

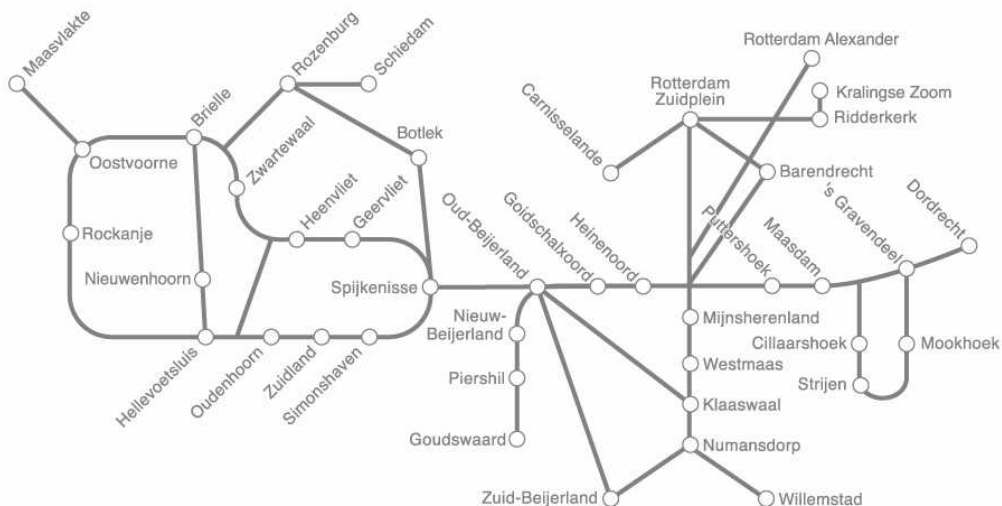
Bijlage 1 Opzet Launch
Datum: Januari 2005
Betreft Beschrijving van de launch in 7 punten

De beschrijving in deze bijlage geeft de huidige stand van zaken. Met name de concrete invulling per vervoerder staat nog niet geheel vast.

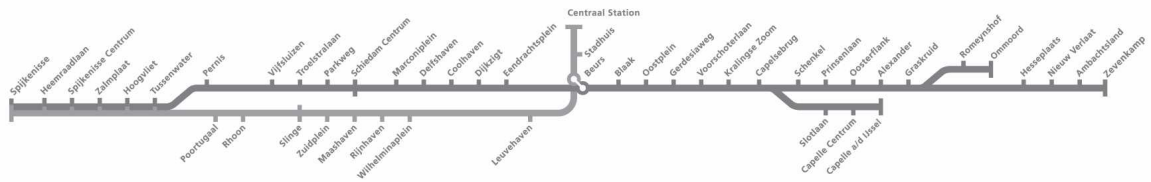
1. Waar kun je met de OV-chipkaart reizen

De eerste invoering van de OV-chipkaart in Nederland vindt plaats op de Hoekse Lijn, het traject tussen Rotterdam en Hoek van Holland (NS), de hele Rotterdamse metro (RET) en alle bussen die rijden in de Hoeksche Waard en op Voorne-Putten, inclusief Ridderkerk en Barendrecht (Connexxion). E.e.a. is te zien op onderstaande kaartjes. De invoering bij NS en RET vormt samen de launch. De invoering bij Connexxion is een pilot. De launch en de pilot vinden gelijktijdig plaats, volgens planning vanaf april 2005. In juli 2005 staat een trampilot van de RET gepland. Deze is niet uitgewerkt in deze bijlage, omdat over de invulling van deze pilot nog overlegd wordt tussen de leverancier en de RET.

Connexxion



RET



NS



2. Hoe kun je reizen met de OV-chipkaart

Invoering van een nieuw reisconcept

De invoering van de chipkaart betekent de introductie in Nederland van een nieuw reisconcept: reizend specificeren of het reizen op reistegoed. Dat wil zeggen dat een reiziger vooraf een bedrag op de kaart zet en de kaart bij het betreden van het station of het instappen in de bus voor een kaartlezer houdt (check in). Als er voldoende saldo op staat, gaat het poortje open of geeft de kaartlezer een toegangssignaal en wordt een bedrag afgeschreven. Bij het verlaten van station of bus wordt de kaart weer voor een kaartlezer gehouden (check out). Het systeem berekent de prijs en dit wordt van de kaart afgeschreven.

Naast het reizend specificeren blijft ook het vooraf specificeren of reizen met een 'reisproduct' mogelijk. Abonnementen of enkeltjes en retourtjes kunnen op de kaart worden gezet en geven toegang tot het systeem op de dagen en plaatsen waar het product geldig is.

Invulling bij RET, Connexxion en NS

RET en Connexxion zullen, conform landelijke afspraken, bij de invoering het NVB op de chipkaart overzetten. Dat wil zeggen dat sterabbonnementen en metroretourtjes als producten op de kaart kunnen worden gezet. Daarnaast wordt de strippenkaart vervangen door het reizen met het reistegoed. Het reizen op reistegoed is gebaseerd op verrekening met kilometertarief in plaats van de huidige zone-tarieven. Hiervoor wordt een nieuw tariefsysteem geïntroduceerd met een vaste voet (vergelijkbaar met de huidige eerste strip) en een kilometertarief.

De overstap naar de chipkaart gaat geleidelijk en in fases en is in principe op vrijwillige basis. Reizen 'op papier' zal gedurende een zekere duale periode mogelijk blijven. Jaarabbonnementen zullen actief worden aangeschreven en worden uitgenodigd om over te stappen.

Mogelijk zullen RET en Connexxion proeven doen met de invoering van proposities die bijvoorbeeld korting geven op reizen met een reistegoed in de daluren. Connexxion zal de wagenverkoop (van 2,3 of 8-strippenkaarten) nog niet op de chipkaart overzetten.

NS verstrekt aan alle jaarkaarthouders, netkaarthouders, jaartrajectkaarthouders (in eerste instantie op het traject HL) en reizigers met een VoorDeelUrenkaart (VDU) in de regio een chipkaart met daarop het betreffende abonnement. Deze kaart is te gebruiken als 'zichtkaart' en als chipkaart. Daarnaast wordt het voor alle reizen binnen de Hoekse Lijn mogelijk om retourtjes en enkeltjes op een chipkaart te laden (vooraf specificeren). NS kiest verder voor een gecontroleerde overgang van het reisconcept van 'Vooraf Specificeren' naar 'Reizend Specificeren'. Idee is om tijdens de launch zogenoemde gemakproposities aan te bieden, bijvoorbeeld voor de zakelijke reiziger. Tijdens de Launch wordt deze propositie (en daarmee het reisconcept reizend specificeren) getest op onder andere de volgende aspecten: het verplicht in- en uitchecken (cico), de aantrekkelijkheid van de propositie en het zelf opladen versus autoload.

Tijdens de launch zullen alle oude vervoersbewijzen nog worden geaccepteerd. In elk geval zullen de OV-studentenkaart en de OV-jaarkaart nog niet worden vervangen (gepland voor 2006).

Het in- en uitchecken

Belangrijkste vernieuwing bij het reizen met de chipkaart is het concept van in- en uitchecken. Bij de metro en de trein wordt dit proces grotendeels ondersteund door

tourniquets: poortjes die open gaan wanneer er een geldige chipkaart wordt gepresenteerd. In de streekbus wordt ingecheckt bij het betreden van de bus (voorin bij de bestuurder) en uitgecheckt bij een kaartlezer voor of achterin de bus.

Niet alle trein- en metrostations zijn echter voorzien van poortjes. Bij NS zullen 4 stations 'open' blijven (Hoek van Holland Strand, Hoek van Holland Haven, Maassluis West en Vlaardingen West) Hier komen palen voor het in- en uitchecken. Bij RET blijven 10 stations open. Dit zijn stations van het type sneltramhalte. Om het systeem zoveel mogelijk gesloten te maken is er rekening mee gehouden dat een reiziger die instapt (uitstapt) op een open station in 80 procent van de gevallen uitstapt (instapt) op een gesloten station.

Bij RET en Connexion worden alle reizigers – dus ook abonenthouders – verplicht om in- en uit te checken. In hoeverre het ontbreken van de check in of check out in alle gevallen tot een boete leidt, is nog onderwerp van discussie.

NS wil reizigers met een product (vooraf gespecificeerd) wel stimuleren om overal in- en uit te checken, maar geen straffen of ongemak laten volgen wanneer dit op een open station wordt vergeten.

Reizigers die nog niet met chipkaart reizen, kunnen de poortjes bij NS en RET openen d.m.v. gele topboxen (ontwaarderfunctie) en rode gemarkeerde boxen (abonement-leesfunctie). De gele topbox is de oude stempelautomaat. Door de strippenkaart hierin te stoppen gaat het poortje open. Het rood gemarkeerde deel van de box geeft geen stempel en kan worden gebruikt voor bestaande abonnementen zonder chip en overstappende strippenkaartreizigers waarvan de strippenkaart reeds gestempeld is of voor internationale reizigers met een geldig vervoersbewijs.

Overstappen

Vanaf de start van de launch/pilot (zie ad 7 fasering) is het mogelijk om met de chipkaart over te stappen binnen het projectgebied. Voor het reizen met reistegoed geldt, conform de regels van het NVB, dat bij een overstap tussen tram en bus binnen 35 minuten de vaste voet slechts één keer wordt gerekend.

De reizigers die bij NS reizend specificeren, kunnen ook zonder verdere aanspraak van een kaartje overstappen op de trein. Maar omdat bij NS nog heel beperkt zal worden gereisd op basis van het reistegoed zal een reiziger bij een overstap naar NS meestal een reisproduct dat bij NS geldig is (abonnement of enkeltje/retourtje) op zijn kaart moeten hebben staan.

Op Schiedam Centrum komen metro's en treinen aan op hetzelfde station. De gebieden voor NS en RET zijn van elkaar gescheiden. Overstappen zou mogelijk moeten zijn via een zogenaamde transfergate voor reizigers met chip. Dit is een speciaal poortje waar je uitcheckt bij de ene vervoerder en incheckt bij de andere. Voor reizigers zonder chip is personeel of een topbox (dit is een gele stempelautomaat die het poortje kan openen) aanwezig bij deze gates.

3. De chipkaart – soorten en aantallen

De soorten

Er zullen 3 soorten chipkaarten in de markt worden gezet (zie voor de uitleg van de verschillende kaarten www.ov-chipkaart.nl)

- Persoonsgebonden ov-chipkaarten. Hierop zullen RET, Connexxion en NS hun abonnementen plaatsen. Daarnaast is er de mogelijkheid om met deze kaart met reistegoed te reizen.
- Niet-persoonsgebonden OV-chipkaarten. Hierop kan met een reistegoed worden gereisd (door middel van reizend specificeren). Daarnaast kunnen er – niet persoonsgebonden - reisproducten als enkeltje of retourtjes op worden gezet.
- Niet oplaadbare OV-chipkaarten (“kartonnen wegwerpchips”). De niet oplaadbare kaarten worden waarschijnlijk alleen bij RET gebruikt voor proposities met een vooraf ingestelde geldigheid: bijvoorbeeld een dagkaart of een 10-rittenkaart. Connexxion zal deze waarschijnlijk inzetten als vervanger voor de wagenverkoop. Als V&W in september 2005 aangeeft dat het NVB eindig is, dan zal Connexxion overgaan tot verkoop van niet-oplaadbare kaarten in de wagen.

Aantallen kaarten

Zoals gezegd is m.u.v. de abonnementshouders van NS de aanschaf van de chipkaart vrijwillig. Het is daarom niet goed mogelijk om exacte schattingen te geven van de aantallen kaarten die zullen worden uitgegeven.

Wanneer vrijwel iedereen die in de Rotterdamse metro reist zou overstappen op de chipkaart, zouden bij RET ruim 900.000 individuen een kaart nodig hebben. De inschatting is dat circa 315.000 kaarten op moment van de launch gebruikt worden in de metro. Zolang de strippenkaart nog gewoon geldig is, zal er een beperkte groep strippenkaartreizigers overstappen naar de chipkaart. De groep die wel overstapt zal met name de reiziger zijn die veelvuldig gebruik maakt van de metro en geen overstap

heeft naar een tram of bus waar nog geen chipkaart ingevoerd is. (risico van twee keer opstaptarief).

Bij Connexion wordt verwacht maximaal 35.000 klanten van een kaart te voorzien, waarvan het grootste deel persoonsgebonden.

NS zal 120.000 abonnementshouders zelf voorzien van een kaart. Daarnaast zullen nog maximaal 19.000 tot 20.000 mensen vrijwillig een kaart aanschaffen.

Aantal reizen met de chipkaart

De OV-bedrijven, TLS en de leverancier hebben afgesproken dat de centrale backoffice tijdens de launch 300.000 transacties (afgeronde cico's) per dag moet verwerken. Op basis daarvan zal de werking van het systeem worden beoordeeld. Net als voor het aantal kaarten, geldt ook dat het aantal reizen op een kaart moeilijk is in te schatten. Wel duidelijk is dat het overgrote deel van de transacties zal komen van reizigers met een abonnement op de chipkaart en met name de grote groep metroreizigers. Zeker bij NS zal het aantal transacties van reizen met het reistegoed (reizend specificeren) zeer beperkt zijn.

4. Verkrijgbaarheid en kosten tijdens de launch

Verkrijgbaarheid

De verspreiding van de OV-chipkaart, producten en saldo gaat voor een groot deel via de bestaande kanalen van de vervoerders en via additionele apparatuur op de stations.

- *Persoonsgebonden kaarten en producten:* Voor NS-abonnementhouders in de regio gaat de verspreiding van de nieuwe kaart (inclusief product) automatisch. Reizigers die *zelf* een persoonsgebonden chipkaart willen aanschaffen kunnen deze aanvraag doen via de bestaande thuiskanalen van NS (post en internet) of via de balies op de Hoekse Lijn. Bij RET kunnen kaart en product worden aangevraagd bij alle informatie- en verkooppunten. Connexion zal haar producten straks in ieder geval via RET en NS verkopen. Op langere termijn zal hier verkoop via telefoon, post en internet aan worden toegevoegd.
- De *niet-persoonsgebonden chipkaarten* zijn te verkrijgen bij de balies/verkooppunten van RET en NS, uit automaten op de trein- en metrostations en mogelijk via derden/retailers.
- Niet *persoonsgebonden NS-producten:* te verkrijgen bij NS-balies, Wizzl, NS-automaat.

- Niet persoonsgebonden *RET-producten* (bijvoorbeeld metro-retour en dagkaart): bij verkooppunten RET, RET-automaten)
- Extra *saldo* is te verkrijgen op de metro en treinstations (via oplaadapparatuur en automaten), en automatisch voor klanten die een autoloan contract afsluiten. Connexion zal dit laatste stevig promoten. Op wat langere termijn zal ook opladen via telefoon en internet mogelijk zijn.

Kosten

De kaartuitgever brengt naar verwachting € 7,50 in rekening voor de *persoonsgebonden kaart*. Een reistegoed is geen onderdeel van deze prijs. NS kiest ervoor deze aanschafkosten niet door te berekenen aan mensen die al een abonnement hebben. Het aanschafbedrag van de *anonieme kaart* zal naar verwachting iets hoger liggen dan van de persoonsgebonden kaart. Dit bedrag zal naast de productiekosten een waarborgsom van naar verwachting € 4 bevatten als financiële zekerstelling voor de vervoersbedrijven. Reden hiervoor is dat de vervoerders bij anonieme reizigers over minder middelen beschikken om te zorgen dat een eventueel ‘tekort’ op een kaart uiteindelijk zal worden aangezuiverd.

Met name in de beginfase is het niet gewenst dat klanten deze bedragen moeten betalen. De Stadsregio Rotterdam (SRR) is daarom met een voorstel gekomen voor een prijsstelling van de kaart en heeft V&W om een bijdrage gevraagd om dit mogelijk te maken. Een gepersonaliseerde kaart zal dan € 1,50 kosten en een anonieme kaart € 3,00.

Initial fee: wanneer iemand reist op een reistegoed (reizend specificeren), wordt bij het inchecken een bedrag van de kaart afgeschreven. Connexion streeft ernaar de hoogte van dit bedrag af te stemmen op de hoogte van het reistegoed dat is opgenomen in het aanschafbedrag van de anonieme kaart. Op die manier is een reiziger niet verplicht een bepaald bedrag op zijn kaart te hebben staan. NS geeft aan dat de initial fee afhankelijk is van de propositie en het financiële risico. Deze kan hoger zijn dan het reistegoed in het aanschafbedrag.

5. Toezicht, service en informatie

De klant krijgt bij het in- en uitchecken informatie over zijn reistegoed op de kaart, het eventuele reisproduct waarop hij reist en de reiskosten die gemaakt zijn bij het uitchecken. Op andere momenten kan de klant voor informatie over het saldo of de laatste tien reizen die op de kaart staan terecht bij de nieuwe verkoopautomaten van RET en NS. Op de trein kunnen conducteurs met hun draagbare kaartlezer de klant van informatie voorzien. Wanneer klanten thuis vragen hebben over de kaart of het afge-

schreven bedrag kunnen ze terecht bij ov-chipkaart.nl, de OV-chipkaart klantenservice of de klantenservice van de vervoersbedrijven.

Toezicht en service op de stations van NS: Op alle BTS stations zal tijdens de launch tijdelijk extra service personeel aanwezig zijn. Zij hebben (via mobiele telefoon) contact met medewerkers in de servicecentrale. De servicecentrale is op elk station te bereiken via een bestaande Service en Alarm (SA)-zuil of een zogenaamde Alarm en Informatie (AI)-zuil, deze staat zowel aan de binnen als aan de buitenkant nabij een poortje.

Verder zal gedurende de periode dat er zowel reizigers uit de nieuwe wereld als uit de oude wereld zijn extra personeel bij de poortjes staan voor controle van reizigers die nog met een papieren kaartje of een abonnement zonder chip reizen. Wanneer zij er niet staan geeft de gele topbox doorgang aan deze groep.

Mocht een klant echt problemen hebben of mocht er sprake zijn van een calamiteit kan de reiziger middels een noodknop de poortjes openen of kan de servicecentrale de poortjes op afstand openen. Klanten kunnen dus niet 'opgesloten' raken.

Toezicht en service op de stations van RET: RET zal met het afsluiten van de stations overstappen op een nieuwe vorm van toezicht. Hierdoor zal op de meeste stations personeel aanwezig zijn. Mocht op het moment dat een klant een probleem heeft bij een poortje geen personeel aanwezig zijn, dan is bij elke rij poortjes een noodintercom aanwezig. Deze staat doorgeschakeld naar de centrale verkeersleiding die de stationsbeheerder kan oproepen of de poortjes op afstand aansturen.

In de bus bij Connexxion: Bij Connexxion verandert op dit terrein weinig. De chauffeur ziet erop toe dat mensen in- en uitchecken. Een eigen kaartlezer heeft de chauffeur niet.

6. Wat wordt niet getest?

- *NS:* Tijdens de launch wordt nog geen ervaring opgedaan met verschillende varianten van inzet van personeel. Het is de bedoeling dat dit na de launch getest gaat worden. Ook ligt het tijdstip van introductie van het nieuwe boeteregime op de trein, dat wil zeggen boete + dagkaart, geen verkoop meer op de trein en geen betalingen, na de launch.
- *Connexxion:* wagenverkoop

7. Fasering tot de launch

1 Introductie gebruik chipkaart op stations en bussen

	Januari 2005	Februari 2005	Maart 2005	April 2005
RET		Start testbedrijf. Alle stations zijn voorzien van poortjes. Per rij één poortje gesloten voor gebruik door ca. 10.000 testpersonen, waaronder personeel en abonneementshouders	Start proefbedrijf. Alle poortjes worden gesloten (=evenement). In principe kan iedereen bij RET met de chipkaart reizen	Start launch. Reizigers kunnen ook bij andere vervoerders reizen.
Cxx		Start test. Alle bussen zijn uitgerust met apparatuur. 1.000 personen krijgen kaart waarmee gereisd kan worden. 25% reizigers, 75% personeel Cxx.	Test loopt	Start launch.
NS	Pilot 1: station Vlaardingen-Oost Pilot 2: station Rotterdam Centrum testen met klantgroepen die vanuit Vlaardingen-oost reizen naar Rotterdam CS en vv.	Test loopt	Test loopt	Start launch
CBO				Backoffice in werking

2. Uitgifte van kaarten

	November 2004	Januari	Februari	Maart	April
RET		Verstrekken 10.000 kaarten aan test-groep	Kaarten voor iedereen beschikbaar i.v.m. proefbedrijf. Overzetten abonne-menthouders naar chipkaart		
Cxx		Verstrekken 1.000 kaarten aan test-groep			Kaarten voor iedereen beschikbaar i.v.m. start launch
NS*	60.000 (actieve) personeelskaarten (half nov)	productie 120.000 kaarten voor abonne-mentshouders wordt gestart:	Productie en ver-strekken kaarten aan abonne-ments-houders	Productie en ver-strekken kaarten aan abonne-mentshouders	Kaarten voor iedereen beschikbaar i.v.m. start launch

* NS gebruikt voor de pilots speciale testkaarten. Deze zijn niet in dit overzicht opgenomen