissie komt maandelijks bijeen om de ingediende informatieverzoeken te bespreken.

Een probleem blijft het verwoorden van een passend verzoek door de indiener van de aanvraag. Met het scherp krijgen van de aanvraag, passend binnen de doelstelling van de informatievoorziening, is nog veel tijd gemoeid. Door Translink is een zogenaamd 'Kompas' ontwikkeld voor informatieaanvragers, die hen helpt met een aantal concrete voorbeelden hoe een aanvraag ingediend kan worden. Ook is een online portal ontwikkeld, waar een aanvrager de benodigde formulieren kan vinden. Ook worden reeds afgeronde informatieverzoeken gepubliceerd, zodat informatieaanvragers hier van kunnen leren.

Om het proces van toetsing van aanvragen te versnellen is een zogenaamd voorportaal ingesteld, waar aan vragen vóór het formele indienen met deskundigen worden doorgesproken. Ook is onderzocht door de vervoerders en Translink of het mogelijk is het datawarehouse continue met 18 maanden transactiedata te vullen in plaats van per aanvraag te vullen. De conclusie is dat dit onder bepaalde voorwaarden mogelijk is, vooral op het moment dat er veelomvattende aanvragen worden ingediend.

De scope voor de informatie-aanvragen is in lijn met de Intentieverklaring uit 2017 verbreed. Aanvragen mogen naast het doel van het verbeteren van de OV reis en het reisproduct voor reizigers ook maatschappelijke doelen, onderzoek en kennisvermeerdering en commerciële doelen nastreven. Hiertoe moeten vervoerders eerst een Data Privacy Impact Analyse (DPIA) uitvoeren en daarna de privacystatements aanpassen. Daarnaast zal elk verzoek getoetst worden aan de overige criteria mededinging, bedrijfsvertrouwelijkheid en risico op verkeerd gebruik. Dit wordt in de tweede helft van 2019 afgerond.

In juni 2019 is Translink Systems BV gestart met de zogenaamde OV Monitor, een dashboard met beschikbare informatie uit OV Chipkaartdata. De OV Monitor wordt stapsgewijs opgebouwd, in goede samenwerking met CBS, vervoerders en overheden.

In de tweede helft van 2019 vindt er een evaluatie plaats van het project Informatiehuishouding. De uitkomsten worden Q1 2020 in het NOVB besproken.

## **Monitoring incomplete transacties**

**Doel:** Het percentage incomplete transacties verminderen tot 1%.

**Trekker:** Vervoerders

**Eindproduct:** Evaluatierapport

**Status:** Afgerond

**Start:** Q4 2018

**Afgerond:** Q2 2019

In 2019 is, net zoals in 2014 en 2016, onderzoek gedaan naar het percentage incomplete transacties. Bij het eerste onderzoek naar het percentage incomplete ritten is als streefwaarde gesteld dat het percentage incomplete ritten landelijk gemiddeld maximaal 1% zou mogen zijn. Na het eerste onderzoek hebben de OV-bedrijven een maatregelenprogramma opgezet om het percentage incomplete ritten te verlagen en reizigers te compenseren.

De resultaten over 2018 zijn in mei 2019 gepubliceerd. Er zijn in 2018 630,3 mln. ritten met een instaptarief gemaakt. Het percentage incomplete ritten bedroeg 1,3%. Het aantal toegekende verzoeken om terugbetaling van de teveel betaalde ritprijs bedroeg 570.000.

Het onderzoek wijst uit dat het percentage incomplete ritten gemiddeld genomen circa 1,3% is, net als 2 jaar geleden. Wanneer de achteraf herstelde ritten hierbij worden meegerekend, is het percentage incomplete ritten circa 1,2%. Per modaliteit zie je dat het percentage verder daalt wat uitwijst dat maatregelen hun effect sorteren.

De OV-bedrijven zullen maatregelen blijven inzetten om het percentage incomplete ritten zo mogelijk verder te verlagen. De OV-bedrijven zullen de voortgang blijven monitoren. Over twee jaar zal het onderzoek opnieuw worden uitgevoerd.

## Aanvullende onderwerpen en ontwikkelingen

### **NOVB evaluatie en ontwikkeling 'NOVB nieuwe stijl'**

In de eerste helft van 2019 is het NOVB geëvalueerd, omdat per 1 oktober 2019 de huidige NOVB termijn afloopt. Het NOVB werd in 2013 officieel opgestart voor een periode van vier jaar mede naar aanleiding van de discussie rondom het dubbele opstaptarief, wat in de beginperiode van de OV-chipkaart speelde. Na deze termijn werd besloten het NOVB met twee jaar te verlengen tot 1 oktober 2019. Gezien het aflopen van de termijn en het ingaan van een nieuwe fase heeft het ministerie van IenW een ronde gemaakt langs de leden van het Bestuurlijk NOVB en het NOVB Directeurenoverleg om het NOVB te evalueren.

Alle gesproken vertegenwoordigers in het NOVB zijn het erover eens dat het NOVB zijn nut heeft gehad en bewezen. In de beginperiode bleek het erg belangrijk om elkaar regelmatig te spreken en hiermee de relatie onderling te verbeteren. Dit gezien de turbulente begintijd en de opstartproblemen die de OV-chipkaart had. Onafhankelijke voorzitters werden hierbij erg gewaardeerd; door hun goede werk en slagvaardigheid hebben de onafhankelijke voorzitters geholpen de relatie te verbeteren en het NOVB verder te brengen. Momenteel is de relatie onderling goed, partijen weten elkaar ook buiten het NOVB te vinden en de coöperatie OV-bedrijven is opgestart. Onder leiding van de onafhankelijke voorzitters zijn verschillende visies ontwikkeld, is de overstapproblematiek op stations verkleind en werd het reizen met het OV gemakkelijker, toegankelijker en klantgericht. Ze hebben eraan bijgedragen de huidige werkagenda van het NOVB terug te brengen naar het werkprogramma OV-betalen en informatievoorziening.

De belangrijkste bevindingen op basis van de gesprekken zijn:

- Het is wenselijk het NOVB voort te laten bestaan;
- Er is ruimte om de scope van het NOVB te verbreden met andere landelijke of concessie-grensoverstijgende vraagstukken;
- De frequentie en samenstelling van concessiehouders en concessieverleners blijft behouden. Waar aan de orde kunnen andere stakeholders gevraagd worden om aan te schuiven;

- Onafhankelijke voorzitters lijken niet meer noodzakelijk en vanuit haar regierol kan het ministerie van IenW het voorzitterschap invullen.

Op het BO van 13 juni 2019 is akkoord gegaan met bovenstaande contouren, deze worden in Q4 2019 en Q1 2020 verder uitgewerkt in een kort instellingsbesluit.

Samengevat kan het NOVB 'nieuwe stijl' worden omschreven als: In het NOVB overlegt IenW als systeemverantwoordelijke met de bestuurlijke vertegenwoordigers van de concessieverleners en concessiehouders over landelijke concessie-overstijgende OV-onderwerpen.

Op het DO en BO van respectievelijk 29 augustus en 5 december is afscheid genomen van de onafhankelijke voorzitters Eric Janse de Jonge en Sybilla Dekker.

### **NOVB component-MaaS**

**Doel:** Het voorwaardelijk mogelijk maken dat OV wordt ingepast in alle MaaS-serviceconcepten, waarin via overkoepelende diensten (vaak een app) meerdere modaliteiten van verschillende dienstverleners (deelauto's, -fietsen, ride-sharing, taxi, OV etc.) als complete ketenreizen kunnen worden gepland, geboekt, en betaald.

**Trekker:** Decentrale overheden

**Eindproduct:** Afspraken tussen concessieverleners en concessiehouders over OV-component MaaS.

**Status:** In ontwikkeling

**Start OV-Component MaaS:** Q3 2018

**Afgerond:** Nog niet bekend

In NOVB-verband is in 2018 meermalen aandacht gegeven aan het OV-component van MaaS. Dit heeft geleid tot bespreking in het bestuurlijk NOVB van december 2018. Het uitgangspunt, dat al het OV dat door de Nederlandse overheden in concessies is uitgegeven voor reizigers via MaaS-dienstverleners beschikbaar moet zijn, is hier onderschreven. Daarbij moet nog wel besloten worden op welke wijze dit vorm gaat krijgen. Parallel wordt gewerkt aan het formuleren van ondersteunende concessieteksten die in alle bestekken worden toegepast.

### **Onderwerpen uit het Toekomstbeeld OV 2040**

**Doel:** - De deur tot deur reis nu en in de toekomst voor de reiziger optimaliseren.

- Daarvoor als OV-sector gezamenlijk activiteiten opstarten zoals benoemd in de Contourennota OV 2040.

**Trekker:** ministerie I&W

**Eindproduct:** Een Optimale deur tot deur reis voor OV-reiziger.

**Status:** In ontwikkeling

**Start:** Q2 2015 start Toekomstbeeld OV, start NOVB-acties uit contourennota Q4 2019

**Afgerond:** Het betreft een continue proces

De 'contourennota Toekomstbeeld OV 2040' is in februari 2019 door de staatssecretaris aan de Tweede Kamer gestuurd. De nota bevat pijlers en maatregelen die vallen binnen de scope van het NOVB. Binnen het NOVB is besproken hoe binnen de nog op te stellen werkagenda gezamenlijk een aantal in de contourennota benoemde acties opgepakt kunnen worden. Dit betreft bijvoorbeeld de volgende acties uit de Contourennota (pijler 2):

- Data
  - Regie rijk op beschikbaar stellen reizigers verplaatsingen- en betaaldata binnen en buiten OV (actie 12);
  - Eisen stellen in bestekken t.a.v. open stellen van data (actie 13);
  - Wederkerigheid van het openstellen van data van MaaS- en OV-aanbieders (actie 14).
- Nieuwe betaalwijzen (actie 15)
- Model Informatieprofiel Knoopunten (actie 16)
- Volledig toegankelijk OV (actie 17)
- Combineren doelgroepenvervoer en openbaar vervoer en benutten innovaties uit digitalisering en vraaggestuurde mobiliteit (actie 18)

- Aansluiten op de mobiliteitsvraag door differentiëren OV-aanbod (actie 19)
- Landelijk afspraken maken over interoperabiliteit en regulering publieke belangen (actie 20)
- Concessiehouders, marktpartijen en de samenleving kansen geven om vraaggestuurde mobiliteit te benutten (actie 21).

Of deze acties definitief opgenomen worden in de Werkagenda zal verder besproken worden in het kader van het nog af te sluiten instellingsbesluit NOVB-nieuwe stijl.