

In 2013 werd het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) officieel opgestart voor een periode van 4 jaar onder leiding van twee onafhankelijke voorzitters. Na deze termijn is besloten het NOVB met twee jaar te verlengen. Door de inzet van de onafhankelijke voorzitters zijn in de afgelopen 6 jaar de relaties tussen de partijen sterk verbeterd en verschillende discussies rondom de OV-chipkaart beslecht. Na deze turbulente tijd gaat het NOVB nu een nieuwe fase in, waarbij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de regierol op zich zal nemen. Hieronder wordt kort ingegaan op de verschillende dossiers die tussen 2013 en 2019 bestuurlijk zijn afgerond in NOVB-verband. Ook vindt u een overzicht van de bijbehorende cijfers 2014-2019.

## Bestuurlijk afgerond in NOVB-verband

### 2013

- Dubbel opstaptarief in de treinketen afgeschaft.

### 2014

- Lange afstandskorting ingevoerd.
- Overstapproblematiek op stations verkleinen, afgerond 2018.
- Introductie éénmalige chipkaart.
- Uniformering basisboodschappen in tekst en geluid op in- en uitcheck apparatuur waarmee een structurele oplossing voor blinden en slechtzienden (1 en 2 piep)
- Eén loket voor klachten en service over de OV-chipkaart
- Onderzoek incomplete transactie.

### 2015

- Gemakkelijk corrigeren bij gemiste uitcheck; invoering van [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl).
- Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar (Kids Vrij), als onderdeel van het maatregelenpakket incomplete transacties.
- Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland. In NOVB is de wens besproken om tot een aantrekkelijk aanbod te komen en dit is door vervoerders verder ontwikkeld.
- Visie OV betalen gepresenteerd: Pilots met nieuwe betaalmogelijkheden tussen 2015 en 2019 overgegaan in het werkprogramma OV-betalen.

### 2016

- Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations.
- Landelijk Product Portfolio (eerder Producten en Tarievenhuis genoemd) vastgesteld.
- Uniforme regeling Geld Terug Bij Vertraging (spoor).
- De kosten voor het terugvragen van geld op de OV-chipkaart, zijn verlaagd van €2,50 naar €1,00.

2017

- Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn) uitgevoerd. Vanuit maatregelen pakket incomplete transacties zijn meerdere alternatieven voor enkelvoudig in- en uitchecken beproefd, waarvan de proef met locatiebepaling nu verder uitgewerkt wordt.
- Informatiehuishouding opgezet en werkend op basis van de intentieverklaring uit 2017. De evaluatie volgt in het najaar 2019.
- Monitoring van het percentage incomplete transactie in 2016.
- De kosten voor het terugvragen van geld op de OV-chipkaart zijn afgeschaft.

2018

- Beslissingsondersteunend systeem voor reizigers om eenvoudig het meest optimale reisproduct te kiezen afgerond.
- Besloten enkelvoudig in- en uitchecken niet landelijk in te voeren, omdat de positieve effecten niet opwegen tegen de negatieve effecten. Wel oplossingen bieden in (a) het aanschaffen van een losse kaart online, in een app of bij de kaartautomaat; (b) een regionale aanpak, waarbij de concessiegrens niet over wordt gegaan, zoals bij Blauwnet in de provincie Overijssel; (c) het doorontwikkelen van apps die landelijk te gebruiken zijn, zoals een app die werkt met locatiebepaling of een app waarbij van tevoren een geplande reis kan worden geboekt.

2019

- Definitief besloten met de invoering van nieuwe betaalwijzen, waarmee het proces van een gecoördineerde, landelijke invoering van op EMV- en barcodetechniek gebaseerde betaalsystemen is vastgelegd. Randvoorwaarde hierbij is dat op concessie niveau overeenstemming gevonden moet worden over de implementatie van de nieuwe betaalwijzen.
- Monitoring incomplete transacties in 2018: gemiddelde percentage over alle voertuigen is afgenomen van 1.7 procent (2014) naar 1.2 procent (2019).

### Cijfers OV-chipkaart 2014-2019

Waardering gebruik OV-chipkaart
De afgelopen 15 jaar heeft het CROW jaarlijks de waardering gemeten van de OV-chipkaart onder OV-reizigers. Het gaat bij dit onderzoek om de kwaliteit van ritten met bus, tram, metro, regionale trein en boot. Ieder jaar lijkt de tevredenheid een fractie te verbeteren. <sup>1</sup>
2010: 6,8.
2015: 7,5
2016: 7,9
2017: 8,1
2018: 8,2

Data 2014
Tussen 2009 en 2011 vond een geleidelijke uitrol over Nederland plaats van de OV-chipkaart. In november 2011 werd de Nationale Strippenkaart formeel afgeschaft. Vervolgens werd in 2012 het systeem landelijk ingevoerd.
Actieve OV-chipkaarten: 14,7 miljoen
- 7,9 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 6,7 miljoen anonieme OV-chipkaarten.
Aantal transacties: 2,2 miljard
- 'Automatisch opladen' op 1,8 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 2,8 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 241 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- In dit jaar bestond de website <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a> nog niet.

<sup>1</sup> <https://www.crow.nl/vakgebieden/verkeer-en-vervoer/bibliotheek/kennisdocumenten/terugblik-presentatie-OV-klantenbarometer-2016>

<b>Data 2015</b>
Actieve OV-chipkaarten: 14,5 miljoen
- 7,8 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 6,5 miljoen anonieme OV-chipkaarten.
Aantal transacties: 2,27 miljard
- 'Automatisch opladen' op 2 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 800 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 76 duizend <sup>2</sup> reizigers claimden hun gemiste check-out via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a>

<b>Data 2016</b>
Actieve OV-chipkaarten: 14,2 miljoen
- 7,4 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 6,8 miljoen anonieme OV-chipkaarten
Aantal transacties: 2,5 miljard
- 'Automatisch opladen' op 2,1 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 800 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 203 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a>

<b>Data 2017</b>
Actieve OV-chipkaarten: 14,2 miljoen
- 7,4 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 6,8 miljoen anonieme OV-chipkaarten
Aantal reistransacties: 2,5 miljard
- 'Automatisch opladen' op 2,5 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3.3 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 260 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 322 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a>

<b>Data 2018</b>
Actieve OV-chipkaarten: 14,4 miljoen
- 7,4 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 7,0 miljoen anonieme OV-chipkaarten
Aantal reistransacties: 2,7 miljard
- 'Automatisch opladen' op 2,6 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3,2 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 484 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 571 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a>

<b>Data 1<sup>e</sup> helft 2019</b>
Actieve OV-chipkaarten: 14,8 miljoen
- 7,5 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 7,4 miljoen anonieme OV-chipkaarten
Aantal reistransacties: 1,4 miljard
- 'Automatisch opladen' op 2,7 miljoen kaarten
Gemiddeld aantal unieke reizigers per week: 3,4 miljoen
Contact over OV-chipkaart:
- 170 duizend keer werd de OV-chipkaart app gedownload
- 351 duizend reizigers claimden hun gemiste check-out via <a href="http://www.uitcheckgemist.nl">www.uitcheckgemist.nl</a>

<sup>2</sup> De website ging live in april 2015.