

## “Samen op weg naar veilig betalen in het OV”

**Aanleiding** Eind 2015 en begin van 2016 is het Openbaar Vervoer in Nederland opgeschrikt door meerdere gewapend overvallen op onze buschauffeurs en controleurs. Door het hele land en bij meerdere vervoerders. Deze vorm van geweld vraagt in de eerste plaats om reactie van politie en sociale veiligheidsteams, maar door de brede verspreiding en de impact die het heeft op ons rijdend personeel, zien wij als gezamenlijke vervoerders de noodzaak tot verdere preventieve maatregelen.

### Visie

Veiligheid en het gevoel van veiligheid kent vele aspecten. De recente gewapende overvallen zijn echter van een zwaarte en een geweldsniveau dat wij absoluut onacceptabel vinden. Naast alle gebruikelijke veiligheidsinspanningen die we leveren is het onze ambitie om een voor kwaadwillenden belangrijke aantrekkingskracht op de bus en tram op termijn te verwijderen: het contante geld.

Om dit doel te bereiken, zetten vervoerders een mix van maatregelen in. Het verminderen van betalingen met contant geld op de voertuigen is al onderwerp van lopende activiteiten binnen het NOVB en de Programmaboord OV Betalen van de Coöperatie OV-bedrijven. Zo zijn daar binnen het NOVB onder andere aan de orde het aantrekkelijker maken van de OV-chipkaart, door een lagere aanschafprijs, en binnen het programma OV-betalen het ontwikkelen van nieuwe betaalmethodes met mobiele telefoon, bar- en QR-codes en bankpas. Deze activiteiten zullen waar mogelijk worden versneld en geïntensiveerd. Zo willen we nu extra nationale maatregelen nemen die contante betaling fors moeten terugdringen door in de herfst van dit jaar nieuwe services in te voeren, zoals automatisch opladen voor ook de anonieme OV-chipkaart, zodat minder cash geld op de voertuigen nodig is door een naar verwachting substantieel verhoogd gebruik van de OV-chipkaart. De exacte impact van de nieuwe services voor de OV-chipkaart zullen we nog nader onderzoeken, zodat we tot het meest effectieve pakket komen. Daarbij zal een bijpassende omvangrijke nationale communicatie-campagne het gebruik van de OV-chipkaart verder versterken.

Voor het afschaffen van betaling met contant geld op de korte termijn worden in de afzonderlijke concessies echter nog meer specifieke maatregelen genomen. Wij hebben bij de verschillende vervoerders tal van maatregelen geïdentificeerd die een bijdrage kunnen leveren. PIN-apparatuur kan bijvoorbeeld veel contante betalingen overbodig maken, kaartverkoopautomaten verplaatsen de verkoop naar de halte of stations, een APP voor wagenverkoop met ticket op mobiel is een bijdrage aan minder contante betaling, cashboxen op het voertuig maken contant geld onbereikbaar voor overvallers, een gerichte benadering van minima kan hen helpen slimmer van het OV gebruik te maken en versterkte wederverkoop via hotels en kiosken biedt een oplossing voor toeristen. En zo zijn er nog meer maatregelen in kaart gebracht.

De Nederlandse OV-concessies kenmerken zich door een verscheidenheid van vervoerders, opdrachtgevers, reizigers en risico's van overvallen. Daarom zal iedere concessie een mix van bovenstaande en andere maatregelen uitvoeren die het meest effectief is voor de specifieke situatie. De individuele plannen worden zo goed mogelijk onderling en met opdrachtgevers, overheden, politie en belangenorganisaties gecoördineerd.

Daarnaast zal rond het moment van de afschaffing van contant geld ook een nationale communicatie-campagne worden georganiseerd voor maximaal begrip en bekendheid over het beëindigen van contante betaling bij de reizigers. Op deze manier zal het mogelijk zijn om in heel Nederland uiterlijk op 1 januari 2018 het betalen met contant geld in onze voertuigen niet meer te accepteren.



## Randvoorwaarden

Afschaffen van contant geld kan alleen gebeuren wanneer aan een aantal randvoorwaarden is voldaan. Deze randvoorwaarden moeten de veiligheid garanderen en ook voorkomen dat reizigers ernstig gedupeerd worden en dat er ongewenst effect op de opbrengsten wordt gerealiseerd. We onderschrijven de volgende voorwaarden:

- Per gebied wordt afschaffen van contant geld in onderling overleg afgestemd tussen de daar actieve vervoerders en overheden. Dit gaat specifiek om inlopers/uitlopers over concessie-grenzen heen waar door alle betrokken partijen maximale inspanning wordt getroost om tot gelijktijdig afschaffen te komen;
- De te nemen maatregelen, die voor iedere vervoerder verschillend kunnen zijn, moeten eerst leiden tot verandering in het reizigersgedrag. Pas wanneer het aantal contante betalingen een acceptabel laag niveau heeft bereikt, kan contant geld op een reizigersvriendelijke manier worden afgeschaft;
- Reizigerstevredenheid moet verder gewaarborgd worden door in de praktijk bewezen stabiele alternatieve betaalmethoden en goede informatievoorziening en bekendheid bij reizigers;
- Het moment en het niveau dat acceptabel is voor afschaffing wordt bepaald door de vervoerder en de opdrachtgever in overeenstemming met alle betrokken overheden en gebruikelijke adviesorganen;
- Het afschaffen van contant geld mag niet leiden tot stijging van incidenten op het gebied van agressie en geweld. Waar contant geld op bussen wordt

afgeschaft, zal dit op termijn ook bij trams gebeuren;

- De noodzakelijke gezamenlijke aanpak van de vervoerders moet voorkomen dat beperkingen voor innovaties van individuele vervoerders worden geïntroduceerd

## Samenwerking met opdrachtgevers en overheid

De voorgestelde maatregelen zullen zowel de veiligheid als de kwaliteit van het Nederlandse OV-systeem fors vergroten. De kosten zijn echter niet verwaarloosbaar. Het vergroten van gemak en mogelijkheden van OV-chipkaart en bijbehorende campagnes brengen kosten en mogelijke opbrengstenderving met zich mee. Ook nieuwe software of hardware vergt grote investeringen, zo zijn de kosten van bijvoorbeeld de installatie van PIN-apparatuur tussen de €1.000,- en €1.500,- per bus. Om onze reizigers maximaal te kunnen blijven bedienen, zullen we ook aan overheden vragen om ons te ondersteunen bij onze initiatieven middels denkkraft, besluitvorming, een financiële bijdrage en indien nodig het doorvoeren van mitigerende maatregelen (bij derving). Met deze ondersteuning investeren we samen in veiligheid én kwalitatief hoogwaardig Openbaar Vervoer. Hierbij gaan we graag het gesprek aan met centrale, decentrale en lokale overheden, vanuit de verantwoordelijkheden voor veiligheid (bijv. Min. V&J) en vervoer (bijv. Min. I&M). Daarnaast is het ook belangrijk dat opdrachtgevers op een goede manier rekening houden met contantloos betalen in hun concessies. Dit betekent dat clausules over contantloos betalen niet als wegingsfactor in een bieding mee kunnen tellen.

## Vervolg

De landelijke maatregelen voor het versterken van het gebruik van de OV-chipkaart worden verder uitgewerkt door vervoerders in samenwerking met de partijen in het NOVB. Onder begeleiding van Openbaar Vervoer Nederland zal zicht gehouden worden op de uitwerking van de maatregelen van de vervoerders. De nationale maatregelen maken integraal onderdeel uit van dit plan en zijn nodig om er mede voor te zorgen dat we de streefdatum contantloos OV per uiterlijk 1 januari 2018 weten te realiseren. Daarnaast komt iedere vervoerder vanuit de gezamenlijke visie en randvoorwaarden tot zijn eigen plan. In deze plannen worden de verschillende maatregelen nauwkeurig beoordeeld op basis van de regionale en lokale omstandigheden. Deze plannen worden gecoördineerd ten behoeve van reizigers en werknemers. Leerervaringen en plannen worden tussen vervoerders gedeeld. Hieruit volgen dan ook de logische momenten om nationaal te communiceren. Tot slot gaan we de komende tijd op landelijk niveau in gesprek met overheden, reizigersorganisaties (o.a. het NOVB) en belanghebbenden om deze nationale aanpak met commitment van alle overheden tot uitvoering te brengen.



Openbaar Vervoer Nederland,  
P. Peters, Voorzitter