

# 1

> Retouradres: Postbus 20901, 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag  
T 070 351 61 71  
F 070 351 78 95

**Contactpersoon**

-

T -

**Ons kenmerk**

VENW/BSK-2010/136551

**Uw kenmerk**

-

**Bijlage(n)**

4

Datum 23 september 2010  
Onderwerp 3e Voortgangsbrief Aanvalsplan OV-chipkaart

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de derde voortgangsbrief over het Aanvalsplan OV-chipkaart. In deze brief wordt uw Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen bij het project OV-chipkaart sinds het uitbrengen van de laatste voortgangsbrief op 4 december 2009 (Kamerstukken II, 2009/2010, 23 645, nr. 326).

Dankzij intensieve samenwerking en inspanningen van alle betrokken partijen zijn er sinds het verschijnen van de laatste voortgangsbrief belangrijke resultaten geboekt bij het OV-chipkaartproject:

- Op 11 februari 2010 is in de Stadsregio Rotterdam en op 3 juni 2010 in de Stadsregio Amsterdam het Nationaal Vervoerbewijs (NVB) voor bus en tram soepel en zonder noemenswaardige problemen uitgezet.
- De realisatie van de landelijke uitrolplanning ligt goed op schema. Op dit moment kan, met uitzondering van het regionaal openbaar vervoer in de provincies Groningen en Drenthe en het regionaal spoor, in heel Nederland met de OV-chipkaart worden gereisd. Naar verwachting is dat vanaf eind 2010 ook mogelijk in de provincies Groningen en Drenthe. Dan wordt voldaan aan de in het Aanvalsplan gemaakte afspraak dat tussen het moment van het uitzetten van het NVB in de eerste stadsregio voor alle vervoersmodaliteiten (de Stadsregio Rotterdam per 1 februari 2010) en het operationeel hebben van het OV-chipkaartsysteem in de provincies maximaal één jaar zit.
- De Commissie-Kist is, na het gereedkomen van haar eerste rapport over opbrengstneutraliteit van de OV-chipkaarttarieven in de Stadsregio Amsterdam, nu de opbrengstneutraliteit bij de andere decentrale overheden aan het toetsen. Dit om vast te stellen of de overheden voldoen aan het criterium van de opbrengstneutraliteit bij het verzoek tot uitzetten van het NVB.
- Voor het bieden van een structurele oplossing voor het dubbele opstaptarief, waarover ik uw Kamer per brief van 25 juni 2010 heb geïnformeerd, zal ik een onafhankelijke commissie instellen.

- De aanschaf en het gebruik van de OV-chipkaart laat het volgende beeld zien (peildatum juli 2010):
  - circa 8.000.000 OV-chipkaarten verstrekt
  - circa 20.000 serviceformulieren per week
  - circa 19.000.000 transacties per week
  - circa 400.000 keer per week dat de OV-chipkaart wordt opgeladen met saldo
  - 30.000 - 50.000 geproduceerde kaarten per week
  - 2.500 aanvragen voor 'automatisch opladen' per dag.

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

Deze resultaten laten zien dat er in de afgelopen maanden belangrijke stappen zijn gezet in het OV-chipkaartproject. Er wordt goed overleg gevoerd tussen alle betrokken partijen in het project (de overheden, de vervoerders, TLS en de consumentenorganisaties).

Hoewel er in de afgelopen periode belangrijke stappen zijn gezet, moet er ook in de komende periode hard verder worden gewerkt om diverse zaken die het belang van de reiziger raken, op te lossen.

Hieronder wordt ingegaan op de verschillende onderdelen van het project. Daarbij wordt zoveel als mogelijk hetzelfde stramien gehanteerd als in de eerste twee voortgangsbrieven.

## **1. Uitvoeringsorganisatie**

Op dit moment is de OV-chipkaart in vrijwel geheel Nederland uitgerold en in de eerste twee gebieden (de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam) is het NVB uitgezet voor alle vervoersmodaliteiten.

Gelet op dit implementatieresultaat heeft de heer Verbeek besloten om per 1 juli 2010 zijn taak als voorzitter van de Implementatiegroep en de Stuurgroep te beëindigen. Ik constateer dat de uitvoeringsorganisatie veel goed werk heeft verricht en een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan de implementatie van de OV-chipkaart in Nederland.

Nu de landelijke uitvoeringsorganisatie haar werkzaamheden heeft beëindigd, is het de verantwoordelijkheid van de betrokken partijen om te komen tot een permanente landelijke overlegstructuur. Er moet een nieuwe permanente structuur komen waar door decentrale overheden, vervoerders, NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat bestuurlijke besluiten genomen kunnen worden, onder meer over onderwerpen als tarieven en distributie. De partijen vertegenwoordigd in de Regiegroep hebben de oprichting van deze nieuwe permanente landelijke overlegstructuur opgepakt. Hierbij wordt zorg gedragen voor een goede overdracht van de landelijke uitvoeringsorganisatie aan de nieuwe structuur.

## 2. Uitrolplanning

Ons kenmerk  
VENW/BSK-2010/136551

De uitrol van de OV-chipkaart is voor een groot deel voltooid. Met uitzondering van de regionale treindiensten en het regionaal openbaar vervoer in de provincies Groningen en Drenthe kan nu in geheel Nederland met de OV-chipkaart worden gereisd in bus, tram, trein en metro. In de Stadsregio's Rotterdam (per 11 februari 2010) en Amsterdam (per 3 juni 2010) is de OV-chipkaart inmiddels het enige geldige vervoersbewijs.

Naar verwachting kan eind 2010 ook in de provincies Groningen en Drenthe met de OV-chipkaart worden gereisd. Met de introductie van de OV-chipkaart in deze laatste regio wordt voldaan aan de in het Aanvalsplan gemaakte afspraak dat tussen het moment van het uitzetten van het NVB in de eerste stadsregio voor alle vervoersmodaliteiten (de Stadsregio Rotterdam per 1 februari 2010) en het operationeel hebben van het OV-chipkaartsysteem in de provincies maximaal één jaar zit.

Begin mei 2010 is Arriva in Friesland op het regionaal spoor (op de treinstations tussen Leeuwarden en Buitenpost) gestart met een pilot waarbij de werking van de OV-chipkaart in de praktijk wordt getest op de OV-chipkaart apparatuur. Arriva verwacht vanaf medio oktober 2010 de OV-chipkaart te kunnen invoeren in de Arriva-treinen op het regionaal spoor in Friesland en Groningen. De planning van de provincie Limburg is erop gericht om per medio oktober 2010 de OV-chipkaart op regionaal spoor in te voeren. Wanneer de andere decentrale overheden de OV-chipkaart op regionaal spoor gaan invoeren is op dit moment nog niet bekend.

### *Reizen op saldo bij NS*

NS heeft conform planning het reizen op saldo in oktober 2009 geïntroduceerd. In eerste instantie voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Sinds december 2009 hebben ook de houders van een Voordeelurenabonnement (1,2 miljoen) en houders van een persoonlijke OV-chipkaart van andere vervoerders de mogelijkheid om bij NS op saldo te reizen. Met ingang van mei 2010 heeft NS de introductie ondersteund door de massamediale campagne 'gaat u ook om'. Deze campagne werpt haar vruchten af. Inmiddels hebben al 750.000 reizigers reizen op saldo aangevraagd. Daarmee loopt NS voor op haar prognose. De verwachting is dat NS begin volgend jaar haar miljoenste 'chipper' mag verwelkomen.

Niet alleen reizen steeds meer mensen met de OV-chipkaart bij NS, ze zijn er ook tevreden over. Volgens recent klanttevredenheidsonderzoek van NS vindt 76 procent van de ondervraagden dat reizen op saldo meer gemak biedt dan papieren kaartjes. Ook blijken reizigers de dienstverlening rondom de OV-chipkaart steeds beter te waarderen. Daarbij zijn ze positiever dan voorheen over het aanvragen en activeren van de kaart en de deskundigheid van het NS-personeel. 63% van de reizigers geeft het voortraject het rapportcijfer 7 of meer. Zowel conducteurs, servicemedewerkers als baliemedewerkers krijgen van het overgrote deel van de ondervraagden ook het cijfer 7 of hoger.

Het continu verbeteren van de dienstverlening op de OV-chipkaart is een proces dat in goede dialoog met klanten en consumentenorganisaties plaatsvindt. NS ontvangt vele tips via het online forum [www.ikchip.nl](http://www.ikchip.nl). Mede op basis daarvan worden continu verbeteringen doorgevoerd op de huidige dienstverlening. Sinds begin september 2010 maakt NS het nieuwe houders van de Voordeelurenkaart nog gemakkelijker. Zij krijgen het abonnement, dat wordt geleverd op een OV-

chipkaart, kant-en-klaar aangeleverd en hoeven reizen op saldo niet meer aan te vragen of te activeren. Bij het verlengen van bestaande abonnementen geldt dat het reizen op saldo wordt 'klaargezet'. Abonnementhouders moeten het product dan nog wel activeren bij een kaartautomaat of balie. Verder kunnen reizigers met een OV-chipkaart nu heel eenvoudig bij de kaartautomaat voor een dag wisselen van eerste naar tweede klas en andersom.

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

Ook breidt NS grote aantal kaartlezers op haar stations aanzienlijk verder uit en worden, op basis van ervaringen, huidige kaartlezers verplaatst naar handiger en beter vindbare plekken. NS verwacht dit proces eind 2010 te hebben afgerond. Dan is de capaciteit van kaartlezers op volle sterkte (circa 2.000). Met dit aantal kaartlezers verwacht NS het toenemende gebruik van de OV-chipkaart goed te kunnen faciliteren.

Daarnaast maken goed vindbare en beschikbare kaartlezers deel uit van de maatregelen om het vergeten uit te checken verder terug te dringen. Met dat doel roepen NS-medewerkers nu ook structureel om in de NS-treinen om reizigers er op te wijzen dat zij moeten uitchecken bij aankomst. NS ziet het percentage incomplete transacties onder frequente gebruikers van de OV-chipkaart snel afnemen tot 0,8%, daar waar 'de beginners' nog vaker vergeten uit te checken (2,2%). De genoemde maatregelen moeten ertoe bijdragen het totale percentage verder terug te brengen.

### **3. Uitzetten NVB**

#### *Uitzetten NVB in bus en tram in Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam*

Na het uitzetten van het NVB in de metro (per 29 januari 2009), is per 11 februari 2010 in de Stadsregio Rotterdam het NVB ook voor bus, tram en RandstadRail uitgezet. De Stadsregio Rotterdam was hiermee de eerste stadsregio waar het NVB werd uitgezet voor alle vervoermodaliteiten. In de Stadsregio Amsterdam is per 3 juni 2010 ook voor de modaliteiten bus en tram het NVB uitgezet. Bij brief van 20 april 2010 (Kamerstukken II, 2009/2010, 23 645, nr. 356) heb ik uw Kamer hierover geïnformeerd. Voor de Amsterdamse metro was dit al het geval per 27 augustus 2009.

In beide stadsregio's is het uitzetten van het NVB voorspoedig en zonder noemenswaardige problemen verlopen. Dit is te danken aan de goede planning, organisatie en inzet van extra medewerkers rondom de uitzetdata om reizigers van dienst te zijn. Bij het uitzetten van het NVB in bus en tram is volop geprofiteerd van de ervaringen die zijn opgedaan bij het uitzetten van het NVB in de metro in 2009. Daarnaast heeft de Stadsregio Amsterdam voor het uitzetten van het NVB in bus en tram lering getrokken uit de opgedane ervaringen bij bus en tram in de Stadsregio Rotterdam. Deze leerervaringen zijn systematisch vastgelegd en worden ook gedeeld met de volgende regio's waar het NVB wordt uitgezet.

#### *Clustering regio's*

Voor het uitzetten van het NVB in de overige regio's wordt gestreefd naar een voor de reiziger logische clustering van regio's. Deze clustering ziet er als volgt uit:

| <b>Cluster</b>           | <b>Decentrale overheden</b>  | <b>Streven uitzetten NVB</b>                                |
|--------------------------|--|---|
| <b>1. Oost</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stadsregio Arnhem Nijmegen</li> <li>- Provincie Overijssel</li> <li>- Provincie Gelderland</li> <li>- Provincie Flevoland (met uitzondering van Almere)</li> <li>- Regio Twente</li> <li>- Provincie Fryslân</li> </ul> | 4 <sup>e</sup> kwartaal 2010                                |
| <b>2. Zuid</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Zuid-Holland</li> <li>- Stadsgewest Haaglanden</li> <li>- Provincie Noord-Brabant</li> <li>- Provincie Zeeland</li> <li>- Provincie Limburg</li> <li>- Samenwerkingsverband Regio Eindhoven</li> </ul>        | 4 <sup>e</sup> kwartaal 2010 / 1 <sup>e</sup> kwartaal 2011 |
| <b>3. Randstad Noord</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Noord-Holland</li> <li>- Provincie Flevoland / Almere</li> </ul>  | 1 <sup>e</sup> kwartaal 2011                                |
| <b>4. Utrecht</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Utrecht</li> <li>- Bestuur Regio Utrecht</li> </ul>   | 1 <sup>e</sup> kwartaal 2011                                |
| <b>5. Noord</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Provincie Groningen</li> <li>- Provincie Drenthe</li> </ul>   | 1 <sup>e</sup> helft 2011                                   |

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

Het merendeel van de decentrale overheden streeft ernaar om het NVB voor het einde van dit jaar uit te laten zetten en definitief over te gaan op de OV-chipkaart. Hiertoe dienen de decentrale overheden aan te tonen te voldoen aan de criteria die voor het uitzetten van het NVB gelden. De toets op de opbrengstneutraliteit door de Commissie-Kist wordt hier ook bij betrokken. Inmiddels hebben de provincies Gelderland, Overijssel en Flevoland (zonder Almere) en de Stadsregio Arnhem Nijmegen een officieel verzoek ingediend om het NVB per 18 november 2010 uit te laten zetten. Deze aanvragen worden momenteel getoetst aan de criteria die voor het uitzetten van het NVB gelden.

#### **4. Consumenten en eindbeeld**

##### *Landelijk Consumentenoverleg (LCO)*

Bij de invoering van de OV-chipkaart staat voor mij het belang van de reiziger centraal. Om de consumentenorganisaties goed te betrekken bij de invoering van de OV-chipkaart is het landelijke overleg met de consumenten over de OV-chipkaart ondergebracht bij het LCO. Behalve de verschillende consumentenorganisaties nemen aan het LCO ook vervoerders, IPO, SkVV en TLS deel. Dit jaar heeft in LCO-verband meerdere malen overleg plaatsgevonden over de voortgang en resultaten van de landelijke invoering van de OV-chipkaart tot dan toe. In dit overleg komt ook het eindbeeld aan de orde.

### *Eindbeeld*

De gezamenlijke consumentenorganisaties hebben een eindbeeld opgesteld. In reactie hierop hebben de partijen vertegenwoordigd in de Regiegroep OV-chipkaart hun gezamenlijke visie op het eindbeeld gegeven. Daaruit bleek dat over veel punten overeenstemming bestaat zoals (niet-uitputtend) landelijke dekking van de OV-chipkaart voor het reguliere openbaar vervoer met trein, bus, tram en metro, het basisprincipe van check-in/check-out, distributie, uniformiteit van apparatuur, bediening van apparatuur, informatie-voorziening aan reizigers, omgaan met privacyregels en het risico van fraude. Zoals uw Kamer bekend is hebben de consumentenorganisaties ook wensen die buiten de afgesproken kaders vallen. Voorbeeld daarvan is de gratis OV-chipkaart en de wens om geen regionale tariefverschillen toe te staan.

Naar aanleiding van het verzoek van uw Kamer bij brief van 27 augustus 2010 is in bijlage 1 een overzicht en de stand van zaken opgenomen van de punten waarover overeenstemming bestaat.

Over een aantal punten worden 15 studies verricht, bijvoorbeeld naar de toegankelijkheid voor de reiziger met een visuele beperking en het overstappen op stations met meerdere vervoerders. De consumentenorganisaties worden hier nauw bij betrokken. Zoals ik heb aangekondigd in de tweede voortgangsbrief (Kamerstukken II, 2009/2010, 23 645, nr. 326) alsook tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer op 22 april 2010 heb toegezegd, zijn de verschillende studies besproken in de Regiegroep. In haar vergadering van 5 juli 2010 heeft in de Regiegroep besluitvorming plaatsgevonden over vijf studies, waarmee deze studies zijn afgerond. Het gaat om de volgende eindbeeldstudies: Landelijke dekking OV-chipkaart, Overstap meerdere vervoerders, Landelijke distributie, Toekomst lokale voordeeltarieven en Reisinformatie: route, tijd en prijs. De eindrapporten van deze vijf eindbeeldstudies zijn opgenomen in bijlage 2 van deze brief. Ten aanzien van deze projecten wordt nu begonnen met de implementatie. Hierbij worden ook de aandachtspunten van de consumentenorganisaties meegenomen.

Op dit moment wordt gewerkt aan de afronding van de resterende eindbeeldstudies. De planning ten aanzien van de nog af te ronden eindbeeldstudies is erop gericht dat besluitvorming in de Regiegroep nog dit jaar kan plaatsvinden. Naar aanleiding van het verzoek van uw Kamer bij brief van 27 augustus 2010 is in bijlage 3 is een overzicht van de 15 eindbeeldstudies opgenomen en is per studie het doel en het beoogde resultaat aangegeven.

### *Tijdelijke regeling blinden en slechtzienden*

Met betrokken consumentenorganisaties is in de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam een tijdelijke regeling getroffen op basis waarvan mensen met een (visuele) beperking kunnen reizen, tot het moment dat ook zij volledig gewend zijn aan de OV-chipkaart. Deze tijdelijke regeling houdt in dat visueel gehandicapten voor 10 euro per maand kunnen reizen in de Stadsregio Rotterdam bij de RET, Qbuzz en Connexxion en in de Stadsregio Amsterdam bij Arriva, Connexxion en GVB. Op basis van de getroffen regeling in de stadsregio's Rotterdam en Amsterdam, wordt op dit moment door betrokken partijen gewerkt aan een tijdelijke landelijke regeling voor het regionaal openbaar vervoer voor de doelgroep van zelfstandig reizende blinden en slechtzienden. Partijen spannen zich maximaal in om het product gereed te hebben op het moment dat in de eerstvolgende regio het NVB wordt uitgezet.

## 5. Beveiliging

In januari 2010 heeft de Royal Holloway University of London (RHUL) haar review van het migratieplan van TLS en de vervoerbedrijven afgerond. RHUL constateert dat het migratieplan - na het overnemen van haar aanbevelingen - voldoet aan de daarvoor opgestelde criteria. TLS en de vervoerbedrijven hebben deze aanbevelingen inmiddels geïmplementeerd.

Sinds februari 2010 wordt door TLS en de vervoerders hard gewerkt aan de ontwikkeling van een volgende versie OV-chipkaart met een nieuwe chip met een hoger beveiligingsniveau.

In de afgelopen maanden heeft TLS één geval van fraude met een anonieme OV-chipkaart gedetecteerd. TLS heeft hiervan aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie in Utrecht. TLS heeft in een vroeg stadium de fraude ontdekt door de fraudedetectiesystemen in de backoffice. De fraudeur kocht anonieme OV-chipkaarten en verhoogde zelf, zonder hiervoor te betalen, het saldo van de kaarten. Deze kaarten werden vervolgens op beperkte schaal gebruikt. Het OM heeft op basis van de aangifte van TLS onderzoek gedaan. Dit onderzoek leidde in juni 2010 tot de aanhouding van de fraudeur.

## 6. Privacy

Naar aanleiding van mijn toezegging tijdens het Voortgezet Algemeen Overleg met uw Kamer op 19 mei 2010 hebben in juni het ministerie van Financiën, de Belastingdienst, de vervoerders, TLS, VNO/NCW en het ministerie van Verkeer en Waterstaat overlegd over de bewaartermijnen van de transactiegegevens van reizen met de OV-chipkaart. De vervoerders en TLS hebben hierbij aangegeven voornemens te zijn om informatie over met de OV-chipkaart gemaakte reizen voor servicedoeleinden gedurende een periode van twee jaar voor reizigers beschikbaar te houden.

Voor de Belastingdienst is in de gesprekken met TLS en de openbaarvervoerbedrijven steeds uitgangspunt geweest dat de introductie van de OV-chipkaart niet moet leiden tot wijzigingen in de fiscale bewijslastverdeling rond reizen met openbaar vervoer. Dit betekent dat de Belastingdienst bij zijn controles blijft afgaan op informatie zoals die door belastingplichtigen wordt verstrekt. Daartoe moeten belastingplichtigen toegang hebben tot informatie over gemaakte reizen waar die fiscaal relevant zijn. Die informatie vervangt het vervoerbewijs dat reizigers in de 'papieren' situatie van openbaarvervoerbedrijven krijgen uitgereikt.

Met de door TLS en de openbaarvervoerbedrijven gehanteerde bewaartermijn van twee jaar zullen belastingplichtigen in de praktijk voldoende mogelijkheden hebben om over fiscaal relevante informatie te kunnen beschikken (bijvoorbeeld via uitdraaien van transacties uit OV-chipkaartautomaten en afdrukken van reisoverzichten via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)). Om die reden bestaat er bij de Belastingdienst geen bezwaar tegen dat de vervoerbedrijven informatie over met de OV-chipkaart gemaakte reizen voor servicedoeleinden niet langer dan twee jaar bewaren. De afspraken over de bewaartermijnen worden afsluitend door het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de vervoersector met het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) besproken in het kader van de privacy.

## 7. Tarieven

### *Landelijk Tarievenkader*

Het eerste deel van het Landelijk Tarievenkader (LTK-I) is in werking getreden. Met het LTK-I zijn landelijke afspraken gemaakt over de regionale tarieven bij het "reizen op saldo". Over het tweede deel van het LTK (LTK-II) is overeenstemming tussen vervoerders en overheden. Dit tweede deel bevat afspraken over de landelijke abonnementen (zoals de OV-jaarkaart, de OV-studentenkaart en een landelijk netabonnement voor het regionale OV), over regionale abonnementen en over kortingsproducten op de OV-chipkaart ter vervanging van abonnementen. Partijen werken nu aan de uitvoering van dit LTK-II.

### *Commissie Kist*

De Commissie-Kist beoordeelt de opbrengstneutraliteit van de overgang van de strippenkaart naar de OV-chipkaart. Het eerste rapport van de Commissie over de Stadsregio Amsterdam is reeds in uw bezit (Kamerstukken II, 2009/2010, 23 645, nr. 356). De Commissie toetst nu de opbrengstneutraliteit bij de andere decentrale overheden. De uitkomsten van deze toets worden betrokken bij de aanvraag van decentrale overheden tot het regionaal uitzetten van het NVB. De planning van de Commissie treft u aan in bijlage 4. Hiermee voldoe ik aan de toezegging tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer op 22 april 2010.

### *Dubbel opstaptarief op het spoor*

In mijn brief aan uw Kamer van 25 juni 2010 (Kamerstukken II, 2009-2010, 23 645, nr. 375) heb ik aangegeven dat er een Commissie wordt ingesteld die structurele oplossingen zal aandragen voor het dubbele opstaptarief op het spoor voor de lange termijn.

De Commissie zal eerst feitenonderzoek doen. Hiervoor gebruikt zij het materiaal dat de decentrale overheden, de vervoerders en TLS reeds beschikbaar hebben. Op basis van dit feitenonderzoek zal de Commissie aanbevelingen opstellen voor het dubbele opstaptarief. Zolang er geen structurele oplossing is zal het papieren kaartje van NS op de regionale spoorlijnen gehandhaafd blijven.

## 8. Distributie

Met de landelijke uitrol van de OV-chipkaart wordt ook het distributienetwerk verder uitgerold. In de stadsregio's en provincies waar nu gereisd kan worden met de OV-chipkaart worden de (regionale) distributienetwerken verder uitgebouwd. Dit gebeurt op basis van het beleid dat de decentrale overheden hiervoor hebben vastgesteld en in nauw overleg met de vervoerder. De (regionale) consumentenorganisaties worden hierbij betrokken. Naarmate dat het gebruik van de OV-chipkaart toeneemt, worden ook de distributie mogelijkheden verder uitgebreid. Op de website [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl) kunnen door middel van het invullen van een adres alle servicepunten in de omgeving worden opgezocht.

Bij de verdere uitrol van het distributienetwerk is het van belang dat ook in de minder verstedelijkte gebieden de verkrijgbaarheid van de OV-chipkaart en het aantal oplaadpunten op orde is. Uit ramingen die door de decentrale overheden zijn opgesteld blijkt dat zij voorzien dat dit jaar ruim 8.000 verkooppunten beschikbaar komen; dit is bijna een verdubbeling van het huidige aantal verkooppunten van de strippenkaart (4.500).



### *Distributie bij NS*

Reizigers kunnen bij alle NS-kaartautomaten, en bij de NS-servicebalies, terecht voor het opladen van saldo, het ophalen van NS-producten (zoals bijvoorbeeld de Voordeelurenkaart) en het activeren van reizen op saldo. Voor het kopen van een anonieme OV-chipkaart kunnen reizigers terecht bij NS-servicebalies op het station en bij diverse NS-kaartautomaten met het roze OV-chipkaartsymbool.

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

## **9. Communicatie**

### *Landelijke campagne*

In januari en maart 2010 zijn gecoördineerde introductiecampagnes gevoerd in de Provincies Friesland, Zuid-Holland, Gelderland, Overijssel, Flevoland en de stadsregio's Arnhem-Nijmegen, Haaglanden en Twente. In alle gevallen werden bij de regionale introductie gratis of goedkope persoonlijke OV-chipkaarten voorzien van automatisch opladen aangeboden. De regionale introductiecampagnes zijn ondersteund vanuit het landelijke Campagneteam Introductiecampagne OV-chipkaart door gebruikmaking van dagbladadvertenties, online media en in sommige gevallen regionale TV. Daarnaast zijn in totaal enkele tientallen OV-voertuigen voorzien van bestickering om het gebruik van de OV-chipkaart te bevorderen. Resultaat is dat in alle genoemde gebieden een herkenbare en eenduidige communicatielaag is aangebracht. In maart is ook de introductie van NS ondersteund met als motto: 'de OV-chipkaart brengt je door heel Nederland. Nu ook met NS'. Hierbij is onder meer gebruikt gemaakt van stationsposters, balkonposters in treinen, advertenties in de gratis dagbladen en het grote W8 scherm op station Utrecht CS.

Momenteel zijn regionale campagnes in voorbereiding om de introductie te ondersteunen in de provincies Noord-Brabant, Limburg, Utrecht, Groningen en Drenthe en de stadsregio's Regio Utrecht, en Stadsregio Eindhoven.

### *Afschaffen NVB*

Rondom het uitzetten van het NVB in de regio's Rotterdam en Amsterdam zijn vanuit het landelijk campagneteam onder meer internet banners, advertenties en bestickerde voertuigen ingezet. Dit heeft in beide regio's een belangrijke bijdrage geleverd aan de soepele overgang van strip naar chip.

Vooruitlopend op het afschaffen van het NVB worden ondersteuningscampagnes voorbereid voor de clusters Oost, Zuid en Randstad Noord. Regionale partners zien duidelijk de meerwaarde van het integreren van de eigen campagnes met de landelijke beelden- en vormtaal.

### *NS*

In februari en maart van dit jaar heeft NS middels de landelijke campagne het Nederlandse publiek geïnformeerd dat het landelijk reizen op saldo ook bij NS mogelijk is. In het kader van deze campagne heeft NS onder andere twee treinen in campagnestijl opgenomen in haar reguliere dienstregeling. Deze zullen 12 maanden in de dienstregeling opgenomen zijn en kriskras door Nederland rijden.

In april is vervolgens de massamediale NS wervingscampagne van start gegaan. Door middel van tv, radio, outdoor (abri's) en advertenties worden reizigers aangemoedigd 'om' te gaan op de OV-chipkaart. Naast deze wervingscampagne spant NS zich in om reizigers zo goed mogelijk te ondersteunen bij het reizen met de OV-chipkaart. Met balkonposters in de treinen en omroep in de treinen worden reizigers gewezen op het uitchecken bij aankomst op het station.

### *Communicatie inspanningen TLS*

Begin dit jaar is er tussen TLS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat overleg gevoerd over verbeteringen in de communicatie over de OV-chipkaart naar de reiziger. Daarbij is TLS door Verkeer en Waterstaat aangespoord deze te verbeteren. Met genoegen constateer ik dat TLS hier in de afgelopen periode voortvarend mee aan de slag is gegaan. TLS heeft op verschillende manieren de communicatie over de OV-chipkaart naar de reiziger verbeterd. Zo is de structuur en de indeling van de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) aangepast en zijn de teksten vereenvoudigd. Op deze website kan de reiziger nu ook eenvoudiger oplaad- of ophaalautomaten in de buurt vinden en aangeven welke service zij wensen. Ook het online aanvraagproces voor het 'automatisch opladen' van de OV-chipkaart is klantgericht gemaakt. Voor de doelgroep 'ouderen' is een digitale toolkit ontwikkeld en verspreid onder de OV-bedrijven en (regionale) consumentenorganisaties. Communicatie over de OV-chipkaart naar de reizigers blijft vanzelfsprekend ook in de komende periode een belangrijk aandachtspunt. TLS heeft veel structureel en ad-hoc contact met consumentenorganisaties. Dit contact, alsmede de vragen die aan de klantenservice worden gesteld, zijn voor TLS regelmatig aanleiding om de uitingen aan te passen.

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

### *Publieksfolder*

Naast informatie via internet blijft de klassieke publieksfolder een zeer belangrijk informatiemiddel. In de periode december 2009 - juni 2010 zijn circa 1,1 miljoen publieksfolders 'Reizen met de OV-chipkaart' verspreid, onder meer via OV-bedrijven. Daarnaast heeft de provincie Limburg besloten om deze publieksfolder (500.000 exemplaren) huis-aan-huis te verspreiden. Om specifiek de doelgroep 'ouderen' te informeren is de folder ook als bijlage gevoegd bij tijdschriften gericht op ouderen. De folder geeft algemene informatie over het reizen met de OV-chipkaart en blijkt een prima middel om in te zetten (ruim) voor de daadwerkelijke introductie in een bepaalde regio. Voor specifieke informatie kan de reiziger terecht bij het betreffende OV-bedrijf of regionale overheid.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings

**Bijlage 1: Overzicht stand van zaken te realiseren deelelementen  
Eindbeeld OV-chipkaart**

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

## **Bijlage 2: Afgeronde eindbeeldstudies**

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

### Bijlage 3: Overzicht Eindbeeldstudies OV-chipkaart

Ons kenmerk  
VENW/BSK-2010/136551

| Titel en beschrijving van de studie  | Beoogd resultaat   |
|--|--|
| <p><b>Landelijke dekking OV-chipkaart</b></p> <p>Uitgangspunt voor de OV-chipkaart is landelijke dekking in het openbaar vervoer. Het beleid ten aanzien van o.a. de regiotaxi, het landgrensoverschrijdend openbaar vervoer, het nachtvervoer, het buurtbusvervoer, de lijngebonden taxi's en vervoer op de Waddeneilanden vraagt om een nadere definiëring van de eisen. Doel is helderheid verschaffen over de status van dergelijke vormen van vervoer, gerelateerd aan de OV-chipkaart.</p> | <p>Afbakening van de grenzen of omschrijven van eisen die onderscheid moeten maken welke vervoersmodaliteit nu wel of niet onder de OV-chipkaart valt.</p>   |
| <p><b>Overstap meerdere vervoerders</b></p> <p>De overstap op treinstations met meerdere (spoor)vervoerders kan verbeterd worden. Dit project beoogt het proces tot het komen van deze verbetering te sturen.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In praktijk beproefd advies t.a.v. de check-in en check-uit en overstap op stationslocaties waar meerdere vervoerders in de (trein)keten halteren vanuit de invalshoeken de reiziger/vervoerder/eigenaar infra. Stationsinrichting, Routing Signing en Branding en reisinstructie zijn de hoofdaandachtsvelden.</li> <li>• Een set van aanvullende generieke ontwerprichtlijnen voor het reisconcept op locatieniveau en een set van generiek toe te passen middelen die locatie specifiek ingezet kunnen worden zijn eindresultaten.</li> <li>• De impact vanuit overige invalshoeken zoals de vervoerder, de stationseigenaar, beheerder, de concessiehouder, TLS en VenW worden zo mogelijk en zo nodig inzichtelijk gemaakt.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Enkelvoudige check-in /check-uit in treinrailketen</b></p> <p>In opdracht van het Directeurenoverleg chipkaart (DOC) voert Trans Link Systems (TLS), met medewerking van de OV-bedrijven, een studie uit naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van een enkelvoudige check-in/check-uit in de treinrailketen.</p> <p>Na afronding van fase 1 van de studie, waarin door TLS de technische haalbaarheid, en beperkingen van het gehele concept is onderzocht alsmede mogelijke oplossingsrichtingen), is fase 2 gestart om deze oplossingsrichtingen op verschillende aspecten nader uit te werken. In deze fase is tevens een afvaardiging van opdrachtgevers van de railvervoerders betrokken.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een studierapport naar de technische haalbaarheid van het concept Enkelvoudige check-in / check-uit in de treinrailketen, rekening houdend met diverse randvoorwaarden zoals gebruikersgemak, tariefvrijheid, dynamische perrontorwijzing etc. Naast de haalbaarheid worden tevens beperkingen (consequenties) uitgewerkt.</li> <li>• Detailuitwerking van mogelijke oplossingsrichtingen.</li> </ul> |
| <p><b>Landelijke distributie</b></p> <p>Doel van de studie is om vier van de eindbeelden op haalbaarheid te onderzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reizigers kunnen beschikken over voldoende verkooppunten om de OV-chipkaart te kopen en op te laden.</li> <li>• Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg saldo kopen en deze onderweg via automaten op hun kaart laden.</li> <li>• Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun persoonlijke OV-chipkaart laden.</li> </ul> <p>Reizigers die bankieren via internet, kunnen langs die weg reisproducten kopen en deze onderweg via automaten op hun anonieme OV-chipkaart laden.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een overzicht van door partijen geplande verkooppunten, inclusief de bij die verkooppunten te leveren services.</li> <li>• Een toelichting gegeven over de (regionale) verschillen die kunnen optreden in de kenmerken van het verkoopnetwerk</li> <li>• Een toelichting op het proces dat de reiziger doorloopt en het moment waarop dat (landelijk) mogelijk is.</li> </ul>                         |
| <p><b>Automatisch opladen voor anonieme OV-chipkaarten</b></p> <p>Er is nadere evaluatie en/of studie nodig om te beoordelen of de functie "automatisch opladen" voor reizigers met een anonieme kaart tot mogelijkheden behoort.</p>  | <p>Oordeel over de consequenties en (on)haalbaarheid van deze optie.</p>   |

**Bruikbaarheid en uniformiteit OV-chipkaart apparatuur**

Deze studie moet met het oog op het reizigersbelang bijdragen aan verbetering van de uniformiteit en bruikbaarheid van (toekomstige) OV-chipkaartapparatuur, door het opstellen en vast laten stellen van een heldere wensen- en eisenlijst voor fabrikanten/leveranciers van chipkaartapparatuur, installateurs, TLS en OV-bedrijven.

De uniformiteit van OV-chipkaart apparatuur moet voldoende zijn op het gebied van op de automaten getoonde informatie, plaatsing en bedienbaarheid, uitgaande van de reiziger.

Opgeleverd wordt:

- Een evaluatie van de huidige situatie (inventarisatie en beoordeling).
- Een eisenlijst voor richtlijnen voor de op de automaten getoonde informatie, plaatsing en bedienbaarheid voor gebruikers, én een wensenlijst voor de toekomst, beide binnen de grenzen van wat redelijkerwijs haalbaar is.
- Een voorstel om de wensen- en eisenlijst uit te dragen binnen de OV-sector (leveranciers, TLS, OV-bedrijven, concessieverlenende overheden).

Ons kenmerk

VENW/BSK-2010/136551

**Beschikbaarheid afhaalapparatuur NAL**

'NAL' staat voor National Action List. Het is het systeem waarmee via internet besteld geld (saldo) of reisproducten door de kaarthouder op de OV-chipkaart kunnen worden geladen. Deze studie stelt zich tot doel te inventariseren en communiceren hoe de reiziger via "de NAL" bestelde reisproducten of saldo op zijn OV-chipkaart moet laden.

- Duidelijke, eenvoudige en uniforme communicatie bij alle betrokken partijen hoe de aangeschafte bestelling door de kaarthouder op zijn OV-chipkaart geladen kan worden.
- Opleveren van duidelijke procesbeschrijving met betrekking tot hoe gecommuniceerd wordt aan kaarthouder over ophalen van bestelling.

**Ketendiensten**

Deze studie voorziet in een overzichtelijke informatiestroom bij te ontwikkelen ketendiensten. Consumentenorganisaties willen betrokken worden in de gedachtenvorming en bij daarop volgende concrete stappen. Deze studie beoogt deze informatiegang op te starten en te borgen.

- Een actueel overzicht van lopende projecten, met projectleiders.
- Een presentatie met inhoud van lopende projecten.
- In de projectplannen wordt de informatiegang betreffende de ontwikkeling en voortgang ketendiensten aan consumentenorganisaties opgenomen.

**Voordelig reisadvies op basis van historisch reisgedrag**

Deze studie betreft het in kaart brengen van de mogelijkheden voor een OV-brede, landelijke adviesmodule op basis van historisch reisgedrag van klanten. De adviesmodule moet uiteindelijk gaan leiden tot een grotere mate van klanttevredenheid onder reizigers in het OV en grotere acceptatie van reizen met de OV-chipkaart. De adviesmodule moet hieraan bijdragen door een OV-brede oplossing te bieden die duidelijkheid en transparantie voor de klant biedt.

Een advies over het inrichten van een OV-brede, landelijke adviesmodule op basis van historisch reisgedrag van klanten. Dit advies in de vorm van een kort en bondig rapport moet voldoen aan de volgende eisen:

- De voorgestelde oplossing past binnen de kaders van het eindbeeld.
- De voorgestelde oplossing is uitvoerbaar
- De voorgestelde oplossing valt binnen de richtlijnen van het College bescherming persoonsgegevens (Cbp).
- De voorgestelde oplossing is OV-breed, dus niet vervoerderspecifiek.
- De voorgestelde oplossing kan ter toetsing worden voorgelegd aan de consumentenorganisaties en overige OV-vervoerders.
- De eventuele vervolgstappen worden benoemd (Klantonderzoek, Business case, project opstarten voor uitvoering).

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

**Toekomst lokale voordeeltarieven**

Deze studie beoogt helderheid te verschaffen over de mogelijkheden van lokale voordeeltarieven op de chipkaart en eventueel op papier.

Een beeld van de mate waarin lokale/regionale voordeeltarieven mogelijk zijn op de chipkaart en een tentatief beeld van (typen) tarieven die eventueel op papier blijven bestaan.



|  |  |
|--|--|
| <p><b>Eén Loket voor vragen en problemen</b></p> <p>Deze studie dient een door alle partijen (OV-bedrijven, TLS, decentrale overheden, ministerie en consumentenorganisaties) gedragen concept van afhandeling van vragen, problemen en klachten op te leveren. Met vragen, problemen, klachten worden alle door de klant geïnitieerde klantcontacten bedoeld, in de meest brede zin.</p>  | <p>Een concept hoe de vragen/problemen/klachten van de klant worden afgehandeld door de verschillende kanalen en wat de consequenties zijn van de keuzes die voorgelegd worden. Consequenties in termen van bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie naar de klant</li> <li>• Kennis/kunde (en dus opleiding) van medewerkers</li> <li>• Processen hoe om te gaan met afhandeling van vragen/problemen/klachten.</li> </ul> <p>Het resultaat zal ook een matrix bevatten met daarin aangegeven welke vragen/problemen/klachten door welk kanaal/bedrijf worden afgehandeld.</p> |
| <p><b>Reisinformatie: route, tijd en prijs</b></p> <p>De studie wordt uitgevoerd naar het effect van de invoering van de OV-chipkaart op alle distributiekkanalen voor reisinformatie (route, tijd en prijs), hun onderlinge samenhang, coherentie en beschikbaarheid voor de reiziger.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een studierapport met daarin een helder en pragmatisch beeld van wat de reiziger straks krijgt/ziet. En een advies over hoe we zo compleet mogelijk kunnen zijn in de (online) dienstverlening.</li> <li>• De studie dient als advies voor eventueel nadere besluitvorming.</li> </ul>  |
| <p><b>Standaardisatie van historische reisinformatie</b></p> <p>Het doel van deze studie is om de informatievoorziening ten aanzien van historische reisinformatie binnen elk van de beschikbare kanalen van het OV-chipkaartsysteem te analyseren om vervolgens aanbevelingen te doen om deze informatievoorziening te verbeteren, beter te laten aansluiten op de wensen van de reiziger en consistent in inhoud en vormgeving te maken zowel tussen de verschillende kanalen als binnen een kanaal.</p> | <p>Een analyserapport waarin de verschillende distributiekkanalen in detail zijn uitgewerkt en aanbevelingen voor verbetering worden gedaan. Hierin zullen tevens de toekomstige kanalen worden meegenomen.</p>  |

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

**Toekomstig landschap voor mensen met een OV-handicap**

Uitgangspunt bij deze studie is om, in relatie tot mensen met een functiebeperking, uitgaande van het huidige landschap van het papieren reisrecht en dat van de OV-chipkaart bij introductie, te bepalen hoe een toekomstig landschap voor deze groep reizigers er uit zou kunnen zien.

Op basis van de uitkomsten van deze studie kunnen de belangenorganisaties van mensen met een functiebeperking, vervoerders en overheden het eindbeeld OV-chipkaart op dit punt afronden, met overeenstemming erover als ultiem doel.

- Een relationeel model van het OV-landschap in relatie tot mensen met een functiebeperking. Dit model moet voldoende voor- als nadelen voor deze doelgroep(en) zichtbaar maken.
- De invulling van het model voor de introductie van de OV-chipkaart, ofwel het landschap na landelijke uitrol van de OV-chipkaart zoals nu voorzien wordt. Dit met name in kansen en bedreigingen voor de verschillende doelgroepen.
- De invulling van het model voor een toekomstig eindbeeld van de OV-chipkaart waarmee belangenorganisaties van deze doelgroep(en) kunnen instemmen, ofwel het landschap van hun eindbeeld van de OV-chipkaart.
- Zo nodig en/of zo mogelijk, de vulling van het model voor logische tussenstappen in het landschap.
- Een zo reëel mogelijke inschatting van mogelijkheden van de genoemde elementen door vervoerders en TLS. Hierbij valt te denken aan technische en/of financiële impact, doorlooptijd, etc.

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

**Groepsreizen**

Bij deze studie gaat het om een proef voor reizen met de OV-chipkaart in schoolverband bij de RET. Vraag om evaluatie of deze proef landelijke invoering kan krijgen en of de essentie van de propositie voor andere doelgroepen kan worden verwezenlijkt, vormt de kern van dit project in de vorm van een evaluatie.

De consumentenorganisaties hebben aangegeven bij dit project betrokken te willen worden, na de evaluatie van de proef.

Evaluatie van de proef bij de RET en aanbevelingen voor mogelijke landelijke toepassing, eventueel voor meerdere doelgroepen.

**Bijlage 4: Planning volgorde DO's door Commissie Kist**

**Ons kenmerk**  
VENW/BSK-2010/136551

| <b>Planning</b>  | <b>Decentrale overheid</b>  |
|--|---|
| 2 <sup>e</sup> kwartaal 2010                                   | Provincie Overijssel<br>Regio Twente<br>Provincie Flevoland (Oost)  |
| 3 <sup>e</sup> kwartaal 2010                                   | Provincie Friesland<br>Provincie Gelderland<br>Stadsregio Arnhem-Nijmegen<br>Provincie Zeeland                      |
| 3 <sup>e</sup> /4 <sup>e</sup> kwartaal 2010                   | Provincie Zuid-Holland<br>Stadsgewest Haaglanden<br>Provincie Noord-Brabant<br>Samenwerkingsverband Regio Eindhoven |
| 4 <sup>e</sup> kwartaal 2010 /<br>1 <sup>e</sup> kwartaal 2011 | Provincie Noord-Holland<br>Provincie Utrecht<br>Bestuur Regio Utrecht<br>Provincie Limburg                          |
| 1 <sup>e</sup> kwartaal 2011                                   | Provincie Groningen<br>Provincie Drenthe  |