

Op weg naar 'moeiteloos' openbaar vervoer met OVpay als vlaggenschip

OV Congres 2023

Paul van Koningsbruggen



Wat zijn de uitdagingen waar het openbaar vervoer voor staat?

“Life is about accepting the challenges along the way, choosing to keep moving forward, and savoring the journey.”

Roy T. Bennett, *The Light in the Heart*

Redefining
solutions



We kunnen naar de OV-uitdagingen kijken met een persoonlijke blik...

1. Hoe kom ik vooraan in de rij te staan?

De heersende vraag is af te lezen van de verkleumde gezichten: waar zullen straks de treindeuren openen? Sta ik op de goede plek?

2. Hoe zorg ik dat ik niet naast iemand kom te zitten?

We mogen dan zulke sociale dieren zijn, de neiging om in het openbaar vervoer een plaatsje voor onszelf te bemachtigen valt haast niet te onderdrukken.

3. Hoe zorg ik dat er niemand naast mij komt te zitten?

Als we een plekje voor onszelf weten te bemachtigen, komen we al snel voor de volgende uitdaging te staan: dat plekje behouden. En tegelijkertijd beleefd te blijven.

4. Hoe maak ik mezelf onzichtbaar?

“Hoi, ik bel je zo terug. Ja. Ik zit in de trein. Nee. Doeit,” fluistert iemand met zijn hoofd verscholen achter zijn stoel. In het openbaar vervoer willen we niet opvallen, niemand tot last zijn en het liefst onzichtbaar blijven.



...of met een onderzoekersblik

1. Hoe valt de puzzel van een optimaal openbaar vervoer systeem netjes in elkaar?

Zoeken naar een optimaal ontwerp van het ov-systeem inclusief het voor- en natransport, wat in Nederland vaak de fiets is. Waar hebben we openbaar vervoer voor nodig, op welke manier we gebruiken het openbaar vervoer en hoe het hele ov-netwerk op elkaar is aangesloten. De kunst is om een collectief, duurzaam, inclusief en efficiënt systeem te bedenken dat voldoet aan alle individuele behoeften.

2. Wat is goed openbaar vervoer ons waard?

Openbaar vervoer zorgt er onder meer voor dat iedereen kan reizen. Of je nou in de stad of op het platteland woont, jong of oud, arm of rijk bent. Daarnaast is het openbaar vervoer een duurzaam alternatief voor de auto en het vliegtuig. Tegelijkertijd heeft ov ook financiële voorwaarden. Om goede service te kunnen bieden en reizen betaalbaar te houden, moeten openbaar vervoerbedrijven enerzijds zoveel mogelijk reizigers het ov in te krijgen en anderzijds door kosten te beperken. Daar zitten wel grenzen aan. Als je ov te duur maakt of minder voertuigen inzet, verminder je de beschikbaarheid en bereikbaarheid en jaag je mensen de auto in. De vraag is: wat is goed ov ons waard?

3. Hoe wordt het openbaar vervoer systeem een systeem dat niemand uitsluit?

Betaalbaarheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn drie van de tien dimensies die een rol spelen bij het ontwerp van een inclusief ov-systeem. Van Oort: 'Inclusief betekent dat je niemand uitsluit. Behalve betaalbaar, bereikbaar en beschikbaar moet het ov ook toegankelijk, begrijpelijk en veilig zijn. Dat betekent dat je moet zorgen voor voldoende voorzieningen voor mindervaliden, helder taalgebruik, rekening houden met digitale vaardigheden van mensen en zorgen voor goed verlichte en beveiligde stations. Uit ons onderzoek blijkt dat 35 procent van de reizigers bereid is verder te fietsen als een station of halte verderop beter verlicht is. Ondanks extra reistijd dus.'

...of misschien gewoon met een menselijke blik?

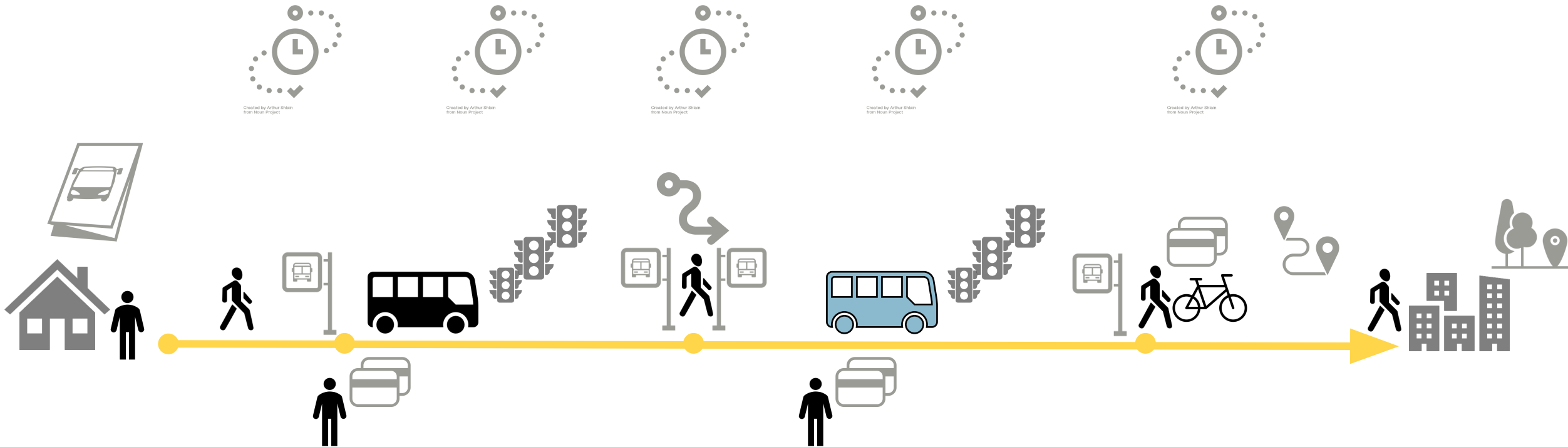




De menselijke blik
volgend, is '*moeite*' dan
een goede maatstaf?
(als tegenhanger van
gebruiksgemak)

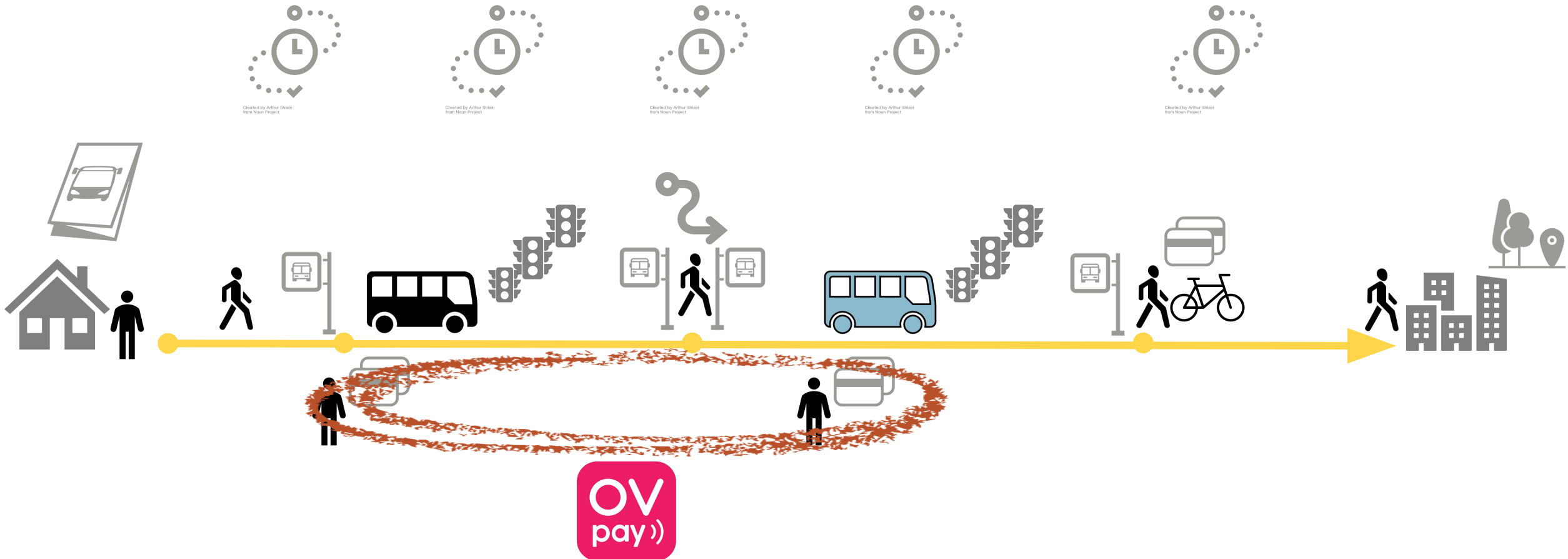


Wat is de 'moeite' die komt kijken bij een openbaar vervoer reis?





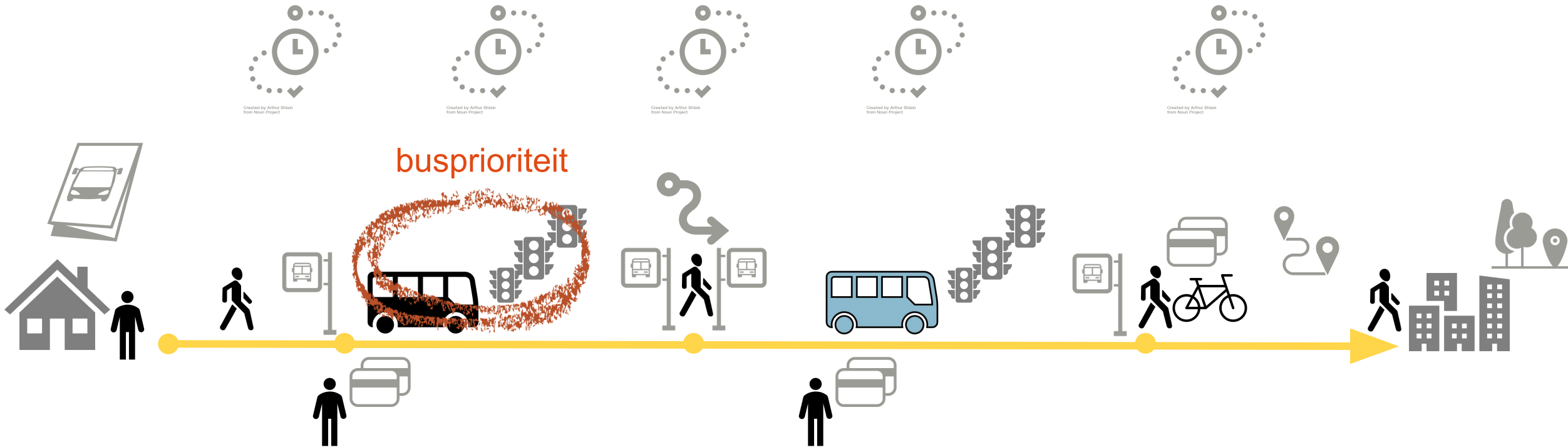
Kunnen we deze 'moeite' minimaliseren? bijvoorbeeld als het om in- en uitstappen & betalen gaat





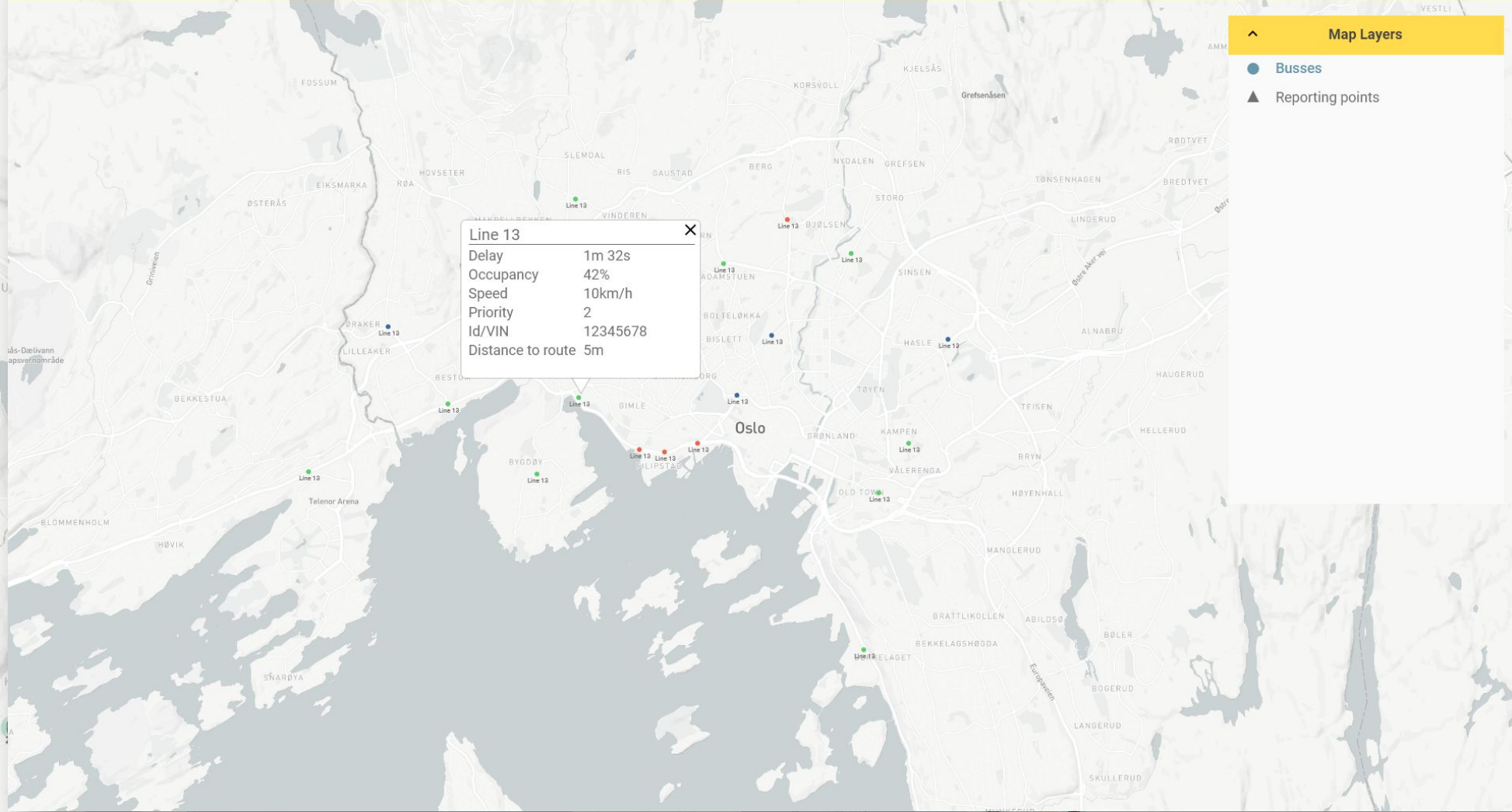
Kunnen we deze 'moeite' minimaliseren?

bijvoorbeeld als het om tijdigheid & voorspelbaarheid gaat





Map



Line 13 X

Delay	1m 32s
Occupancy	42%
Speed	10km/h
Priority	2
Id/VIN	12345678
Distance to route	5m

Map Layers

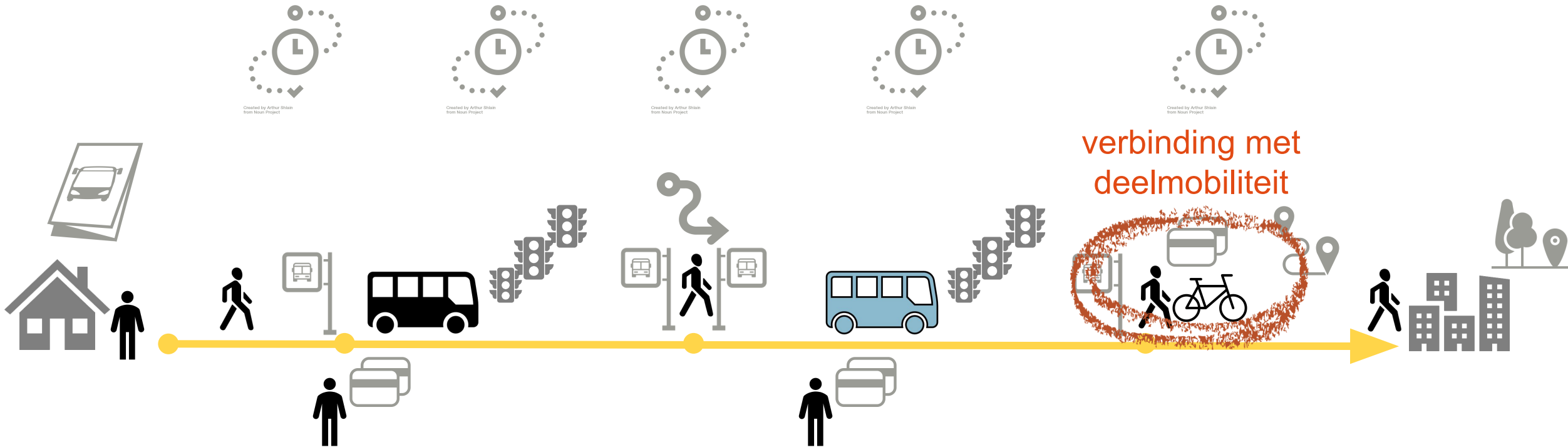
- Busses
- ▲ Reporting points

Map layers

- Select all
- Bus delays
- Bus projected
- Reporting points



Kunnen we deze 'moeite' minimaliseren? bijvoorbeeld als het om voor- en na-transport gaat

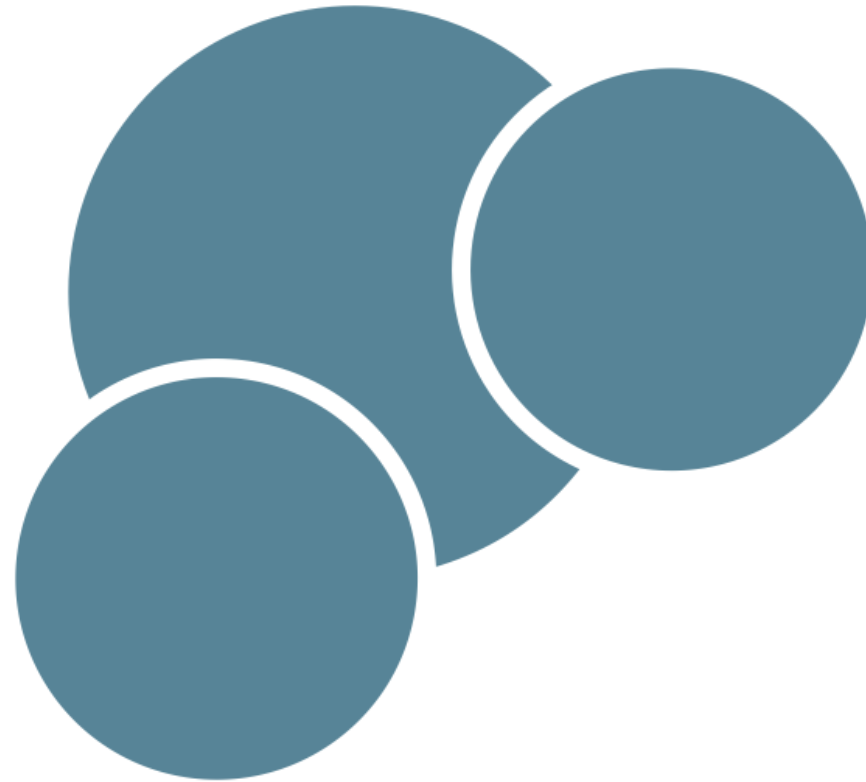




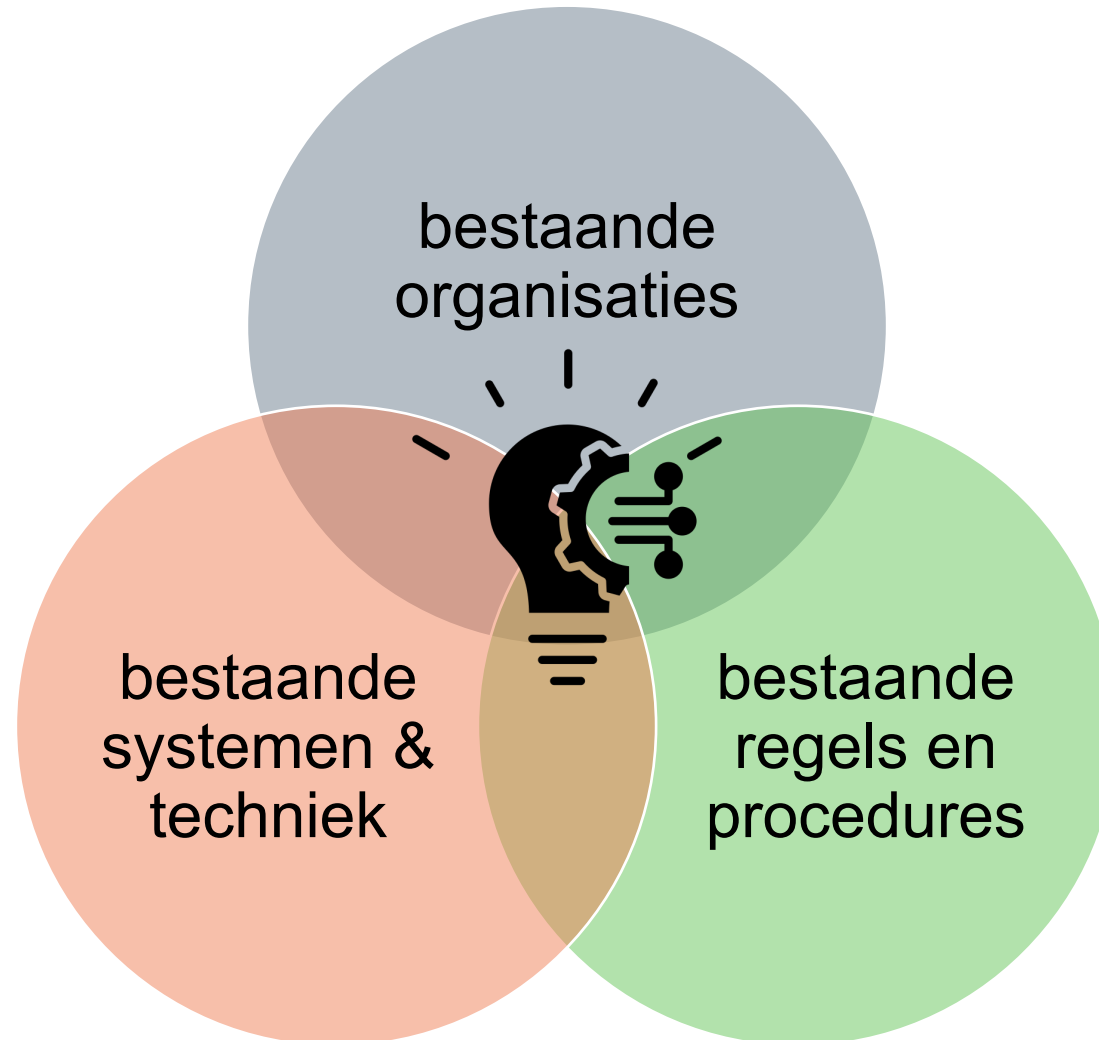
Met elkaar verweven van verkeer en openbaar & deelvervoer



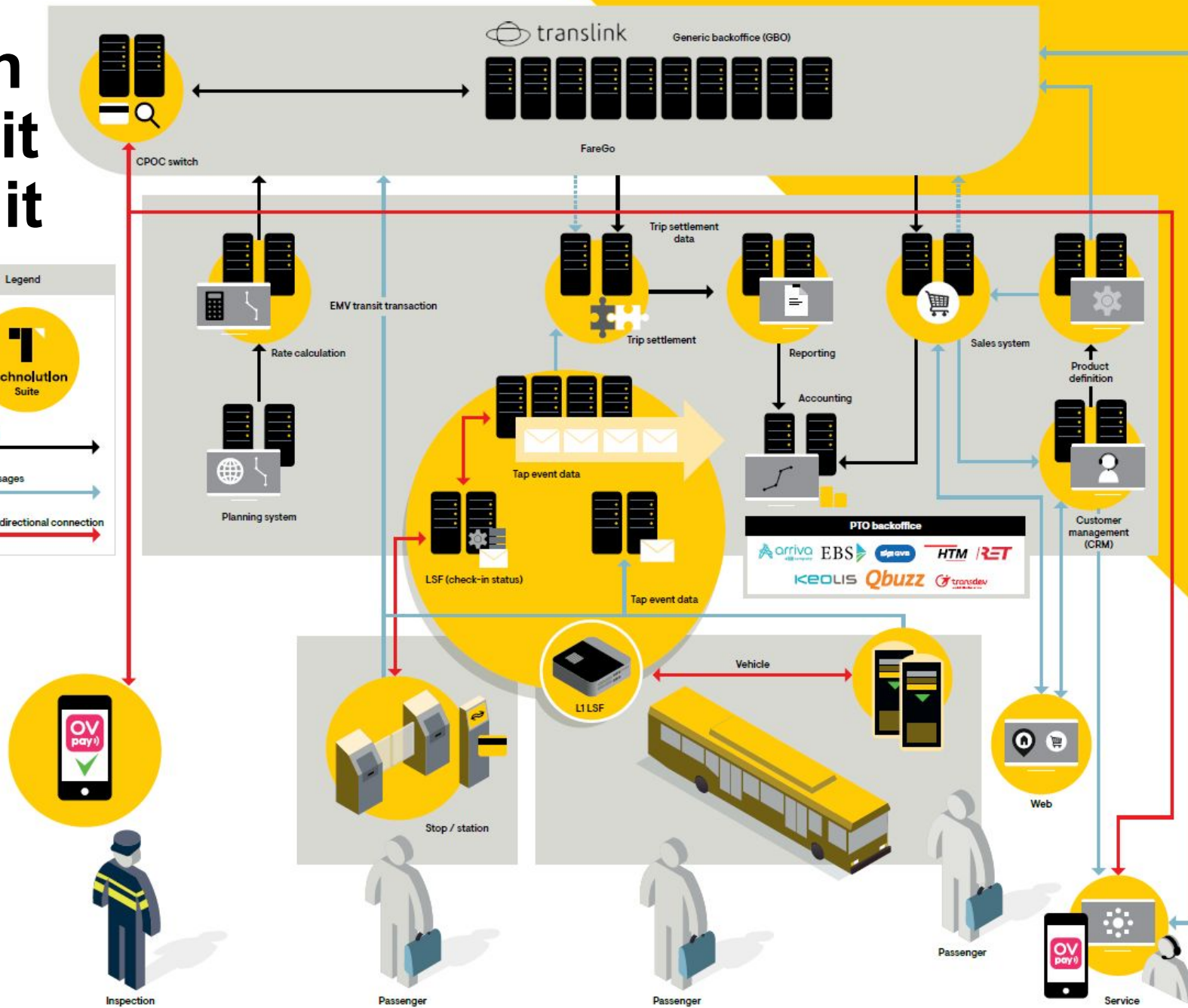
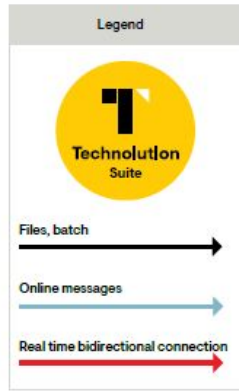
Wat komt hierbij kijken?



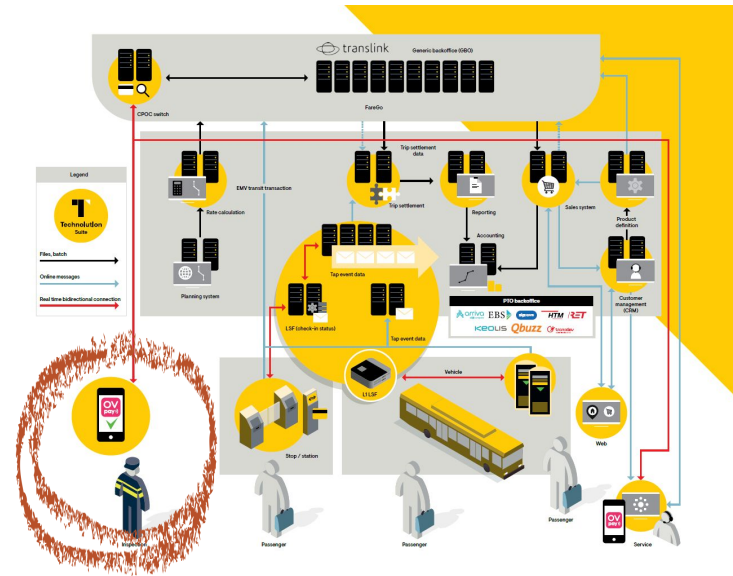
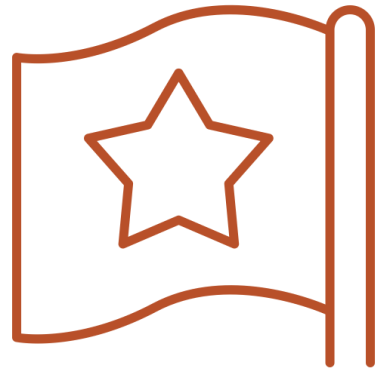
Wat komt hierbij kijken?



Met de 'Technolution bril' op ziet dit er als volgt uit



Tijd voor diepgang. Laten we maar eens in de complexiteit van het vlaggenschip *OVpay* duiken!



Redefining **solutions**



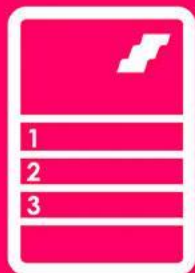
OV[>]pay, steeds
slimmer, steeds
makkelijker



Bas van Weele

Programmadirecteur OVpay

1980



strippenkaart

Papieren
kaartjes

2007



OV-chipkaart

OV-chipkaart
card-based systeem

2023



OVpay
account-based systeem

Dit is hoe we de klantervaring willen maken:

Soepel en simpel

Het is voor ons allemaal

Het OV is van en voor iedereen. We zijn er om alle reizigers te helpen. Het is immers ons openbaar vervoer.

We maken het vanzelfsprekend

Makkelijk, simpel en doeltreffend moet het zijn. Zo vanzelfsprekend als het strikken van je veters.

Voor een zo soepel mogelijke reis

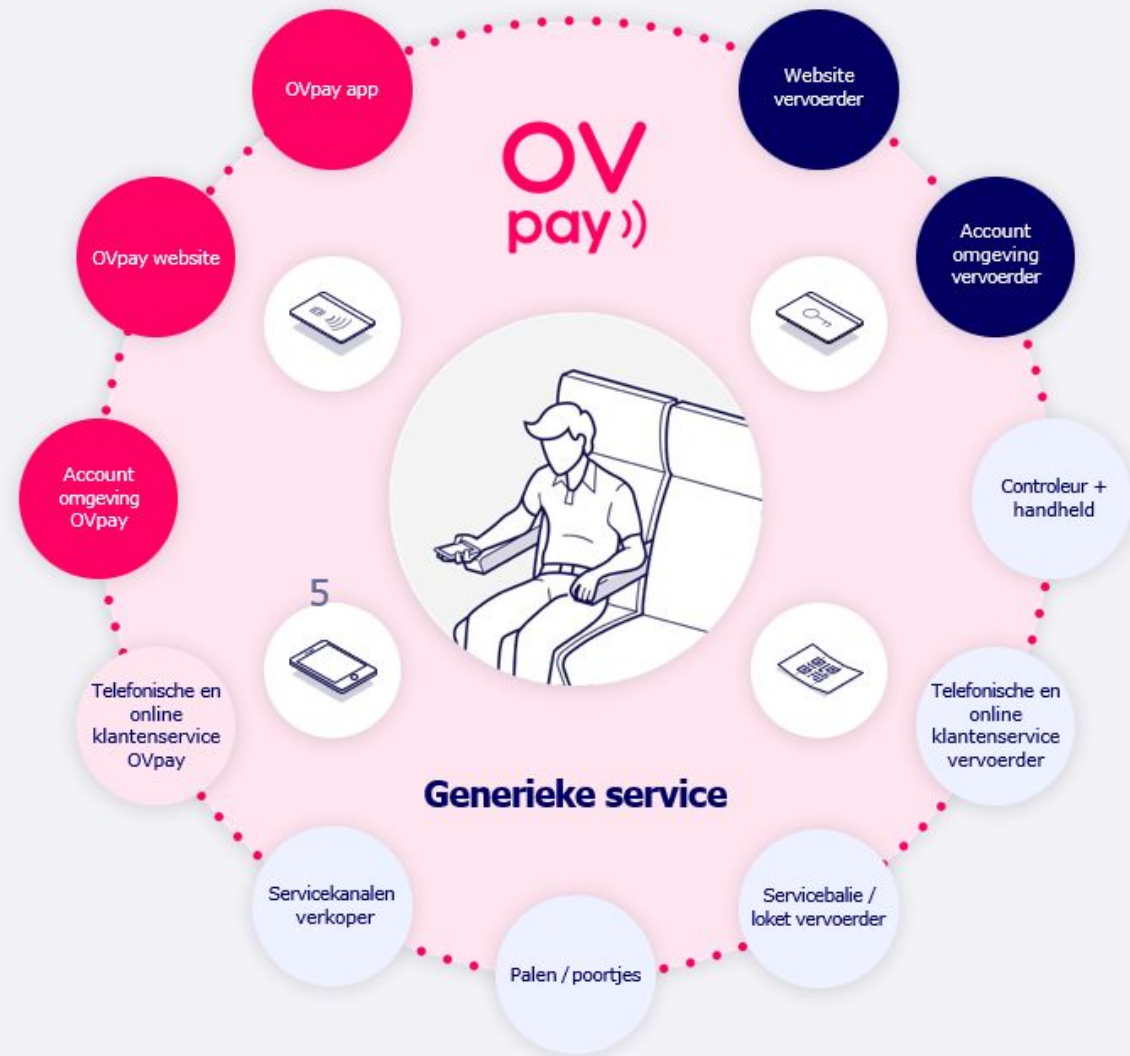
We willen dat alle reizigers onbelemmerd en onbegrensd kunnen reizen. Drempelloos.

Steeds slimmer, steeds makkelijker

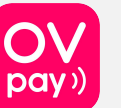


Leidende principes

1. Reiziger centraal
2. Privacy by Design
3. Inclusief by Design
4. 1 loket voor de reiziger
5. Mobile first, niet mobile only
6. Soepel en Simpel
7. 9+ ervaring
8. Selfservice, tenzij
9. Relevant voor de reiziger
10. Vlekkeloze start
11. Consistente ervaring



Steeds slimmer, steeds makkelijker



Iteratief proces van

Stakeholder interviews

Gezamenlijke workshops

Sprintplanning

Concept ontwerp

Design reviews

Prototypen

Demo's met stakeholders

Concept tests met klanten



Steeds slimmer, steeds makkelijker



Betalpas en/of creditcard

1

Drempelloos
betaalgemak

2

Kaart en digitaal

3

Voltarief of met
korting



← Metro Westwijk Gaasperplas M54 Geln Centraal Station Metro →
Centraal Station Metro →
Centraal Station M54

← Uitgang • Sarphatistraat Amstel, HVA • Weesperplein, Carré • Stadstimmerhuizen • Valckenierstraat, UVA
Tram • Centrum



OVpay is het nieuwe in- en uitchecken in het OV

Met je betaalpas, creditcard of je mobiel.
Handig als je af en toe met het OV reist.

ovpay.nl Steeds slimmer, steeds makkelijker



OVpay is het nieuwe in- en uitchecken in het OV

Met je betaalpas, creditcard of je mobiel.
Handig als je af en toe met het OV reist.

ovpay.nl Steeds slimmer, steeds makkelijker



OVpay is het nieuwe in- en uitchecken in het OV

Met je betaalpas, creditcard of je mobiel.
Handig als je af en toe met het OV reist.

ovpay.nl Steeds slimmer, steeds makkelijker



OVpay is het nieuwe in- en uitchecken in het OV

Met je betaalpas, creditcard of je mobiel.
Handig als je af en toe met het OV reist.

ovpay.nl Steeds slimmer, steeds makkelijker

OV-pas

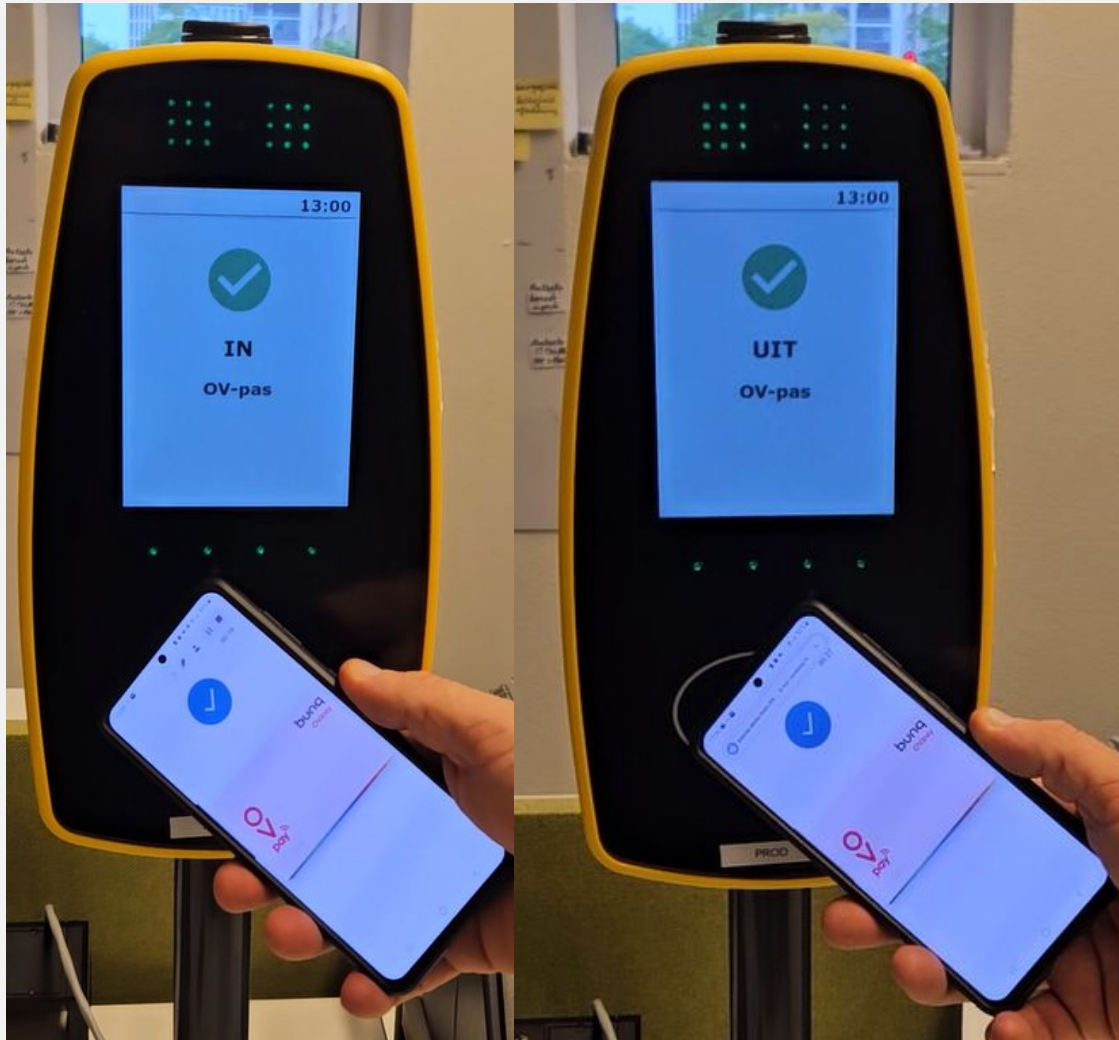
1

Digitale of fysieke kaart

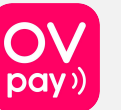
2

Abonnementen, prepaid
en ook anoniem

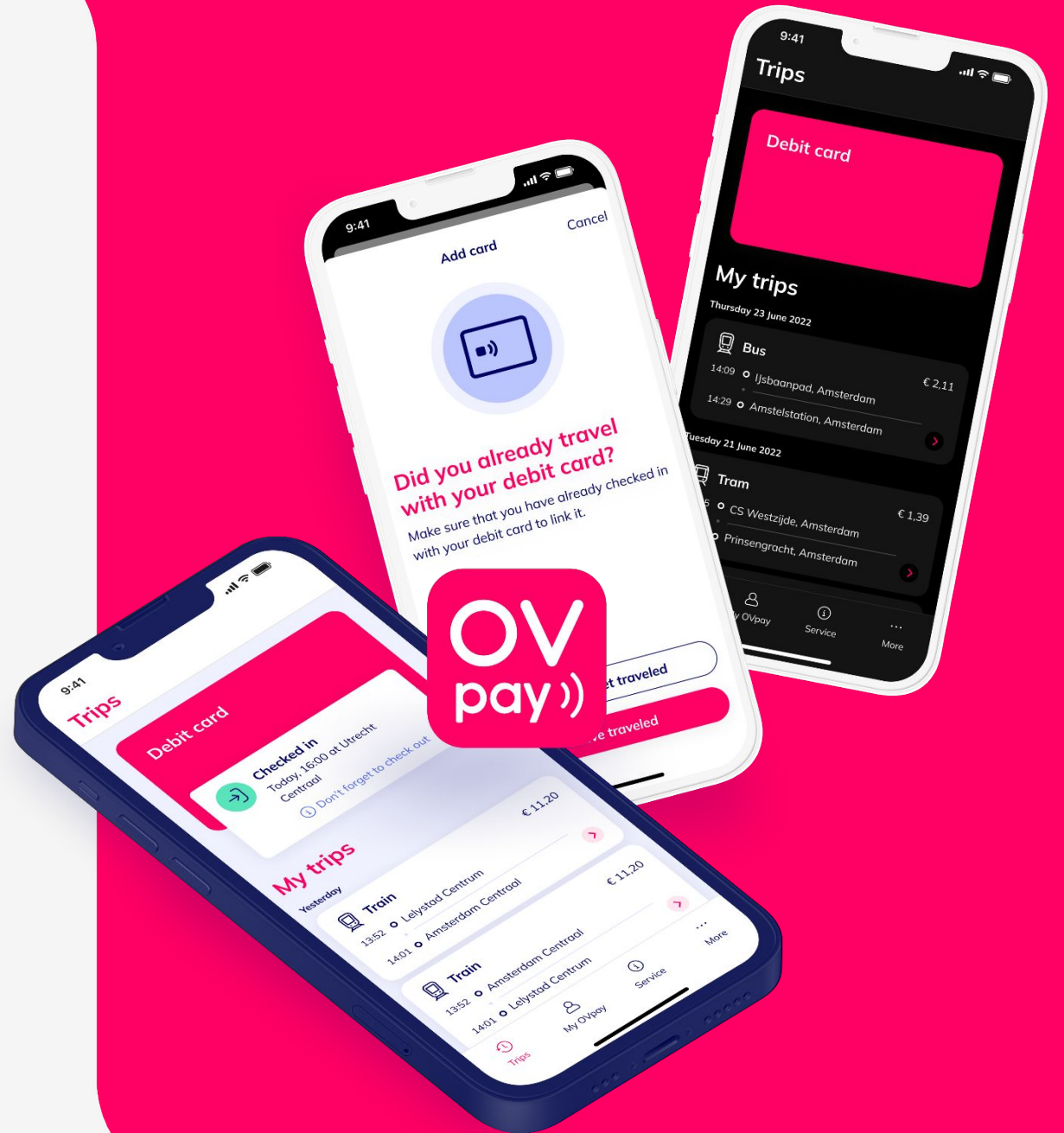




Steeds slimmer, steeds makkelijker



Simpele selfservice



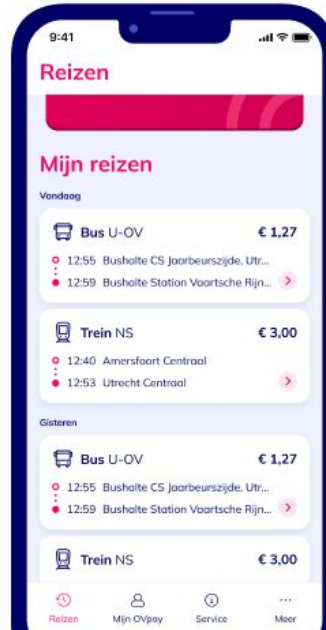
OVpay app



Check in en uit met je betaalpas of creditcard



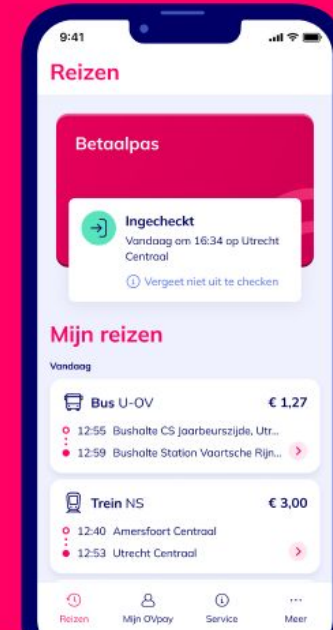
Snel en makkelijk je reizen bekijken



Je gemiste in- of uitcheck aanpassen



Live zien of je bent in- of uitgecheckt



Direct inzicht in je gemaakte reiskosten



Steeds slimmer, steeds makkelijker



Bas van Weele

Programmadirecteur OVpay

bas.van.weele@ovbetalen.nl

