

# **Actualisatie Aanvalsplan OV-chipkaart**

28 november 2008

## Inleiding

Voor u ligt de Actualisatie van het Aanvalsplan. Het oorspronkelijke Aanvalsplan OV-chipkaart van 29 februari 2008 ("het Aanvalsplan") bevat een overzicht van afspraken die begin 2008 onder regie van de staatssecretaris van VenW zijn gemaakt. Deze Actualisatie van het Aanvalsplan gaat in op de voortgang die door de bij de OV-chipkaart betrokken partijen is geboekt op de verschillende deelonderwerpen.

Het is goed om nog eens stil te staan bij de vraag wat er wordt verwacht van de OV-chipkaart. De belangrijkste doelstelling is en blijft dat de OV-chipkaart de reiziger gemak zal brengen: 'op weg naar één kaart voor tram, trein, bus en metro.' Met één kaart reizen door de OV-keten. In plaats van het huidige tariefsysteem dat gebaseerd is op voor de reiziger onduidelijke zones komt er een tariefsysteem gebaseerd op kilometers. Dit is een eerlijker systeem. Daarnaast betaalt de reiziger niet meer vooraf zoals op de strippenkaart maar wordt er afgerekend op het moment dat er wordt uitgecheckt. De OV-chipkaart zal ook het zwartrijden verminderen en daarmee de sociale veiligheid vergroten. Met deze en andere veranderingen wordt het gemak vergroot van reizigers die nu al dagelijks met het openbaar vervoer reizen. Daarnaast wordt het reizen per openbaar vervoer met de OV-chipkaart aantrekkelijker voor mensen die nu niet of weinig gebruik maken van het openbaar vervoer.

Vast staat ook dat de OV-chipkaart zal bijdragen aan een optimalisatie van de opbrengstverdeling binnen de openbaar vervoersector. OV-bedrijven zullen de mogelijkheid hebben meer reizigers te verleiden om gebruik te maken van hun diensten. De invoering van de OV-chipkaart leidt daarmee uiteindelijk tot een nog betere aansluiting van het openbaar vervoer op de wensen van de reiziger.

In de afgelopen periode hebben de verschillende vervoerders, overheden en andere betrokkenen hard gewerkt om dit gemeenschappelijke doel een stap dichterbij te brengen. De Regiegroep OV-chipkaart onder leiding van de staatssecretaris van VenW heeft de voortgang op de diverse deeldossiers gemonitord. Partijen zijn het er over eens dat belangrijke stappen zijn gezet, maar dat andere stappen nog nadrukkelijk gezet moeten worden. Het werk is kortom nog niet klaar. De Regiegroep OV-chipkaart zal dan ook haar werk voortzetten, monitoren wat er gebeurt en bijsturen waar nodig. Partijen hebben met elkaar belangrijke vervolgsafspraken gemaakt die zijn vastgelegd in deze Actualisatie van het Aanvalsplan OV-chipkaart.

Hieronder volgt per deelonderwerp een nadere toelichting over de in de afgelopen periode geboekte resultaten. De indeling van het document volgt de indeling van het oorspronkelijke Aanvalsplan, voorafgegaan door enkele belangrijke onderwerpen die sindsdien zijn aangepakt: kostendossier, organisatie van de implementatie en overleg met consumentenorganisaties.

## Kosten

### *Meerkosten in kaart gebracht*

Naar aanleiding van het oorspronkelijke Aanvalsplan heeft de Regiegroep OV-chipkaart aan Dhr. A.W. Kist verzocht om de meerkosten van de stads- en streekvervoerders ten opzichte van de ramingen en begrotingen met betrekking tot de invoering van de OV-chipkaart, die ten grondslag lagen aan het Go-besluit in 2006, in kaart te brengen. Het rapport van de onderzoekscommissie onder leiding van de heer Kist ("Commissie Kist") is aan de Tweede Kamer aangeboden op 7 oktober 2008. Het rapport van de Commissie Kist behelst een ordening van de meerkosten van stads- en streekvervoerders die zijn veroorzaakt door vertraging bij de invoering van de OV-chipkaart te verkrijgen en te analyseren en ordenen naar herkomst, oorzaak, aard en omvang. Daarnaast brengt de Commissie Kist in het rapport advies uit over de manier waarop meerkosten in de toekomst beperkt kunnen worden.

### *Inhoud gegeven aan aanbevelingen*

Op de volgende wijze wordt inhoud gegeven aan de aanbevelingen van de Commissie Kist:

- Over reeds gemaakte meerkosten maken opdrachtgevers en opdrachtnemers die het aangaan afspraken hoe met de meerkosten wordt omgegaan.
- Door decentrale overheden wordt een Stuurgroep Decentrale Invoering OV-chipkaart ingericht. Deze Stuurgroep richt zich onder meer op de (toekomstige) vermijdbare meerkosten, waarbij ook de vervoerders worden betrokken.
- Door de decentrale overheden wordt in het verdere implementatietraject inzichtelijk gemaakt hoe zij de voor de OV-chipkaart verkregen rijksmiddelen besteden.

## **Uitvoeringsorganisatie**

*Afspraken zijn gemaakt ter verbetering van besluitvormingsprocessen en communicatie*  
De verschillende betrokken partijen hebben de aanbeveling van de Commissie Kist om de overlegstructuren en interne communicatie te verbeteren teneinde vermijdbare meerkosten te voorkomen ter harte genomen. Daartoe zijn de volgende afspraken gemaakt.

### *1 Onderscheid naar eerste-implementatiegebieden en vervolgebieden*

De decentrale overheden (Provincies en Stadsregio's) hebben geconstateerd dat het verder verkrijgen en overdragen van kennis van het volledige OV-chipkaartsysteem van groot belang is. Daarbij valt voor de korte termijn een onderscheid te maken tussen gebieden die kennis gaan vergaren en beschikbaar stellen (de eerste-implementatiegebieden) en gebieden die de kennis gaan gebruiken voor hun invoering van het OV-chipkaartsysteem (de vervolgebieden). Er is daarom een proces georganiseerd om tot goede besluitvorming te komen op de verschillende niveaus en de kennisoverdracht naar alle gebieden goed te waarborgen. Dit zal geschieden door middel van het vaststellen van een referentiebeeld OV-chipkaart uit de eerste-implementatiegebieden. Dit geeft de mogelijkheid aan de decentrale overheden en niet bij eerste implementatiegebieden betrokken vervoerders om hun eigen situatie goed te beoordelen op alle voor hen relevante facetten.

### *2 Implementatiegroep van start gegaan*

Om een nog verbeterde implementatie mogelijk te maken is de eerder genoemde koplopersgroep omgebouwd tot een implementatiegroep onder leiding van de heer L. Verbeek. In deze groep zitten overheden en vervoerders van eerste- implementatiegebieden en van de pilotregio Rotterdam aan tafel. Ook NS neemt aan dit overleg deel. In deze groep vindt afstemming plaats ten behoeve van adequate besluitvorming voor de invoering in deze eerste- implementatiegebieden. Verder wordt kennis vergaard en geschikt gemaakt voor overdracht aan de vervolgebieden. Inmiddels is deze implementatiegroep van start gegaan en wordt verdere kennisuitwisseling rondom de pilot voortvarend ter hand genomen.

### *3 Stuurgroep Decentrale Implementatie ingesteld*

Tevens is door de decentrale overheden uitsluitend voor de OV-chipkaart een Stuurgroep Decentrale Implementatie ingesteld. Besluiten die door de eerste- implementatiegebieden genomen moeten worden maar waarbij de vervolgebieden niet vrij meer zouden zijn om andere besluiten te nemen, worden, afgestemd met achterbannen, in deze stuurgroep vastgesteld. De Stuurgroep Decentrale Implementatie staat onder leiding van de heer L. Verbeek, tevens de voorzitter van de implementatiegroep, en bestaat daarnaast bestuurlijk uit een IPO en SkVV bestuurder. De stuurgroep heeft de mogelijkheid om vanuit de opdrachtgevende decentrale overheidsrol agendapunten in deze samenstelling te behandelen. De voorzitter zal zoveel mogelijk de vervoerders in een adviserende rol voor deze vergaderingen uitnodigen. Daartoe zal de vervoerders worden gevraagd een vertegenwoordiger vanuit respectievelijk stads-, streekvervoer en NS aan te wijzen.

De decentrale overheden gebruiken de pilot- en eerste- implementatiegebieden voor het opdoen van ervaring met de invoering van de OV-chipkaart. Voor de decentrale overheden is het van belang informatie te verkrijgen met betrekking tot de variabelen gehanteerd bij de financiële onderbouwing van het Go- besluit. Die informatie wordt binnen de bestaande governance structuren aan de decentrale overheden gegeven. Op basis van deze informatie kunnen decentrale overheden beoordelen of er voor hun gebied sprake is van afwijkingen ten opzichte van de bij het Go-besluit gehanteerde business cases. Zonodig kunnen de decentrale overheden in overleg met hun vervoerders besluiten

welke maatregelen eventueel getroffen moeten worden om meerkosten in de hand te houden.

4 *Volledige landelijke uitrol maximaal 1 jaar na complete invoering OV-chipkaart en uitzetten NVB in een vervoersregio*

De verdere uitrol van de OV-chipkaart zal plaatsvinden op basis van de hierboven beschreven organisatie. Zoals in de brief van 30 mei 2008 gemeld aan de Tweede Kamer (23 645, nr. 207) is afgesproken dat tussen het moment van het uitzetten van het NVB in de eerste regio('s) en het operationeel hebben van het OV-chipkaartsysteem in de provincies maximaal één jaar zit.

5. *Regionale implementatieplan begin 2009 gereed en gebaseerd op uitrol op basis van logische vervoersgebieden; boeteclausules vanuit te volgen uitrol bezien*

Decentrale overheden en vervoerders werken gezamenlijk aan het opstellen van een integrale planning die de te volgen regionale implementatie samenvat. Deze planning zal begin 2009 worden opgeleverd, waarbij het streven is te implementeren op basis van logisch samenhangende vervoersgebieden. Het punt van in sommige concessies opgenomen boeteclausules wordt vanuit deze implementatie bezien. Daar waar vervoerders constructief meewerken om deze overeen te komen regionale implementatie samen met decentrale overheden te realiseren, bestaat er voor decentrale overheden geen aanleiding onverkort vast te houden aan de inhoud van de boeteclausules.

## **Overleg met consumentenorganisaties**

### *Dialog met uit landelijk overleg gestapte consumenttenorganisaties vindt plaats*

In het landelijk consumentenoverleg (LCO) is de OV-chipkaart één van de onderwerpen waarover wordt gesproken. Landelijke consumentenorganisaties (ANWB, Consumentenbond, Rover, LVsb, Viziris) zijn onlangs uit dat overleg gestapt. Inmiddels wordt met hen door vervoerders, decentrale overheden en het Rijk overleg gevoerd over een gezamenlijk gedragen eindbeeld van de OV-chipkaart. De zorgpunten van de landelijke consumentenorganisaties worden daarbij in de afweging meegenomen. De resultaten zullen worden teruggekoppeld aan de bestuurlijke vertegenwoordigers van overheden, vervoerders en consumentenorganisaties. Het streven is er op gericht om begin volgend jaar de situatie te bereiken dat de uitgetreden consumentenorganisaties weer ingaan op uitnodigingen om deel te nemen aan het LCO.

Aan de consumentenorganisaties is reeds toegezegd dat het besluit om het NVB in de metro van Rotterdam uit te zetten het opstellen van het gezamenlijk gedragen eindbeeld niet hindert. Eventuele aanpassingen die naar aanleiding van dat eindbeeld nodig zijn, zullen ook in de metro in Rotterdam worden doorgevoerd.

De OV-chipkaart zal na de introductie in de Rotterdamse metro vanaf 2009 stapsgewijs landelijk worden uitgerold. Dit zal regionaal plaatsvinden. De regionale consumentenorganisaties (Rocov's) spelen hierbij een belangrijke rol. In de gekozen structuur van decentralisatie hebben de Rocov's een adviserende verantwoordelijkheid als het gaat om de introductie van de OV-chipkaart in de diverse regio's.

## Beveiliging

*Geen fraude geconstateerd met OV-chipkaarten. Alertheid blijft onverminderd hoog. Aanvullende onderzoeken naar beveiligingsrisico's leidden tot aanbevelingen die door TLS / vervoerders zijn overgenomen. RHUL blijft betrokken bij uitwerking aanbevelingen. Oplevering eventualiteitenplan voor migratie verwacht in zomer 2009. Wetenschappers en consumentenorganisaties blijven betrokken bij vervolgstappen.*

Veiligheid is een belangrijke voorwaarde voor de acceptatie van de OV-chipkaart. Discussies rondom de veiligheid vormden de aanleiding voor het oorspronkelijke Aanvalsplan. Inmiddels is aanvullend onderzoek gedaan en zijn maatregelen getroffen. Daarnaast is gewerkt aan scenario's om in de toekomst indien dat nodig blijkt te zijn over te kunnen gaan naar een nieuwe chip.

### 1 *Geen fraude geconstateerd met OV-chipkaarten*

De discussies omtrent beveiliging hebben niet geleid tot problemen bij TLS. Er heeft zich geen fraude met OV-chipkaarten voorgedaan. De alertheid bij TLS en de vervoerders blijft onverminderd hoog om adequaat op eventualiteiten te kunnen reageren. Het noodplan van TLS is en blijft operationeel als onderdeel van de normale bedrijfsvoering van TLS en de OV-bedrijven. Wel is in de afgelopen periode enkele malen uit voorzorg, op basis van transactiepatronen, een zeer beperkt aantal kaarten geblokkeerd. Dit bleek achteraf in alle gevallen te wijten aan verklaarbare afwijkingen. In geval van persoonsgebonden OV-chipkaarten zijn vervangende kaarten vervaardigd en geleverd aan kaarthouders.

Misbruik wordt bij de verwerking van transacties gedetecteerd, waarna de betreffende kaart of kaarten kunnen worden geblokkeerd. Misbruik of manipulatie van vervoersbewijzen is strafbaar. Na overleg met het Openbaar Ministerie in Rotterdam is afgesproken dat het Openbaar Ministerie extra alert is en direct overgaat tot handhaving, mocht van grootschalige fraude of vandalisme sprake zijn. Bij de uitvoering van de maatregelen staat het reisgemak van de bonafide kaarthouder voorop, waarbij het tegoeed van de reiziger steeds gegarandeerd is.

### 2 *Regelmatige tests detectiemechanisme en klantserviceprocessen*

TLS voert op regelmatige basis tests uit met gemanipuleerde kaarten. Hierbij gaat het niet alleen om het testen van het detectiemechanisme maar tevens om het testen van de daaropvolgende klantserviceprocessen. Van kaarten die worden geblokkeerd wordt vooraf, indien deze gegevens bekend zijn, contact opgenomen met de betreffende kaarthouder. Tevens geldt een versnelde procedure voor het beschikbaar stellen van een vervangende OV-chipkaart en bestaat de mogelijkheid van het verstrekken van een tijdelijke kaart voor de tussenliggende periode. 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 en de OV-bedrijven schadeloosgesteld voor eventuele directe financiële schade.

### 3 *TNO-onderzoeken naar beveiliging OV-chipkaart afgerond. Contra-expertise op TNO-onderzoek eind februari gestart, resultaten in april bekend gemaakt*

Het onderzoek door TNO (in opdracht van TLS) en het contra-expertiseonderzoek door RHUL (in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat) zijn respectievelijk in februari en april 2008 afgerond. Onder operationele aansturing van TLS is door TLS en OV-bedrijven een beveiligingsprogramma gestart ter opvolging van de conclusies en aanbevelingen in beide onderzoeken. Zoals aanbevolen door RHUL wordt in een drietal hoofdprojecten binnen het programma gewerkt aan:

- fraudebeheersing en continue verbetering daarvan;
- korte termijn maatregelen binnen het huidige systeem die het risico van misbruik met de Mifare classic chip sterk verminderen; en

- een eventualiteitenplan (contingency-plan) om te migreren naar een andere chip indien dit noodzakelijk blijkt te zijn.

De uitrol van de OV-chipkaart wordt gecontinueerd op basis van de huidige chip. Het projectplan om tot een gedegen eventualiteitenplan voor migratie te komen is in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat getoetst door RHUL. De uitkomsten van deze toets zijn door het Ministerie betrokken in de besluitvorming om de acceptatieplicht voor het NVB bij RET af te schaffen. Een toets door RHUL op het eventualiteitenplan voor migratie zal plaatsvinden bij oplevering in de zomer van 2009.

#### 4 *Regionaal fraudebeheersingsplan Rotterdam opgesteld*

Voor genoemde zaken zijn voor de regio Rotterdam ten aanzien van het gebruik van de OV-chipkaart bij RET vastgelegd en verder uitgewerkt in een regionaal fraudebeheersingsplan. Dit plan is in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat getoetst door Royal Holloway University of London (RHUL), dat tevens verantwoordelijk is voor het contra-expertise onderzoek. RHUL heeft naar aanleiding van haar toets aanbevelingen gedaan over het fraudebeheersingsplan. De Stadsregio Rotterdam en TLS volgen deze aanbevelingen op. Daarmee is voldaan aan de voorwaarden die op dit punt zijn gesteld.

#### 5 *Geen grootschalige fraude voorzien als gevolg van publicaties*

Naast de wetenschappelijke publicaties omtrent de beveiligingsproblematiek van de Mifare classic chip verschenen afgelopen weken enkele niet-wetenschappelijke publicaties van broncodes betreffende de kraak en kraaksoftware. Publicatie van broncodes maakt een aanval op de OV-chipkaart niet aantrekkelijker. De ervaringen in Engeland leren dat ook daar fraude met een OV-chipkaartsysteem niet grootschalig plaatsvindt. Het fraudebeheersingsplan gaat er van uit dat dergelijke zaken toegankelijker zijn geworden voor mensen met enige kennis en interesse. Er zijn echter nog voldoende maatregelen om de enkeling die wel zou kunnen en willen frauderen aan te pakken. Dat is niet anders dan nu met de strippenkaart.

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

TLS heeft het Wetenschapsforum OV-chipkaart opgericht en de universiteiten van Nederland uitgenodigd aan dit forum deel te nemen. De meeste universiteiten hebben hun medewerking toegezegd en inmiddels is het forum vier maal bij elkaar geweest. Het forum staat onder voorzitterschap van onafhankelijk voorzitter professor Paans, verbonden aan de Vrije Universiteit van Amsterdam.

TLS heeft op regelmatige basis sessies met consumentenorganisaties, specifiek ten aanzien van de beveiligingsperikelen en ontwikkelingen rondom de OV-chipkaart. In het afgelopen jaar hebben reeds zes van dergelijke sessies plaatsgevonden.



## Privacy

### *Privacy reiziger blijft gewaarborgd*

In januari 2008 hebben OV-bedrijven van het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) een rapportage ontvangen over de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de OV-chipkaart bij het GVB Amsterdam. Op basis van de conclusies van het onderzoek hebben de OV-bedrijven en TLS een aantal maatregelen aangekondigd en getroffen. OV-bedrijven hebben de afgelopen maanden intensief samengewerkt om concrete voortgang op het privacyvlak te boeken. Over het gebruik van reisgegevens voor marketing hebben de vervoerbedrijven met het Cbp afspraken gemaakt. Hieronder treft u de stand van zaken op basis van de conclusies uit het onderzoek van het Cbp.

#### 1 *Geen verwerking meer van persoonsgegevens van OV-chipkaarten zonder persoonsgebonden product*

De OV-bedrijven zijn gestopt met het verwerken van persoonsgegevens van OV-chipkaarten zonder persoonsgebonden product (geen abonnement bij een vervoerder). De verwerkte persoonsgegevens van aangevraagde OV-chipkaarten zonder product zijn verwijderd.

#### 2 *Overeenstemming bereikt met Cbp over gebruik afgeleide reisgegevens*

De OV-bedrijven hebben met het Cbp overeenstemming bereikt over de uitwerking van het gebruik van bepaalde reisgegevens voor marketing. In een brief van 6 november jl laat de voorzitter van het Cbp weten dat de door de OV-bedrijven geschetste weg de politiek-maatschappelijke wensen die gesteld worden aan het OV (zoveel mogelijk mensen met het OV laten reizen en als het enigszins kan ook buiten de spits), de bedrijfseconomische belangen van de OV-bedrijven en de bescherming van persoonsgegevens van reizigers op harmonieuze wijze met elkaar in evenwicht zijn gebracht. De OV-bedrijven mogen onder voorwaarden een zeer beperkt aantal afgeleide reisgegevens, bijvoorbeeld of een reiziger wel of niet in de spits reist, gebruiken. Een dergelijk gegeven kan worden aangewend voor communicatie om reizigersspreiding te stimuleren. Daar is dan een gerechtvaardigd belang voor aanwezig. Het Cbp stelt strikte eisen aan de technische inrichting en beveiliging van systemen ten behoeve van afgeleide reisgegevens. Van het gebruik van gedetailleerde reisgegevens voor marketing zonder ondubbelzinnige toestemming van de reiziger zal geen sprake zijn.

#### 3 *Informatievoorziening aan de reiziger verbeterd*

OV-bedrijven hebben waar nodig de informatievoorziening aan reizigers over de verwerking van persoonsgegevens verbeterd. Concrete aandachtspunten hebben geleid tot meer en beter toegankelijke informatie over de bescherming van persoonsgegevens op websites, formulieren en in brochures.

#### 4 *Privacy audit GVB afgerond*

De privacy-audit bij GVB Amsterdam is afgerond en resultaten worden gebruikt voor verdere verbetering van de bescherming van persoonsgegevens. Hierover is het Cbp geïnformeerd.

#### 5 *Overleg over bewaartermijn reisgegevens vindt plaats*

OV-bedrijven hebben in juli het Cbp inzicht gegeven in de maximale bewaartermijnen van reisgegevens. Het gaat hier om bewaartermijnen van reisgegevens van klanten voor zowel fiscale doeleinden (bijvoorbeeld reiskostenaftrek) en andere bedrijfsvoeringsdoelen, zoals controle op zwartrijden achteraf (fraudebestrijding), informatieverzoeken en verzoeken om geld-terug-bij-vertraging. De OV-bedrijven zullen de komende tijd de noodzaak en termijnen van het bewaren van bepaalde reisgegevens verder in kaart brengen.

Met de belastingdienst is onder voorzitterschap van het ministerie van VenW intensief overlegd over de vereiste fiscale bewaartermijnen van reisgegevens (kosten) voor de verschillende belastingsoorten. OV-bedrijven faciliteren de standpuntbepaling van de belastingdienst door in workshops uitleg te geven over de werking van het OV-chipkaartsysteem. Bovendien wordt met de Belastingdienst een gezamenlijk beleidsvoorstel uitgewerkt voor verschillende belastingsoorten. De verwachting is dat dit begin 2009 jaar gereed is en kan worden overlegd aan het Cbp.

## Tarieven

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

Onveranderd ten opzichte van het Aanvalsplan is het uitgangspunt dat de reizigers er bij de overgang van de strippenkaart naar de OV-chipkaart gemiddeld genomen niet op achteruit gaan. Er zijn verschillende afspraken gemaakt die dit borgen.

#### 1 *Opbrengstneutraliteit opgenomen in Landelijk Tarievenkader (LTK)*

De afspraak uit het Aanvalsplan dat in het eerste jaar na introductie van de OV-chipkaart geen algemene tariefverhogingen zullen plaatsvinden is opgenomen in het LTK. De vervoerders en decentrale overheden gaan uit van de in dit kader afgesproken opbrengstneutraliteit bij het maken van berekeningen ten behoeve van de vaststelling van de nieuwe tarieven. De overheden overleggen met de verschillende Regionale Overlegorganen Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (ROCOV) alvorens de tarieven worden vastgesteld.

#### 2 *Landelijk tarievenkader vastgesteld; geen wirwar aan tarieven*

De koepels SkVV en IPO hebben op 21 april 2008 het LTK in ontwerp vastgesteld en het vervolgens aangeboden aan de betrokken decentrale overheden. Het LTK heeft de vorm van een convenant tussen de decentrale overheden. Verwacht mag worden dat het uiterlijk begin 2009 door alle decentrale overheden is ondertekend.

Het LTK bevat een aantal afspraken over de regionale tarieven (bijvoorbeeld definities van 'oudere', 'spits'), over de overgangssituatie en over een aantal landelijke reisproducten. Deze afspraken dragen bij aan het voorkomen van een wirwar aan tarieven. In het LTK is een alternatief opgenomen voor de huidige stad-streksupplementen: reizigers in het bezit van een NS traject of netwerkkaart kunnen voor 15 euro per maand een landelijk geldig reisproduct kopen dat 40 procent korting geeft op het basistarief en op het kilometertarief. De streekvervoerders hebben te kennen gegeven dat zij hier nog nader overleg over willen voeren met NS en overheden. Bovendien zullen concessieverleners bevorderen dat ter vervanging van de huidige NS-trajectkaarten die ook geldig zijn op het regionale spoor, nieuwe reisproducten worden ontwikkeld die geldig zijn bij NS en de desbetreffende regionale spoorvervoerder.

Voorts is in het LTK afgesproken dat de concessieverleners samen met NS en vervoerders onderzoeken of en hoe het opnieuw heffen van de vaste voet bij een overstap tussen regionaal treinvervoer en NS in de toekomst achterwege kan blijven. Doel van de studie is één vaste voet in de railketen, zoals dat nu het geval is. Dat zal niet direct bij introductie mogelijk zijn, maar is wel het streven als eindbeeld. De haalbaarheid daarvan wordt dus nog onderzocht.

#### 3 *Decentrale tarievenkaders en tariefsplannen vastgesteld door de decentrale overheden*

Nog dit jaar hebben de meeste decentrale overheden een tarievenbeleid voor de OV-chipkaart vastgesteld. Twee overheden zullen dit begin 2009 gaan vaststellen. Mede afhankelijk van de fase waarin de invoering van de OV-chipkaart zich bevindt, is dit beleid reeds geheel in detail uitgewerkt dan wel betreft het de kaders en vindt de uitwerking momenteel plaats. Ook het overleg met de Rocov's moet in een aantal gevallen nog plaatsvinden.

#### 4 *Resultaat onderzoek: geen wirwar aan tarieven*

In april hebben IPO en SkVV een onderzoek laten verrichten door AGV/Movares naar de inhoud van het regionale tarievenbeleid. Het primaire doel was na te gaan of er, na invoering van de OV-chipkaart, een wirwar van tarieven komt. Dit lijkt geenszins het geval te zijn. Per regio ontstaan er naast de landelijke reisproducten ook maximaal vijf regionale

producten. Momenteel, in het papieren tijdperk, zijn er meer verschillende tarieven. De incidentele reiziger kan ook na invoering van de OV-chipkaart makkelijk gebruik maken van het openbaar vervoer: wagenverkoopkaartjes blijven overal bestaan. In de automaten bij de metrostations zullen wegwerpchipkaarten kunnen worden aangeschaft. Voor die reiziger verandert er dus weinig.

## Distributie

*Distributie vormt één van de belangrijkste aandachtspunten bij de verdere implementatie van de OV-chipkaart. Districhip heeft zijn werk gedaan en er is veel kennis verzameld over inkoop, beheer en onderhoud. Districhip wordt evenwel opgeheven omdat het bedrijfseconomisch efficiënter is de organisatie van het derdennetwerk meer toe te spitsen op de specifieke eisen van het landelijk gebied en het stedelijk gebied. De eis van een uniform derdennetwerk voor klanten blijft vanzelfsprekend gehandhaafd.*

### *1 Een voor klanten uniform derdennetwerk wordt opgeleverd*

Decentrale overheden en vervoerders hebben afgesproken een voor klanten uniform derdennetwerk op te leveren bij de verdere introductie van het OV-chipkaartsysteem. Hiermee zal er uniformiteit richting de reiziger in de zin van herkenbaarheid worden gerealiseerd. Vervoerders en decentrale overheden zijn tot de conclusie gekomen dat één centraal systeem van organiseren niet de voorkeur verdient. De verschillende eisen die er vanuit het stedelijk gebied en het landelijk gebied worden gesteld aan het derdennetwerk komen in de nadere uitwerking terug. De coördinatie hiervan wordt ter hand genomen door de eerder genoemde Stuurgroep Decentrale Invoering OV-chipkaart. Bij de implementatie van het derden distributienetwerk zullen de ervaringen die opgedaan worden bij de verdere launch van het OV-chipkaartsysteem in Amsterdam zo veel als mogelijk worden gebruikt.

### *2 Besluit tot bestellen apparatuur binnen kader Stuurgroep Decentrale Invoering OV-chipkaart*

Het onomkeerbare besluit tot het bestellen van apparatuur zal door decentrale overheden en vervoerders worden genomen binnen het kader van Stuurgroep Decentrale Invoering OV-chipkaart.

### *3 NS-distributievoorzieningen aanvulling op andere distributievoorzieningen*

De NS-distributievoorzieningen zijn een aanvulling op andere distributievoorzieningen. Reizigers moeten bij introductie van de OV-chipkaart ook bij voldoende punten van het derdennetwerk en internet een OV-chipkaart kunnen kopen en saldo kunnen laden. Dat is van belang om de belasting van distributiepunten goed te spreiden.

## Reisgemak

### *Verbeteringen in systeem en informatievoorziening aangebracht*

De ervaringen in Rotterdam tonen aan dat het OV-chipkaartsysteem in de praktijk werkt. Een aantal belangrijke aandachtspunten resteert nog, met name bij de overstap tussen verschillende modaliteiten. Daar zal hard aan gewerkt moeten worden.

#### *1 Rotterdamse reizigers tevreden over OV-chipkaart*

Reizigers bij RET in Rotterdam zijn tevreden over de werking van de OV-chipkaart. Inmiddels worden maandelijks 2.500.000 ritten met de Rotterdamse tram, bus en metro gemaakt met de OV-chipkaart. In de afgelopen periode is het aantal reizigers en ritten stabiel gebleven en zijn knelpunten opgelost. Met name in de metro is het aantal klachten teruggebracht naar een zeer laag niveau. Reizigers zijn meer en meer gewend aan de nieuwe manier van reizen. Het aantal restitutieaanvragen (terecht of binnen coulance regeling) omdat reizigers zijn vergeten uit te checken is zeer gering. De aanvragen kunnen ook online worden geregeld.

De nieuwe generatie controleapparatuur voor conducteurs en controleurs op de tram, bus en metro werkt naar behoren. Voor reizigers die vanuit gebieden waar de chipkaart nog niet is ingevoerd willen overstappen op de metrolijnen in Rotterdam is een compensatieregeling ontwikkeld. Dit is een tijdelijke regeling die van kracht is tot ook in omliggende gebieden met de OV-chipkaart kan worden gereisd.

Op de trams en bussen van de RET blijft voor reizigers voorlopig de mogelijkheid bestaan om te kiezen tussen reizen met de OV-chipkaart of reizen met papieren vervoerbewijzen.

#### *2 OV-chipkaart vanaf september 2008 ook voor reizigers in trams en bussen in Amsterdam*

Reizigers bij GVB in de Amsterdamse metro reizen al sinds 2006 met de OV-chipkaart. Er is veel ervaring opgedaan en geleerde lessen uit Rotterdam en Amsterdam worden uitgewisseld en over en weer overgenomen. Sinds 1 september 2008 kunnen ook de reizigers van Connexxion in de concessies Amstelland Meerlanden en Haarlem IJmond met de OV-chipkaart naar Amsterdam reizen en overstappen op de metro, trams en bussen van GVB. Stap voor stap zullen reizigers worden geïnformeerd over de nieuwe manier van reizen, de meest geschikte kaart en producten, introductieaanbiedingen et cetera.

#### *3 NS ondersteunt uitrol in Amsterdam met verkoop anonieme OV-chipkaarten en het mogelijk maken van laden van saldo*

De voorbereidingen voor de verkoop van anonieme OV-chipkaarten en het laden van saldo bij NS automaten liggen op schema. NS kiest voor een stapsgewijze uitrol die aansluit bij de planning van andere OV-bedrijven en de daaruit voortvloeiende wensen ten aanzien van distributie.

Uitgangspunt is verder dat de nieuwe functies van de NS-automaten worden aangezet op het moment dat dit in een regio ook daadwerkelijk voor reizigers relevant is. Het activeren van NS-automaten gebeurt in goed overleg met andere OV-bedrijven.

#### *4 Stap voor stap worden verbeteringen doorgevoerd*

Op basis van de ervaringen van de reizigers voeren de OV-bedrijven continue verbeteringen door in het systeem. Verbeteringen in het systeem worden onderling afgestemd tussen de OV-bedrijven. Dit in lijn met de stapsgewijze invoering van de OV-chipkaart.

5 *Stationsinrichting en informatievoorziening inzichtelijker, begrijpelijker en herkenbaarder gemaakt*

*Rotterdam*

De inrichting van de metrostations en informatievoorziening in Rotterdam is na de introductieperiode aangepast. De actiematige inrichting en informatie op de metrostations, bedoeld om reizigers te attenderen op de veranderde manier van reizen met de OV-chipkaart is inmiddels vervangen door bewegwijzering die informatief is, maar minder nadrukkelijk aandacht vraagt. Dit maakt het beeld rustiger en overzichtelijker.

*Werkgroep Stations met meerdere vervoerders*

NS coördineert de werkzaamheden van de Werkgroep 'Stations met meerdere vervoerders' en werkt aan diverse oplossingsrichtingen. Zo is er een gemeenschappelijke pilot opgestart door GVB, Prorail en NS. De pilot heeft als doel inzicht te verkrijgen in de bewegwijzering en de uiterlijke kenmerken van voorzieningen -zoals poortjes, kaartlezers en automaten - in stations met meerdere vervoerders. Daarnaast gaan Prorail en NS onderzoek doen naar de loopstromen op stations met meerdere vervoerders.

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

In regio's waar de OV-chipkaart nu al in gebruik is wordt blijvend aandacht besteed aan communicatie naar de reizigers en medewerkers van de OV-bedrijven. Een concreet voorbeeld hiervan is de intensieve communicatie over het in- en uitchecken in Rotterdam. Uit tevredenheidsmetingen onder reizigers in Rotterdam blijkt dat dit werkt.

De voorlichtingscampagne informeert vooral over de nieuwe manier van reizen en betalen. In regionale media wordt basisinformatie gegeven. Voor meer specifieke informatie wordt verwezen naar [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Een nieuwe brochure die breed landelijk is verspreid zorgt er voor dat ook reizigers die geen gebruik kunnen maken van het internet zich goed kunnen informeren. De campagnes van de vervoerders zijn bij de introductie van de OV-chipkaart ook gericht op voorlichting over de nieuwe manier van reizen en zijn instructief van aard. Daarnaast informeren zij de reizigers over de aanschaf van kaarten, producten en speciale acties. Voorbeelden van acties zijn reductie van kaartprijs, gratis kaart en reizen voor 65+ en reductie van reiskosten.

Ter ondersteuning zijn ook instructiefilmpjes gemaakt die worden getoond via de vernieuwde website [OV-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Deze instructiefilmpjes zijn ook beschikbaar voor de websites van OV-bedrijven.

7 *Speciale informatie en toepassingen voor slechtzienden en gehandicapten*

Bij het ontwikkelen van de uitingen van de landelijke campagne is rekening gehouden met de adviezen van de consumentenorganisaties. Voor slechtzienden zijn specifieke middelen en functionaliteiten beschikbaar gekomen:

- Stickers voor op de OV-chipkaart (braille en groot lettertype) zijn breed verkrijgbaar, ook via de belangenorganisaties
- De website [OV-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) is ingericht volgens de "drempels weg"-richtlijnen van het Landelijk Bureau Toegankelijkheid, die er op zijn gericht om een website toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking
- Er komen lijnen op de vloeren op stations en andere speciale bewegwijzering om nieuwe routes aan te duiden
- De persoonlijke OV-chipkaart biedt de mogelijkheid van automatisch opladen, waarmee het reisgemak ten opzichte van de huidige papieren wereld wordt vergroot.

## Planning

### *Planning op hoofdlijnen geformuleerd*

Begin 2008 is er door alle partijen hard gewerkt om de planning inzichtelijk te maken. Inzet was te komen tot een zeer gedetailleerde integrale planning waarin onderlinge afhankelijkheden benoemd waren, zodat deze gemanaged konden worden. Echter door de geconstateerde onzekerheden op de dossiers kosten en beveiliging bleek dit resultaat niet volledig bereikt te kunnen worden. Daarmee werd het initiële doel dat de integrale planning zou moeten leiden tot versnelling van de implementatie niet gediend. Daarom heeft de Regiegroep ervoor gekozen de planning op hoofdlijnen te formuleren, door een aantal duidelijke mijlpalen te benoemen. De ruimte tussen de mijlpalen kan door de partijen gebruikt worden om eigen stappen te bepalen, afhankelijk van de totale voortgang van het project op dat moment. Tevens hebben partijen op deze manier meer ruimte om de opgedane kennis over het uitrollen te gebruiken in nieuw uit te rollen regio's en concessies. De uitvoeringsorganisatie die bestaat uit de implementatiegroep en de stuurgroep centrale implementatie werkt deze gezamenlijk gedragen implementatiestrategie verder uit.

#### 1. *De gekozen uitrol in twee fases wordt nader concreet ingevuld.*

In de brief van 30 mei 2008 aan de Tweede Kamer (23 645, nr. 207) wordt melding gemaakt van een uitrolscenario in twee fases.

- Fase 1: De eerste implementatiegebieden hebben naar verwachting uiterlijk medio 2009 het OV-chipkaart systeem operationeel. Het verzoek van Rotterdam om het NVB in de metro uit te zetten per 29 januari 2009 is inmiddels gehonoreerd. De leerervaringen uit fase 1 worden gedeeld met de overige partijen. Die worden zo in staat gesteld om de eerder opgedane ervaringen te gebruiken om de eigen uitrol te optimaliseren.
- Fase 2: De niet direct bij de eerste implementatiegebieden betrokken regio's maken bij de implementatie gebruik van de ervaringen van de eerste groep, waardoor zij minder dan met kinderziektes zullen worden geconfronteerd, wat de uitrolsnelheid ten goede zal komen. Afgesproken is dat tussen het moment van het uitzetten van het NVB in de eerste stadsregio('s) en het operationeel hebben van het OV-chipkaartsysteem in de provincies maximaal één jaar zit.

Decentrale overheden hebben toegezegd dat begin volgend jaar bekend is welke regio's gaan behoren tot de eerste implementatiegebieden. Het uitgangspunt hierbij is dat de implementatie gebaseerd is op een uitrol via logische vervoersgebieden.

#### 2. *Stapsgewijze introductie NS*

De planning van de NS is dat per 1 oktober 2009 reizen op saldo in haar basisvorm met de OV-chipkaart landelijk mogelijk is. Daarop volgend zullen vooraf gespecificeerde producten in verchipte vorm aangeboden worden. Daarnaast zal het distributienetwerk van NS in verchipte gebieden ondersteuning bieden aan dat van de stad- en streekvervoerders en het aanvullende netwerk. De afspraak is dat de distributieapparatuur van de NS per 1 januari 2009 in technische zin operationeel is en dat de uitrol is opgehangen aan de uitrolplanning van stads- en streekvervoerders en de NS zelf. Hiermee kiest de NS voor een stapsgewijze introductie van de OV-chipkaart.



## Communicatie

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

In de afgelopen maanden is er op communicatiegebied hard gewerkt om de gestelde doelen te bereiken. Binnen het domein communicatie zijn twee hoofdlijnen te onderscheiden: de landelijke introductiecampagne en het inrichten van een Monitor klantacceptatie.

#### *1 Landelijke introductiecampagne OV-chipkaart van start gegaan*

In de afgelopen maanden zijn de campagnevoorbereidingen geïntensiveerd. Vanuit de bestaande communicatiestrategie is een nieuw concept ('magenta lijn concept') ontwikkeld. Inmiddels is vanuit het landelijke campagneteam begin oktober 2008 een informatiecampagne ingezet in de regio Amsterdam om de uitrol naar bus en tram binnen de stadsregio te ondersteunen. Daarnaast zijn afspraken gemaakt om de daar geleerde lessen in praktijk te brengen en toe te passen bij volgende introducties in het land. De focus van de campagne ligt op de ondersteuning van de regionale uitrol. Er is dus geen landelijke communicatie voorzien (bijvoorbeeld op radio en TV) zolang de kaart niet in voldoende mate is uitgerold. Doel van de uitrolondersteuning is het werken aan één beeld voor de reiziger over de OV-chipkaart. Daarvoor is een digitale gereedschapskist ontwikkeld met beelden- en vormtaal en teksten waar iedereen vrij gebruik van kan maken. Ook is een nieuwe versie van de landelijke publieksfolder uitgebracht en in ruime mate verspreid naar bijvoorbeeld Vervoerders, consumentenorganisaties en Postbus 51. Qua inhoud richt de landelijke campagne zich op het informeren van de reizigers over de mogelijkheden van en het reizen met de OV-chipkaart. Voor meer specifieke informatie wordt verwezen naar [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Bij de totstandkoming is uitgebreid afgestemd en overlegd met betrokken partijen.

#### *2 Monitor klantacceptatie van start gegaan*

Een ander belangrijk punt in het Aanvalsplan is het inrichten van een Monitor klantacceptatie. Doel is het volgen van de implementatie inspanningen en het onderzoeken van de communicatie voor, tijdens en na de invoering van de OV-chipkaart in de verschillende regio's met het oogmerk daar lessen uit te trekken voor het vervolg. De OV-ambassadeur is gevraagd deze rol op zich te nemen. Inmiddels is – ook hier in uitgebreide onderlinge afstemming met alle betrokken partijen – een opzet tot stand gekomen die inmiddels in uitvoering is. De OV-ambassadeur rapporteert haar bevindingen aan de Regiegroep.