

## Verslag NOVB directeurenoverleg

Datum: Donderdag 29 september 2016  
Tijd: 15:00 – 17:00  
Locatie: NS, Utrecht

*Aanwezigen: Streekvervoerders, stadsvervoerders, secretaris DOC, landelijke consumentenorganisaties, IenM, NS, Decentrale Overheden, secretaris ROVB, plv. voorzitter, plv. secretaris NOVB*

### A. Opening, mededelingen en actualiteiten

Weinig berichtgeving in de media over de resultaten van het onderzoek incomplete transacties

Bij het AO Sociale Veiligheid was ook de minister van V&J aanwezig  
Besproken is het actieplan en hoe e.a. bestuurlijk wordt aangepakt.

Terugkoppeling Bestuurlijk NOVB

Het viel op dat er een aantal onderwerpen besproken werden die niet eerst langs het NOVB Directeurenoverleg waren gegaan. In principe moeten alle onderwerpen eerst inhoudelijk in het directeurenoverleg worden besproken. Pas daarna op de agenda van het Bestuurlijk Overleg.

Workshop OV-betalen 29 augustus jl. is geannuleerd

Nieuwe bijeenkomst wordt voorbereid.

### B. Agendapunten ter vaststelling

#### 1) Agenda

Agenda wordt vastgesteld

#### 2) Verslag NOVB Directeurenoverleg 30 augustus

Verslag wordt vastgesteld. Geen opmerkingen.

### C. Agendapunten ter besluitvorming

#### 3) D1: Enkelvoudig in –en uitchecken terugkoppeling pilot Valleilijn

De alternatieve invulling Pilot op Valleilijn wordt toegelicht. Het idee is om de pilot een proeftuin te laten zijn voor 3 reismogelijkheden op de Valleilijn.

De drie reismogelijkheden zijn:

- Firefly: de reiziger plant zijn reis vanaf de huidige locatie op basis van GPS naar de gewenste locatie en koopt zijn e-ticket met zijn mobiel.
- Tap in Be Out: (Fase 1) Daarbij wordt gebruik gemaakt van o.a. GPS om locaties van reizigers te bepalen via de mobiele telefoon en daarmee de reis registreert. (Fase 2) Dan wordt Tap in Be Out reisregistratie uitgebreid met facturatie.
- Reizen op rekening met koppeling Account Based Traveling (ABT), reizen op rekening op de OV-chipkaart waarbij het bij overstap niet meer nodig is om uit en in te checken.

De vraag aan het directeurenoverleg is om akkoord te gaan met de alternatieve invulling op de proef, conform deze oplossingsrichtingen en tijdslijn.

Bij reizen op rekening maakt het niet uit of je bij NS of Connexxion incheckt, willen de consumentenorganisaties weten. Daarmee ondervang je immers dat er fouten worden gemaakt door bij een verkeerde paal in te checken. Dat is inderdaad het geval, zegt NS. De backoffice gaat deze 'fouten' ondervangen.

Is het reizen op rekening ook mogelijk met de huidige OV-chipkaart zijn de Decentrale Overheden benieuwd naar. De OV-chipkaart is gekoppeld met Firefly en dus te gebruiken.

Zijn deze proeven ook landelijk op te schalen? NS licht namens de StuurgroepPlus toe dat we weten dat het technisch mogelijk is, maar we weten nog niet of het op landelijk niveau in de backoffice te regelen is.

IenM uit complimenten aan Connexxion en NS voor het harde werken en het doorzettingsvermogen om deze pilot van de grond te krijgen. Het krijgt nu niet de vorm die eerder is afgesproken, maar dat is dan maar zo.

Decentrale Overheden voegen daaraan toe dat het project nu positieve energie geeft.

Er moet nog goed gekeken worden naar hoe de pilot past in het programma OV-betalen en hoe het scoort op omvang en bereik

Consumentenorganisaties geven aan dat de onduidelijkheid bij in- en uitchecken voor de reiziger moet worden weggenomen. Dit is met de nieuwe aanpak niet voor alle reizigers het geval. De consumentenorganisaties vinden het zinvol dat er pilots met nieuwe betaalmethoden plaatsvinden. Ze zijn echter nog niet overtuigd of de nieuw voorgestelde invulling van de pilot Valleilijn een alternatief is voor de pilot zoals oorspronkelijk voorgesteld. Er zijn twijfels over het te verwachten bereik onder de reizigers.

Op dit moment wordt onderzocht welke doelgroepen we willen bereiken, maar het is nu nog te prematuur om daar een uitspraak over te doen, zegt NS. Voor de incidentele reizigers is Firefly en Tap in Be Out van toepassing. Voor de abonnementshouders is de verwachting dat de grote meerderheid (net als telefoon) voor postpaid i.p.v. prepaid gaan kiezen. Ze maken dan gebruik van ABT-platform. Dat voldoet aan een brede wens van onze reizigers. Daarnaast is het zo dat de mededinging niet de enige belemmering was voor deze pilot. Er waren overall teveel belemmeringen en nu kunnen de middelen worden ingezet om toekomstvaste oplossingen aan te bieden. Consumentenorganisaties geven aan dat zij hun zienswijze schriftelijk mee willen geven, alvorens de bestuurlijke ronde gestart wordt.

#### **4) A4: Informatievoorziening**

In het bestuurlijk NOVB van 15 september zijn naar aanleiding van de uitvraag voor het ontwerp van de informatiehuishouding enkele vragen gesteld over de rol van Translink in het ontwerp van de Informatiehuishouding en over de inhoud van de aanvraag aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In het Bestuurlijk NOVB is aan het NOVB Directeurenoverleg gevraagd om de mogelijkheden van een rol van Translink in het ontwerp van de Informatiehuishouding nadrukkelijk te bezien en dit aan het bestuurlijk NOVB voor te leggen. Over de aanvraag zienswijze aan de AP is in het bestuurlijk NOVB aangegeven dat, als Translink door de inhoud van de aanvraag zienswijze geen rol in de informatiehuishouding zou kunnen spelen, er wellicht een aanvullend gesprek met de AP nodig is.

Vanwege het complexe vraagstuk hebben de vervoerders meer tijd nodig om een en ander uit te zoeken. Op verschillende onderdelen willen ze nog met de achterban afstemmen. Daarom kunnen de vervoerders op dit moment hier geen uitspraak over doen. Eerst moet helderheid worden verkregen over de mogelijke rol van Translink, daarna kan pas een uitspraak worden gedaan over de offertes en verdeling van de kosten, aldus vervoerders.

Er wordt gepleit voor het scheiden van twee trajecten:

- Comfort bieden aan onszelf en de bestuurders, dat we dit project willen doen op de manier zoals nu in gang gezet. Daarvoor wordt nog 14 dagen de tijd genomen om door de vervoerders een en ander onderling af te stemmen.
- Een principebesluit op de offerte (keuze van de projectgroep), zodat gelijk van start kan worden gegaan na het verloop van 14 dagen.

De vervoerders willen niet voorsorteren op de omvang en de verdeling van kosten. Daar wordt aan toegevoegd dat Translink verschillende rollen vervuld en het is niet de wens van de vervoerders dat voor een partij wordt gekozen die geen gebruik gaat maken van de expertise van Translink.

#### **D. Agendapunten ter bespreking**

##### **5) A8: Operationele Verbeterpunt: 'Easytrip'**

Drempelloos reizen voor klanten. Geen opmerkingen bij dit onderwerp

**6) B1: Aanvraagproces OV-chipkaart en D6: anoniem geld terugvragen OV-chipkaart**

Consumentenorganisaties hebben een probleemstelling geformuleerd. Vervoerders maken een tabel waaruit duidelijk wordt wat kansrijk en niet kansrijk is. Dit wordt afgestemd in het DOC. En de uitkomsten worden in het volgende directeurenoverleg van 1 november 2016 besproken.

**7) Inzet restsaldi OV-chipkaart**

Na afloop van de geldigheidsdatum van de OV chipkaart kunnen reizigers het resterende saldo terugvragen tot 12 maanden na de op de kaart vermelde datum. Na deze periode wordt de kaart automatisch definitief beëindigd in de backoffice van Translink en valt het restsaldo vrij. Inmiddels is een uitgebreid programma opgezet om klanten extra mogelijkheden te bieden en stimuleren om geld terug te vragen.

De consumentenorganisaties pleiten ervoor om eerst de drempels wegnemen voor restitutie, daarna de restgelden te gebruiken voor innovatie. Ook wordt het advies gegeven om actief te communiceren welke concrete acties worden ondernomen om te voorkomen dat er geen geld op de OV-chipkaart blijft staan en wat wordt er gedaan om de restitutie verder te vergemakkelijken.

**E Agendapunten ter informatie**

**8) OV-loket rapportage Q2**

**Rondvraag**

- Op dit moment wordt de toeristenkaart nog niet veel verkocht. Is het een idee om ook bij de toeristenkaart BTM toe te voegen voor kinderen. Bijv. voor 5 euro je kind meenemen door het hele land. NS vindt dit een interessant idee.