

Verbetering adoptie en waardering OV-betalen

Naar aanleiding van inzichten opgedaan in het Expertisecentrum OV-betalen en in onderzoeken bij de faculteit Technologie, Bestuur en Management, onder andere voor de commissie Meijdam zouden wij het NOVB de volgende zaken willen meegeven ter overweging. Deze zouden op relatief korte termijn kunnen bijdragen aan een verbeterde gebruikservaring en daarmee populariteit en waardering van OV-betalen.

1. Onafhankelijk onderzoek Single Check-in/out

Het inchecken per vervoerder in de railketen komt terug in vrijwel elk veldonderzoek naar OV-betalen in Nederland. Het 'overchecken' zorgt voor irritatie (rijvorming) en verwarring (verkeerde check-in/out). Huidige initiatieven op dit vlak zorgen óf voor een toename van de complexiteit van het systeem (extra apps) of bieden geen oplossing voor alle gebruikersgroepen (achteraf betalen). Ook met toekomstige betaalmiddelen als Mobiel-OV betalen en de bankpas blijft het inchecken per vervoerder op stations een negatief aspect van de *customer journey*. Uit het veld komen verschillende signalen over de technische, organisationele en juridische (on)mogelijkheden van single check in/out in de railketen. Dat creëert wantrouwen. Een onafhankelijke onderzoek, met medewerking van de vervoerders en Translink (i.v.m. overzicht van transactiedata) en met inbreng van toezichthouders, zou het proces naar duidelijkheid versnellen. Hierbij zou niet alleen moeten worden gekeken naar de technische haalbaarheid, maar ook naar gebruikservaring, financiële aspecten en wettelijke mogelijkheden.

2. Verlaging instapkosten

In een internationale benchmark blijkt de aanschafprijs van de OV-Chipkaart in Nederland bijzonder hoog. Eén van de redenen dat de aanschafkosten van de OV-chipkaart € 7,50 bedragen is dat de variabele gebruikskosten (bijvoorbeeld toegang website, helpdesk en uitcheckgemist.nl) zijn opgenomen in de aanschafprijs van de kaart, in plaats van omgeslagen over de reizen. Dit verhoogt de drempel voor de aanschaf van een OV-chipkaart en daarmee de toegang tot het Nederlands Openbaar Vervoer. Ook voor de acceptatie van toekomstige betaalvormen als de bankpas en mobiel OV-betalen zou het zeer positief zijn als variabele gebruikskosten niet vooraf hoeven te worden betaald, maar pas als er daadwerkelijk wordt gereisd. Uit gebruiksonderzoek is gebleken dat reizigers verwachten dat de kosten voor 'onboarding' voor de bankpas en/of een app lager zullen liggen dan bij de OV-chipkaart. Het meest logisch lijkt het om variabele gebruikskosten op te nemen in het transactietarief. Daarbij lijkt het aan te raden het transactietarief qua bestemming te verdelen in 1) genoemde gebruikskosten 2) beheers- en onderhoudskosten en 3) reservering voor innovatie. De laatste reservering kan dan worden gebruikt voor het onderzoeken, testen en uitrollen van nieuwe betaalmogelijkheden.

Tenslotte zou onderzocht moeten worden of, parallel met buitenlandse voorbeelden, de levensduur van de OV-chipkaart kan worden verlengd en of de aanschaf op basis van een borg zou kunnen geschieden.

3. Real-time communicatie als basis voor transactieinformatie en dienstverlening

Voor veel oplossingen voor OV-betalen is het hebben van een real-time verbinding tussen de verschillende onderdelen van de betaalinfrastructuur essentieel en steeds beter haalbaar. Het is een robuuste verbetering van het systeem, die veel vanuit het reizigersperspectief gewenste innovaties ondersteunt.

Uit het onderzoek naar Mobiel OV-betalen in het Expertisecentrum OV-betalen bleek dat de waarde voor reizigers van betalen met een app vooral ligt in een mobiel service- en

informatiekanaal, minder in een in- of uitcheckhandeling met een mobiele telefoon. Een OV-chipkaart die gesynchroniseerd kan worden met een smart backoffice en daarmee met een app biedt mogelijkheden die gebruikers enorm waarderen, zeker als via de app ook servicehandelingen kunnen worden verricht zoals gemiste uitchecks herstellen, en reisproducten en klassewissels aanschaffen. Tegelijk blijkt dat voor reizigers de meerwaarde van de OV-chipkaart ligt in 1) landelijke dekking en 2) de mogelijkheid om te reizen bij alle vervoerders.

Als de uitrol van real-time verbonden infrastructuur voor OV-betalen wordt gecombineerd met de uitrol van nieuwe drager/inchecktechnologieën als EMV of QR laat landelijke dekking van een 'live backoffice' waarschijnlijk nog vijf tot zeven jaar op zich wachten (afhankelijk van de gekozen uitrolstrategie). Omdat technologieën als EMV of QR pas een vervanging zijn van de OV-chipkaart als deze landelijke dekking in alle modaliteiten hebben, zou overwogen moeten worden om gebruikers op korte termijn een verbeterde gebruikservaring te bieden, door vooruitlopend op de uitrol van nieuwe inchecktechnologieën, validators (level 1/2) real-time aan te sluiten op een *smart backoffice*.

Omdat de verwachte voordelen van een dergelijk systeem waarschijnlijk zullen toevallen aan zowel de vervoerders (toegenomen bezetting) als aan de maatschappij als geheel (OV aantrekkelijker t.o.v. auto) en een *live smart backoffice* niet als eis is opgenomen in de huidige concessievoorwaarden lijkt het logisch om voor de financiering te kijken naar een combinatie van publiek en privaat, mogelijk met subsidies vanuit nationale of Europese innovatieprogramma's.

4. Integrale dienstverlening ('one-stop shop'), in het bijzonder wat betreft een app

Hoewel de OV-chipkaart oorspronkelijk is ontwikkeld als een soort 'federatie van OV-chipkaarten', waarbij iedere vervoerder een eigen OV-chipkaart uitbracht en eigen regels en dienstverlening had, bleek gaandeweg dat reizigers een sterke behoefte hebben aan geïntegreerde dienstverlening: één website, één plek voor geld terug bij vertraging, etc. De afgelopen jaren is de dienstverlening van de OV-chipkaart meer geïntegreerd en dit heeft mede bijgedragen aan de stijgende populariteit ervan.

In recente gebruiksiintervieus van het Expertisecentrum OV-betalen brachten reizigers, zonder dat daarnaar werd gevraagd, de zorg naar voren dat elke vervoerder een eigen app zou uitbrengen. Het lijkt waarschijnlijk dat ook bij mobiel OV-betalen reizigers een sterke behoefte zullen hebben aan één kanaal voor informatie en diensten.

Wij zien de waarde van een enkele app die zorgt voor een eenduidige ervaring voor de reiziger bij alle vervoerders als de waarde van gericht klantcontact van alle vervoerders met reizigers in hun gebied. Hetzelfde kan ook gesteld worden voor websites.

In de basis lijken er vier manieren te zijn beide gelijktijdig kunnen worden gerealiseerd (via zowel apps als websites):

- 1) Alle vervoerders bieden in een eigen app informatievoorziening en dienstverlening aan van elke vervoerder (gemiste uitchecks, klassewissels, verkoop reisproducten, etc.). Hoewel reizigers in dit scenario in elke app terecht kunnen voor alle OV-betaalhandelingen, vereist dit veel parallel ontwikkelingswerk (en dus kosten). Daarnaast lijkt het niet waarschijnlijk dat vervoerders hun informatievoorziening en dienstverlening willen laten uitvoeren door een concurrent.
- 2) Eén vervoerder verantwoordelijk maken voor alle informatie en dienstverlening rond OV-betalen. In dit scenario zou de vervoerder die het sterkst is in (online) dienstverlening m.b.t. OV-betalen verantwoordelijk worden voor het integraal aanbieden van alle informatievoorziening en dienstverlening rond OV-betalen. Individuele vervoerders bieden daarnaast informatie en dienstverlening met betrekking tot hun eigen pakket aan.
- 3) Een gedeelde OV-betalen app. Via één app en website hebben reizigers toegang tot alle informatie en dienstverlening met betrekking tot OV-betalen. De vervoerders hebben aangegeven dat voor hen het behoud van een klantrelatie met de reizigers essentieel is bij de implementatie van mobiel OV-betalen. Het ontwerp zou vervoerders dus de mogelijkheid moeten bieden om klantdata te krijgen, te communiceren met de reizigers in hun gebied en om, als de reiziger is ingecheckt bij de betreffende vervoerder, deze te voorzien van reis- en andere informatie.
- 4) Een 'open' platform, door middel van het verplicht stellen van open interfaces (API's). Concessieverleners of zelfs de nationale overheid eisen dat er voor alle informatie en dienstverlening in OV-betalen een open dataplatform wordt geboden, waardoor alle vervoerders en ook externe partijen, zoals Uber, Google of Chipbizz, apps kunnen bouwen waarin alle dienstverlening wordt aangeboden. Het is ook niet onwaarschijnlijk

dat een toezichthouder een dergelijke open toegang in de toekomst gaat eisen om te zorgen voor een gelijk speelveld voor aanbieders van mobiliteitsdiensten. Wij verwachten het beste resultaat voor de reizigers van opties 3 en 4. De verschillende opties kunnen gecombineerd worden, wat echter wel kosten van het totale systeem verhoogt.

5. Transparanter en eenvoudiger productenhuus en tariefsysteem

Het huidige tariefsysteem en deels ook de reisproducten zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de oude strippenkaart en treinkaartjes. Hiermee wordt een grote 'erfenis' meegetorst die het OV-chipkaartsysteem complex maakt. Dit maakt het systeem duur en voor gebruikers ondoorzichtig.

De al geagendeerde versimpeling van het tariefsysteem en het aanbod van reisproducten moet worden doorgezet, met een goede balans tussen zowel aandacht moet zijn voor landelijke harmonisatie als voor de behoeften op regionaal niveau.

Tot die tijd moet op korte termijn het BOS (beslissingsondersteunend systeem) online worden gebracht, dat kan functioneren als een soort 'Independer voor reizigers', waarmee deze snel inzicht krijgen in de meest voordelige reisproducten. Op dit moment moeten reizigers die informatie uit veel verschillende bronnen halen en de reisproducten via verschillende kanalen aanschaffen.

6. Defragmentatie (reductie complexiteit + verlaging kosten)

Om de kosten van het OV-chipkaartsysteem te verminderen, alsmede de snelheid en kwaliteit ervan te verbeteren, is het logisch te streven naar het meer integreren van het beheer van de verschillende 'levels' en ook gekeken worden of het mogelijk is levels of delen ervan te integreren of laten vervallen. Hierbij zien we drie opties waarvan voor een verkenning op korte termijn: 1) vereenvoudiging en integratie backoffice bij vervoerders en centrale backoffice, 2) gedeelde inkoop en beheer van kaart/serviceautomaten en 3) gedeelde inkoop en beheer van kaartlezers.

- 1) Door de initiële architectuur van het OV-chipkaartsysteem waarbij is gekozen voor een soort 'federatie' van backoffices (bij de vervoerders) in combinatie met een achterliggend clearinghouse (bij Translink) is het systeem in feite voorzien van een dubbele backoffice, waarvan vooral het beheer hoge kosten met zich meebrengt. Als het de prioriteit is om op korte termijn te kosten van het OV-chipkaartsysteem te verlagen zou het een logische optie zijn om te verkennen of Level 3 (backoffice bij vervoerders) en Level 4 (backoffice bij Translink) kunnen worden samengevoegd, danwel of het beheer van level 3 en 4 bij één partij kan worden gelegd, waardoor een efficiëntieslag qua inkoop en beheer mogelijk wordt. Hierbij is het noodzakelijk dat veel aandacht wordt besteed aan data-integriteit noodzakelijk is (concurrentiegevoelige informatie mag niet worden ingezien door andere vervoerders) en dat individuele vervoerders de flexibiliteit moeten houden voor het implementeren van wijzigingen en verbeteringen.
- 2) Een tweede mogelijke kostenbesparing zijn de kaart/serviceautomaten. Ondanks de blijvende behoefte aan eenmalige vervoersbewijzen, is het aantal verkoopautomaten de afgelopen jaren afgenomen. Het is waarschijnlijk dat verdere ontwikkelingen van betalen met de smartphone en bankpas zal leiden tot een verdere afname. De banken hebben in een dergelijke 'krimpmarkt' gekozen voor verdergaande samenwerking door gedeelte pinautomaten aan te bieden. Omdat de OV-chipkaart een landelijk systeem is voor alle modaliteiten, is het in principe niet noodzakelijk - en vanuit de gebruiker bekeken zelfs onwenselijk - dat elke vervoerder zijn eigen automaten neerzet. Er zou gekozen kunnen worden voor gedeelde automaten waarop alle OV-chipkaart handelingen kunnen worden uitgevoerd en waar ook andere dragers op kunnen worden aangeschaft (enkeltjes, toeristenkaarten, etc).
- 3) Tenslotte zouden vervoerders kunnen overwegen om inkoop en onderhoud van kaartlezers samen aan te besteden of zelfs uit te besteden waardoor er A) een inkoopvoordeel kan ontstaan en B) het in de toekomst makkelijker wordt om wijzigingen in deze infrastructuur door te voeren. Hierbij moet worden aangetekend dat de kaartlezers een integraal onderdeel zijn van het systeem voor OV-betalen en dat het daarom raadzaam lijkt als de systeembeheerder(s) wel invloed houden (of zelfs meer invloed krijgen) op de eigenschappen van de apparatuur.

Voor alle bovenstaande opties lijkt het aan te raden als er een 'shared service center' zou zijn dat deze dienstverlening voor en in samenwerking met de vervoerders uitvoert.

7. Herverdeling rollen kaderstelling, systeemontwerp, uitvoering

Bij de ontwikkeling van verbeteringen en nieuwe oplossingen voor OV-betalen zijn er drie rollen te onderscheiden:

- Kaderstelling: welke eisen zijn er vanuit de verschillende stakeholders (inclusief de gebruikers),
- Systeemontwerp: verkennen, selecteren en uitwerken van mogelijke oplossingen die voldoen aan de gestelde eisen,
- Uitvoering: het implementeren van het gekozen ontwerp.

In de afgelopen jaren zijn er dwingende ontwerpkeuzes gemaakt op het niveau van het NOVB of werkgroepen van de coöperatie. Dit heeft in verband met de tegengestelde belangen (tussen overheden en vervoerders, maar ook tussen vervoerders onderling) geleid tot een hoge belasting op de betrokken bestuurders en directeuren, lange beslissingstrajecten, en tot het over het hoofd zien van eisen, wensen en mogelijke oplossingen die in een goed ontwerpproces naar boven komen. Het is wenselijk om in de toekomst het NOVB meer een kaderstellende rol te geven en het systeemontwerp te laten doen door een partij of organisatie die hiervoor de juiste expertise en kennis heeft en voldoende tijd en die vervolgens verantwoording aflegt aan het NOVB.

Jasper van Kuijk

Wijnand Veeneman

Faculteit Industrieel Ontwerpen
Coördinator Expertisecentrum OV-betalen

Faculteit Techniek, Bestuur & Management
Governance van Infrastructuren
Wetenschappelijk directeur Next Generation
Infrastructure (NGI)