



Samenwerkingsverband
van decentrale
OV-autoriteiten

Jaarverslag 2018

Samenwerkingsverband DOVA

Utrecht, 26 juni 2019



Inhoud

Inhoud	2
Voorwoord	4
1 Jaarverslag en -rekening 'DOVA/OV-netwerk'	5
1.1 Personeel en organisatie	5
1.2 Bestuurlijke inbedding	5
1.3 Congres 'Check-up OV-betalen'	6
1.4 OV-forum	6
1.5 OV-autoriteiten over DOVA/OV-netwerk	7
1.6 Financiële jaarrekening plus toelichting	8
1.7 Toelichting realisatie begroting	8
1.7.1 Personeelskosten	8
1.7.2 Overhead	9
1.7.3 Vergaderkosten	9
1.7.4 Werkbudget	9
1.7.5 Totale kosten en baten	9
1.7.6 Stand reserve	9
1.8 Inhoudelijke jaarrapportage per onderwerp	9
1.8.1 Het Landelijke tarievenkader (LTK) en de Landelijke tariefindex (LTI)	9
1.8.2 Studentenreisrecht	10
1.8.3 De Landelijke Bijdrage Index (LBI)	10
1.8.4 Incomplete transacties	10
1.8.5 Register LGA-OV	10
1.8.6 Beslissingsondersteunend Systeem (BOS)	10
1.8.7 Enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen (Sicico)	11
1.8.8 Verbeterpunten OV-chipkaart	11
1.8.9 Informatievoorziening	11
1.8.10 Toekomst OV-betalen	11
1.8.11 Prijs OV-chipkaart	11
1.8.12 Netwerk Sociale Veiligheid	11
1.8.13 Lexicon en OverOV	12
1.8.14 OV-component MaaS	12
1.8.15 Lange Afstand Bussen	12
1.8.16 Netwerk Doorstroming	12
1.8.17 Netwerk Toegankelijkheid	13

2	Jaarverslag en -rekening 'DOVA/OV-data'	14
2.1	Inleiding	14
2.1.1	OV-data	14
2.1.2	Organisatie	14
2.2	Platform	14
2.2.1	Congres 2018	15
2.2.2	Workshops en sessies	15
2.3	Kwaliteitsverbetering	15
2.3.1	OV-data dashboards	15
2.3.2	Nieuwe KPI	16
2.3.3	Actuele KPI monitoring	16
2.3.4	Kwaliteitsgesprekken	16
2.4	Haltedatabeheer	16
2.4.1	Beheer	16
2.4.2	CHB 2.0	17
2.5	DRIS ketenbeheer	17
2.5.1	Groei aantal afgehandelde incidenten	17
2.5.2	DRISmelding.nl	17
2.6	Projecten	18
2.6.1	Reisinformatie bij verstoringen	18
2.6.2	Sociale Veiligheid in het OV	18
2.6.3	KAR Tools	18
2.6.4	Flexvervoer	19
2.6.5	Stationstopologie	19
2.6.6	Zonekaart	19
2.6.7	OverOV	19
2.7	Tevredenheid stakeholders	20
2.8	Begroting en realisatie	21
2.8.1	Uitgaven	21
2.8.2	Opbrengsten	22
2.8.3	Resultaat	22
2.9	Doelstellingen 2019 -2020	23

Voorwoord

In Nederland hebben regionale overheden omvangrijke taken en bevoegdheden op het gebied van regionaal mobiliteitsbeleid. Vervoerregio Amsterdam, Metropoolregio Rotterdam Den Haag en 12 provincies geven in dat kader ook invulling aan het regionale OV. Het wettelijk kader hiervoor is onder andere de Wet personenvervoer 2000. Genoemde overheden zijn 'OV-autoriteiten' die concessies mogen afgeven voor het OV in hun gebied. En omdat de provincies Groningen en Drenthe samen met de gemeente Groningen de concessies voor wegvervoer aanbesteden, ontwikkelen en beheren in een gezamenlijk OV-bureau, kent Nederland dus 15 decentrale OV-Autoriteiten, die inmiddels jarenlang ervaring hebben met OV-concessies.

In die periode hebben de decentrale OV-autoriteiten ook veel samengewerkt: op kennisvlak (werkorganisatie CROW-KpVV), op datagebied (eenheid NDOV) en om beleid af te stemmen (eenheid DOVA). In 2018 is de samenwerking tussen deze samenwerkingsvormen geïntensiveerd onder de noemer 'OV-campus'. NDOV en DOVA werden daarnaast onderdeel van de Coöperatieve Vereniging Samenwerkingsverband DOVA U.A., die eind 2018 is opgericht met als leden de decentrale OV-autoriteiten. Dit jaarverslag en deze jaarrekening over 2018 worden vastgesteld onder verantwoordelijkheid van de Coöperatie, maar betreffen nog een overzicht van de voormalige juridische situatie, die liep via CROW (NDOV-gedeelte, nieuwe benaming DOVA/OV-data) en MRDH (DOVA-gedeelte, nieuwe benaming DOVA/OV-netwerk).

Tijdens de verbouwing bleef de winkel open. De beide delen van het jaarverslag 2018 laten dit ook zien. Een greep hieruit:

- De kwaliteit van beschikbare data via de NDOV-loketten is bewaakt en uitgebreid;
- Meer dan 8000 DRIS-displays zijn dagelijks beheerd vanuit de gehele keten;
- Het Centraal Halte Bestand is beheerd en doorontwikkeld;
- Het Landelijk Tarievenkader is beheerd en bijbehorende indices zijn berekend;
- Grote stappen zijn gezet richting nieuwe betaalwijzen in het OV;
- De structuur om OV-chipkaartdata te ontsluiten voor beleidsdoeleinden is operationeel;
- Het netwerk OV-doorstroming maakte een werkprogramma voor de komende jaren;
- Er zijn symposia georganiseerd over Nieuwe Betaalwijzen in het OV (OV-netwerk) en over data van wegverkeer en openbaar vervoer (OV-data);
- En tenslotte is op 19 december 2018 de eerste ALV van Samenwerkingsverband DOVA U.A. gehouden.

Financieel is in 2018 een positief resultaat geboekt van ruim € 100.000 ten opzicht van beide oorspronkelijke begrotingen, zij het dat er in 2019 nog een factuur komt van CROW voor de huur en exploitatie van het kantoor in 2018 van een vergelijkbare grootte. Maar door de eerder opgebouwde reserves vóór 2019 en de financiële bijdragen van de leden aan de CV (contributies 2019) is er voldoende financiële armslag.

Het jaar 2019 wordt een overgangsjaar. De werkorganisatie van Samenwerkingsverband DOVA in Utrecht en de financiële integratie krijgt gestalte. En het gedachtengoed van de OV-campus wordt verder uitgebreid. Daarmee levert Samenwerkingsverband DOVA een bijdrage aan de huidige en toekomstige opgaven van de 'moederorganisaties' op OV-gebied. Meer informatie over Samenwerkingsverband DOVA vindt u via www.dova.nu.

Jan van Selm
Directeur-Bestuurder Samenwerkingsverband DOVA
26 juni 2019

1 Jaarverslag en -rekening 'DOVA/OV-netwerk'

1.1 Personeel en organisatie

Voor DOVA/OV-netwerk is 2018 een bewogen jaar geweest. René Meijer nam afscheid als directeur en werd per 1 februari opgevolgd door Jan van Selm. Ook de financieel specialist Willem Bottenberg ging met pensioen en werd per 1 maart opgevolgd door Mahir Sari. Onze productieve benjamin, Roland Mijns, koos voor het voortzetten van zijn loopbaan bij OC&W en werd begin 2018 opgevolgd door Nassira Bouda. Helaas concludeerde Nassira dat er betere perspectieven waren bij de gemeente Amersfoort, zodat we per 1 september opnieuw met een vacature werden geconfronteerd. Tijdelijk zijn daarom Karin Peskens en Bart Dekkers ingehuurd om de lopende werkzaamheden voort te zetten, terwijl er gezocht werd naar een geschikte opvolger.

Ook organisatorisch is er veel werk verzet in 2018. Op 22 oktober 2018 is de CV Samenwerkingsverband DOVA U.A. opgericht en het tweede halfjaar van 2018 is benut om de organisatorische invulling voor 1 januari 2019 rond te krijgen.

Met het vormgeven van de CV Samenwerkingsverband DOVA is door de leden het aantal onderwerpen van afstemming en samenwerking verbreed. In het eind december 2018 vastgestelde DOVA-jaarplan 2019 zijn de (potentiële) netwerken aangegeven waarop activiteiten worden opgezet. Al eind 2018 werd duidelijk dat er grote behoefte bestaat om op veel meer OV-onderwerpen intensiever samen te werken.

Medewerkers per 31 december 2018:

- Jan van Selm (directeur, 36 uur, gedetacheerd vanuit OV-bureau Groningen Drenthe)
- Manja Rijken, secretaresse (16 uur per week, inhuur via START)
- Nienke Broekema, senior-beleidsmedewerker (32 uur per week gedetacheerd vanuit het OV-bureau Groningen-Drenthe)
- Mahir Sari (36 uur, gedetacheerd vanuit provincie Noord-Holland)
- Ariëns Kruijt, senior-beleidsmedewerker (36 uur per week gedetacheerd vanuit de Vervoerregio Amsterdam)

Daarnaast heeft er inhuur plaatsgevonden:

- Janine Hoekman (t.b.v. communicatie voor de CV)
- Ineke van der Werf (t.b.v. ontwikkeling en inrichting CV)
- Karin Peskens (t.b.v. Netwerken Sociale Veiligheid, Toegankelijkheid en Lange Afstand Bus)
- Bart Dekkers (t.b.v. opzet netwerk doorstroming)

1.2 Bestuurlijke inbedding

Enkele bestuurders vertegenwoordigen de decentrale OV-autoriteiten in het bestuurlijke ROVB en NOVB en in andere bestuurlijke overleggen. In 2018 waren dit Jacqueline Verbeek-Nijhof (provincie Utrecht) en na haar terugtreden Floor Vermeulen (Zuid-Holland), en Pieter Litjens (Vervoerregio Amsterdam), die na de gemeentelijke verkiezingen werd opgevolgd door Sharon Dijkma (eveneens Vervoerregio Amsterdam). De onderwerpen die op bestuurlijke tafels worden behandeld, zijn inhoudelijk voorbereid door OV-netwerk in verschillende overleggen en afgestemd in het OV-Managersoverleg. Om de vergaderingen bestuurlijk voor te bereiden, wordt een telefonisch vooroverleg georganiseerd waaraan alle bestuurlijke ROVB/NOVB-vertegenwoordigers deelnemen. In 2018 vond er vijfmaal een bestuurlijk NOVB plaats en slechts eenmaal een bestuurlijk ROVB.

De Bestuurlijke Advies Commissie (BAC)-plus, d.w.z. de gedeputeerden mobiliteit van twaalf provincies en de portefeuillehouders van de vervoerregio's, overlegden tweemaal in 2018. In dit overleg komen ook andere onderwerpen dan uit het NOVB/ROVB aan de orde.

Kern van de OV-netwerk-organisatie vormt het OV-managersoverleg, waarin de hoofden OV van de provincies en vervoerregio's zitten. Nico van Paridon (Vervoerregio Amsterdam) zit het overleg voor. Het OV-managersoverleg kwam in 2018 acht keer bijeen.

Het OV-managersoverleg overlegt en maakt afspraken over alle OV-gerelateerde onderwerpen en adviseert de vertegenwoordigers in het ROVB/NOVB-directeurenoverleg en de bestuurders in de diverse bestuurlijke gremia over de standpunten die de gezamenlijke decentrale OV-autoriteiten in DOVA-verband kan innemen.

Het OV-managersoverleg wordt voorbereid en geadviseerd door verschillende netwerken van DO-medewerkers op alle OV-thema's. Deze netwerken op o.a. het gebied van (het nieuwe) betalen, tarieven, financiën, sociale veiligheid, doorstroming, data en -informatiemanagement, MaaS, toegankelijkheid, lange afstand bussen en spoor komen regelmatig bijeen om kennis en ervaring uit te wisselen en onderwerpen voor te bereiden die aan het OV-managersoverleg worden voorgelegd.

Daarnaast nemen medewerkers van OV-netwerk deel aan overleggen met externe partijen. Met het ministerie is bijvoorbeeld gekomen tot een andere invulling van een standaard overlegstructuur waarbij er als concessie-opdrachtgevers wordt overlegd met de directie OV en Spoor over ov-onderwerpen en de agenda van het NOVB, met de directieuren OVS en Aansturing NS en ProRail over spoorse aangelegenheden en met de directie OVS over NDOV en OV-Data.

1.3 Congres 'Check-up OV-betalen'

Op 7 juni 2018 vond in 'De Munt' in Utrecht het OV-netwerk-congres 'Munt slaan uit tarieven' plaats. Marc Maartens was gevraagd als dagvoorzitter en Pedro Peters als prikkelende gastheer. Ongeveer 100 mensen bezochten het congres. Jan van Selm sprak over tariefbevoegdheden van decentrale overheden en de mogelijkheden die zij hebben om 'aan knoppen te draaien'. Arne Heijman en Jasper Hoogeland lichtten een sluier op over de invulling van de tariefbevoegdheden door Overijssel en Zuid-Holland. Suzanne Hiemstra-van Mastrigt (TU-Delft) vertelde over de ideeën voor een gebruiksggericht productpalet en Egon Hogenboom presenteerde zijn internationale onderzoek naar trends in tariefsystemen. Als laatste spreker ging Theo IJdema van Arriva in op het productpalet van de toekomst, in het licht van het nieuwe betaalsysteem. In het slotdebat werd gesproken over de stellingen: Wie krijgt korting, Integratie tariefstelsel BTM en trein, Invoeren 'best price' en 'de beste tariefbevoegdheid is alles overlaten aan de markt'.

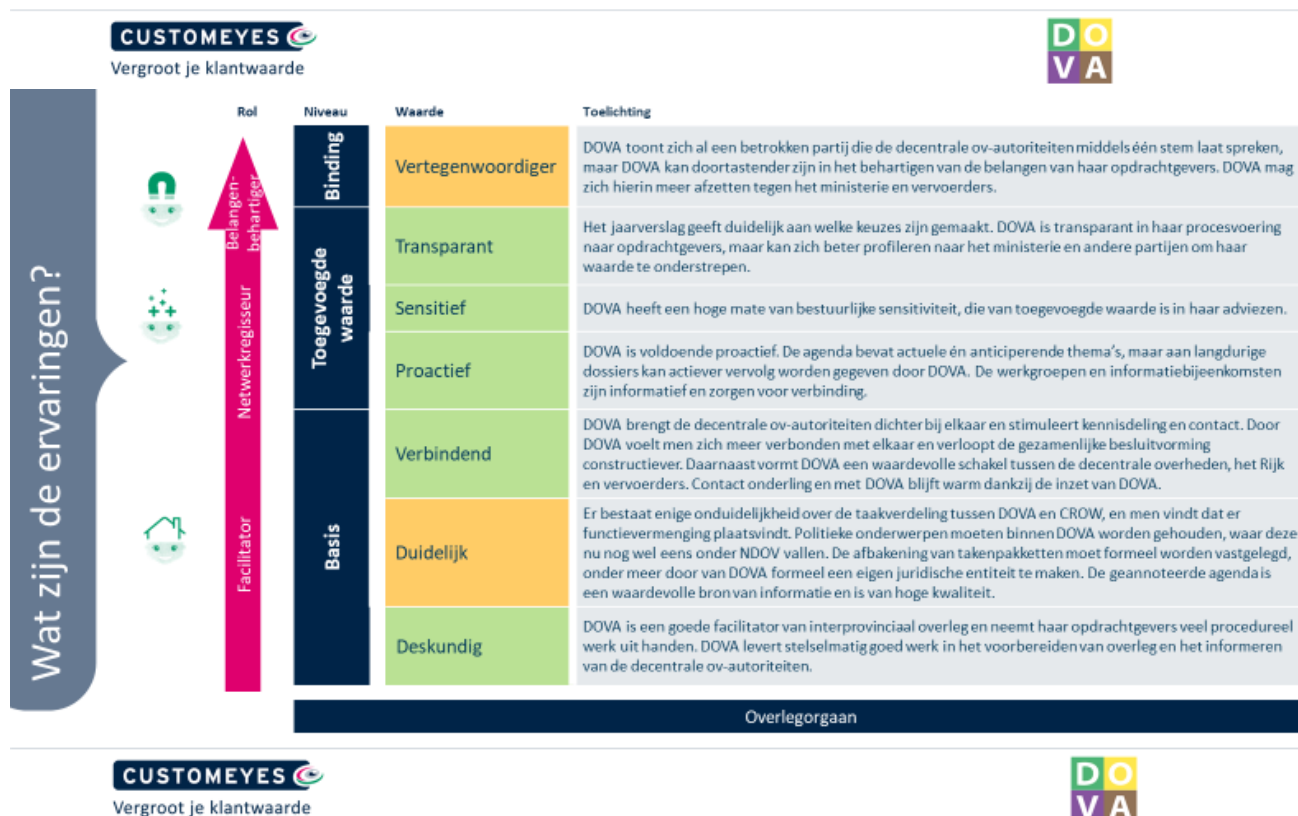
1.4 OV-forum

In 2018 organiseerde OV-netwerk, in samenwerking met CROW-KpVV, het OV-forum. Dit forum bestaat in principe uit drie inhoudelijke bijeenkomsten en één tweedaagse excursie. De leden van het samenwerkingsverband gebruiken deze sessies voor inhoudelijke verdieping. De tweedaagse excursie in 2018 was gericht op het openbaar vervoer in Südtirol. Dit was een inspirerende excursie, waarbij nieuwe ideeën werden opgedaan en onderlinge banden verstrekt. Eind 2018 is de opzet van het Forum geëvalueerd en geconcludeerd dat de opzet kan verbeteren. De tweedaagse excursie blijft wel gehandhaafd.

1.5 OV-autoriteiten over DOVA/OV-netwerk

In 2018 is een 'klantwaarderingsonderzoek' gedaan door een extern bureau. De hierna getoonde resultaten spreken voor zich.

Tevredenheid		n	DOVA	CROW	Benchmark kwalitatief
	Algemene tevredenheid	19	9,1	8,0	7,8
	Kwaliteit diensten	19	8,8	8,1	7,8
	Totstandkoming advies/product	18	7,9	7,2	7,5
	Contactstructuur	18	8,2	7,4	7,6
	Relatie	19	8,4	8,0	8,2
	Informatievoorziening	19	7,8	7,2	6,8
	Vertrouwen	19	8,4	8,0	7,8
	Verbonden	19	7,5	7,0	6,5
	n per groep		24	72	



Figuur 1: Resultaten OV-netwerk Customeyes

1.6 Financiële jaarrekening plus toelichting

	ONDERWERP	BEGROTING 2018	REALISATIE 2018
KOSTEN			
1.	PERSONEELSKOSTEN (INCL REISKOSTEN)	€ 547.000,00	€ 573.095,00
2.	OVERHEAD		
	ONDERSTEUNING, P&O EN FINANCIEN	€ 20.000,00	€ 19.967,00
	HELPDESK, LICENTIES, TELEFONIE	€ 9.000,00	€ 1.258,00
	EXPLOITATIE	€ 20.000,00	€ 1.853,00
	HUUR	€ 40.000,00	€ -
	ONVOORZIEN	€ 15.000,00	€ 19.516,00
	SUBTOTAAL OVERHEAD	€ 104.000,00	€ 42.594,00
3.	VERGADERKOSTEN	€ 7.000,00	€ 1.945,00
4.	WERKBUDGET		
	INFORMATIEVOORZIENING	€ 140.000,00	€ 70.395,00
	BESLISSINGSONDERSTEUNEND SYSTEEM	€ 40.000,00	€ 29.200,00
	DOVA-CONGRES	€ 10.000,00	€ 9.503,00
	ONDERSTEUNING NOV B CONSUMENTENOVERLEG	€ 10.800,00	€ 8.250,00
	ONDERSTEUNING ROCOV	€ 15.000,00	€ 12.107,00
	PROMOTIE ONDERZOEK TU DELFT	€ 17.500,00	€ -
	TOEKOMST LTK EN ONTWIKKELING PRODUCTENPALET	€ 40.000,00	€ 15.950,00
	HERUKING WEGINGSFACTOREN INDICES	€ 15.000,00	€ 4.600,00
	EVALUATIE DOVA	€ 15.000,00	€ -
	EVALUATIE SOCIALE VEILIGHEID	€ 10.000,00	€ 18.154,00
	WEBSITE EN COMMUNICATIE	€ 2.000,00	€ 6.845,00
	INRICHTINGSKOSTEN OV	€ 40.000,00	€ 43.375,00
	BIJDRAGE TOEKOMSTBEELD OV	€ 40.000,00	€ -
	ONVOORZIEN	€ 30.000,00	€ 1.670,00
	SUBTOTAAL WERKBUDGET	€ 425.300,00	€ 225.799,00
5.	TOTALE LASTEN	€ 1.083.300,00	€ 843.432,00
BATEN			
6.	BIJDRAGE DECENTRALE OV-AUTORITEITEN	€ 955.000,00	€ 955.000,00
7.	TOTALE BIJDRAGE	€ 955.000,00	€ 955.000,00
RESERVE			
8.	BIJDRAGE UIT DE RESERVE	€ 128.300,00	€ -
9.	RESERVE EINDE JAAR	€ 416.641,00	€ 656.510,00

1.7 Toelichting realisatie begroting

Optisch heeft OV-netwerk financieel gezien een veel beter jaar gedraaid dan gepland. Helaas is dat deels slechts schijn, omdat opnieuw een aantal geplande uitgaven doorgeschoven is, nu naar 2019.

Zo ontvingen wij bijvoorbeeld de afrekening van de huur, de exploitatie van het pand in Utrecht, de inhuur van het secretariaat en de kosten voor de evaluatie van OV-netwerk, OV-data en KpVV pas na de afsluiting van de jaarrekening door MRDH. Daarnaast zijn bijvoorbeeld de werkzaamheden door Translink voor de informatiehuishouding door verschillende oorzaken trager verlopen, waardoor de rekening deels wordt doorgeschoven naar 2019 en 2020. Hieronder een korte toelichting per hoofdpst.

1.7.1 Personeelskosten

De vorming van de CV heeft tot gevolg gehad dat er -in eerste instantie tijdelijk- extra personeel is ingehuurd, o.a. Janine Hoekman voor Communicatie. Daarnaast hebben de personele wisselingen bij OV-netwerk effect gehad op de personeelskosten. Zo is er bijvoorbeeld een maand overlap geweest bij de opvolging van Willem Bottenberg door Mahir Sari en is de nieuwe directeur voor 36 uur in dienst getreden, terwijl zijn voorganger 28 uur in dienst was van OV-netwerk. Ook zijn Karin Peskens en Bart Dekkers ingehuurd om, omdat er een vacature ontstond, op een aantal specifieke dossiers voortgang te blijven boeken. Verder is de inhuur van het secretariaat van OV-netwerk ook via CROW verlopen, waardoor deze kosten nog niet zijn opgenomen in de jaarrekening 2018. Een en ander heeft geresulteerd in een overschrijding van de personeelskosten in 2018 met ruim € 26.000.

1.7.2 Overhead

De afrekening van CROW voor de huur en exploitatie van de huisvesting in Utrecht en van de ICT is pas na afsluiting van het boekjaar door MRDH ontvangen, zodat deze rekening op 2019 rust. Dit resulteert in een meevaller over 2018 van ruim € 60.000.

1.7.3 Vergaderkosten

Door onze OV-Campus zijn er minder vergaderkosten geweest dan begroot. Ook hiervoor is in 2019 nog een rekening van CROW ontvangen, maar nog blijft het ruim onder het begrote bedrag.

1.7.4 Werkbudget

De rekening voor de evaluatie van OV-netwerk/OV-data/KpVV is door CROW pas na afsluiting van het boekjaar 2018 ingediend. Ook voor de bijdrage voor het promotieonderzoek en de toegezegde bijdrage aan lenW voor de kosten voor het Toekomstbeeld 2040 zijn geen verzoeken tot betaling binnen gekomen in het begrotingsjaar 2018.

De uitrol van de informatiehuishouding heeft enige vertraging opgelopen, waardoor er ca. €70.000 minder uitgaven in 2018 waren dan gepland. Deze uitgaven komen echter alsnog in 2019 en 2020. Voor het beslissingsondersteunend systeem wordt in 2019 nog een laatste afrekening van ca. € 30.000 verwacht van de opdrachtnemer, waardoor het overgebleven budget dus moet worden doorgeschoven. De ontwikkeling van het productpalet in het kader van de nieuwe betaalwijzen loopt minder snel dan vervoerders hadden aangekondigd, zodat ook hiervoor minder is uitgegeven dan verwacht. Ook hiervoor geldt dat deze uitgaven waarschijnlijk wel in 2019 komen. De kosten voor de evaluatie van het convenant sociale veiligheid vielen hoger uit omdat de kosten voorzien waren in 2017, maar pas gefactureerd werden in 2018. Daarnaast is er nog overleg met lenW over een bijdrage. Voor de overige kosten geldt dat er redelijk binnen de begroting is gebleven. Voor de juridische en organisatorische bijstand voor de inrichting van de CV is echter meer werk verricht dan werd voorzien in de begroting. De inhuur van Ineke van der Werf in het laatste kwartaal van 2018 ter ondersteuning van de inrichting van de CV is hier o.a. debet aan. Ook was bij het maken van de begroting voor 2018 geen rekening gehouden met de ontwikkeling van een nieuwe website voor Samenwerkingsverband DOVA, zodat ook hier de kosten hoger zijn uitgevallen.

1.7.5 Totale kosten en baten

De bijdrage aan DOVA/OV-netwerk is door alle deelnemers voldaan. Door de lagere kosten en het doorschuiven van een aantal posten naar het boekjaar 2019 is er een overschot van ca. € 110.000 in 2018.

1.7.6 Stand reserve

In plaats van een krimp van de reserve tot € 416.641, waarvan uit werd gegaan in de begroting 2018 is er spraken van een groei van de reserve met ca € 110.000 tot een totaal van € 656.510. Zoals aangegeven is een deel van de verwachte uitgaven voor 2018 doorgeschoven naar 2019.

1.8 Inhoudelijke jaarrapportage per onderwerp

1.8.1 Het Landelijke tarievenkader (LTK) en de Landelijke tariefindex (LTI)

Naast de (jaarlijkse) aanpassing van de uitvoeringsregels (Bijlage 1 van de LTK) vanwege de berekening van de LTI voor het jaar 2019 hebben enkele andere aanpassingen plaatsgevonden in het LTK. Belangrijkste aanpassing betreft de verhoging van de BTW van 6% naar 9%. Verschillende btw-scenario's zijn doorgerekend en voorgelegd aan de Landelijke Rocov's. Dit kwam enerzijds omdat er vooralsnog sprake was van een beleidsvoornemen van het kabinet en anderzijds omdat de verhoging in de LTI op verschillende manieren ingevuld kon worden.

De vervoerders waren het uiteindelijk niet eens met het gekozen scenario. Vervoerders wensten compensatie voor vraaguitval, maar decentrale overheden besloten hier niet toe over te gaan. Daarmee zou de LTI (en LTK-tarieven) immers extra stijgen. Bestuurlijk is uiteindelijk in het ROVB door de decentrale overheden besloten geen compensatie voor vraaguitval toe te passen.

In de werkgroep Indexatie werken decentrale overheden en vervoerders goed samen, ook wanneer de belangen tegenstrijdig zijn, zoals bij de btw-discussie rondom de LTI. Ook is de werkgroep Indexatie gestart met het 3-jaarlijkse onderzoek naar de herijking van wegingsfactoren dat door Panteia verzorgd wordt. Er is een werkgroep Tarieven opgericht die zich bezighoudt met het toekomstige LTK. Deze werkgroep werd ingesteld na een tweetal workshops waaruit bleek dat er behoefte was aan vernieuwing en dat het nodig was in het kader van nieuwe betaalwijzen. Belangrijkste resultaat van deze werkgroep in 2018 betreft de vaststelling van uitgangspunten waar het nieuwe LTK aan moet voldoen: eenvoudig, eerlijk en flexibel.

De LTK-producten zijn geëvalueerd door LPR. Hieruit blijkt dat slechts enkele producten vaak worden gebruikt/gekocht door reizigers. De vraag ligt nog op tafel wat met deze uitkomsten wordt gedaan. De werkgroep Tarieven buigt zich ook over deze kwestie.

Jan van Selm heeft in 2018 Willem Bottenberg opgevolgd als voorzitter van de UC-LTK. Belangrijkste onderwerpen betroffen verdelingen van opbrengsten, waarbij de grootste knelpunten liggen in de correcties die (achteraf) doorgevoerd moeten worden. De wijziging van het btw-tarief stond lange tijd op de agenda en is pas begin 2019 opgelost.

1.8.2 Studentenreisrecht

Het studentenkaartcontract tussen vervoerders en het Ministerie van OC&W is erg belangrijk voor het OV. Ongeveer een kwart van de OV-inkomsten komen hiervandaan. OV-netwerk voert regelmatig overleg met vervoerders en OC&W en houdt de ontwikkelingen bij. OC&W streeft er nog steeds naar besparingen op de studentenkaart. De Taskforce die dit trekt is echter voorlopig stop gezet. Vervoerders vinden dat ze nu al teveel moeten inleveren omdat MBO-ers (BOL 18-) veel meer blijken te reizen dan voorzien, waardoor vervoerders inkomsten mislopen.

Ook wordt in 2018 en 2019 het driejaarlijkse onderzoek gehouden om het studentencontract te herijken.

Hierbij wordt nu voor het eerst naast de oude methode (enquêtes) ook de nieuwe methode (ov-chipgegevens) gebruikt.

De verdeling van de SOV-opbrengsten wordt verricht door de verenigingen van vervoerders op basis van afgesproken rekenregels. Er is een beheergroep die hierop toeziet; OV-netwerk is hier de secretaris van. Deze beheergroep komt jaarlijks bij elkaar om de 'changes' met de nieuwe sleutels door te spreken. Nieuwe verdeelsleutels zijn verspreid onder de decentrale overheden.

1.8.3 De Landelijke Bijdrage Index (LBI)

De zogeheten LBI wordt gebruikt in concessieovereenkomsten voor de periodieke aanpassing van de vergoedingen aan vervoerders. OV-netwerk berekent deze LBI's periodiek (prognoses) en regisseert de besluitvorming rondom de definitieve LBI's. In het jaar 2018 heeft een aantal wijzigingen plaatsgevonden op advies van de werkgroep Indexatie. De LBI's vanaf het jaar 2017 worden voortaan in hetzelfde jaar definitief vastgesteld in de maand december. De correcties hierop worden meegenomen in de LBI van het jaar daarop.

1.8.4 Incomplete transacties

In 2018 is door Translink op verzoek van vervoerders een nieuw onderzoek naar Incomplete transacties uitgevoerd. Eerdere onderzoeken over 2012/13 en 2014/15 zijn door Panteia uitgevoerd, maar dit keer hebben de vervoerders ervoor gekozen het onderzoek door Translink te laten doen. De resultaten zijn vertraagd, maar komen begin 2019 naar buiten.

1.8.5 Register LGA-OV

In 2018 is het register bijgewerkt, waarin de landelijk geldende afspraken uit ROVB, NOVB en UC-LTK worden opgeslagen. Overheden kunnen gebruik maken van het LGA-OV bij het opstellen van de concessievoorwaarden.

1.8.6 Beslissingsondersteunend Systeem (BOS)

Het beslissingsondersteunend systeem is een NOVB-project, dat de data over producten en tarieven eenduidig toegankelijk maakt. OV-netwerk heeft dit project geleid. Doel van het project is dat marktpartijen met de gegevens over producten en tarieven apps kunnen ontwikkelen waarmee de reiziger het voor hem/haar qua prijs meest geschikte reisproduct of abonnement kan vinden. In 2018 is het project zo goed als afgerond. Daarvoor zijn drie trajecten belopen. Ten eerste is de zonekaart op orde gebracht. Daarbij is de oude zonekaart gedigitaliseerd en zijn de verschillen tussen de oude zonekaart en de werkelijkheid op straat in kaart gebracht. OV-data heeft vervolgens fouten uit de kaart gehaald en waar van toepassing nieuwe zonegrensvoorstellen gedaan. De definitieve goedkeuring door overheden vindt plaats in het eerste kwartaal van 2019. Ten tweede is de producten- en tarievdatabase gevuld. Hieruit kwam een aantal verbeterpunten naar voren. Verder zijn tussen de ontwikkelaar en OV-data beheer-afspraken gemaakt. Tenslotte is in de laatste maand van 2018 en de eerste maand van 2019 de afrondende besluitvorming in het NOVB doorlopen.

1.8.7 Enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen (Sicico)

Treinreizigers die de chipkaart gebruiken, moeten op stations met meerdere vervoerders of bij een overstap op een trein van een andere vervoerder opnieuw uit- en inchecken. Hoewel er weinig fouten meer worden gemaakt, vinden reizigers dit vervelend. In 2018 is in NOVB-verband een kostenbatenanalyse uitgevoerd om het enkelvoudig in- en uitchecken in te voeren in het ov-chipkaartsysteem. Die was zeer negatief. Bovendien vereist het enkelvoudig in- en uitchecken ook aanpassingen in de governance, waardoor de decentrale overheden een deel van de sturing op tarieven kwijtraken. De inzet van de decentrale overheden was daarom om binnen de nieuwe betaalwijzen zoveel mogelijk reizigers te faciliteren in het enkelvoudig in- en uitchecken. Dit heeft tot voordeel dat de kosten nu niet gemaakt hoeven worden en de nieuwe betaalwijzen reizigers wel de mogelijkheid geven enkelvoudig in- en uit te checken wanneer zij dit doen middels een mobiele telefoon. Hiermee is het probleem niet generiek opgelost, maar wordt het wel stap voor stap verkleind. Deze lijn heeft de staatssecretaris op advies van het NOVB ook gevolgd.

1.8.8 Verbeterpunten OV-chipkaart

De verbeterpunten van de ov-chipkaart zijn veelal aangelegenheden van de vervoerders of Translink. Het betreft bijvoorbeeld de uniformiteit op kaartlezers of het makkelijk terugkrijgen van geld van een (verlopen) ov-chipkaart. OV-netwerk volgt deze onderwerpen actief en zorgt voor input in het NOVB via het OV Overleg en het OV-managersoverleg. Op sommige onderwerpen heeft OV-netwerk ook een actieve inbreng zoals bij de prijs van het BTM-deel van het Holland Travel Ticket (landelijke toeristenkaart). Dit heeft dan direct te maken met de tariefbevoegdheid van de decentrale overheden.

1.8.9 Informatievoorziening

In 2018 is het mogelijk geworden om met behulp van OV-chipkaartdata ritinformatie om te zetten naar reispatronen. Eerst is de zogenaamde Proof of Concept (aanvraag OV-Oost t.b.v. concessie-indeling) opgeleverd. Het bestuurlijk NOVB is daarop akkoord gegaan met het verder uitwerken van de Informatiehuishouding door Translink. Bij de start is hiervoor eerst een extern bureau gevraagd om een Privacy Impact Assessment (PIA) te maken, op basis waarvan verbeteringen zijn doorgevoerd in de organisatie. OV-netwerk is op verschillende niveaus betrokken bij de uitwerking en de implementatie. OV-netwerk levert de voorzitter en voert het secretariaat van de Toetsingscommissie, die met behulp van ontwikkelde criteria toetst of aanvragen voldoen aan eisen m.b.t. privacy en mededinging. Ook wordt gekeken naar concurrentiële aspecten. Daarnaast is OV-netwerk lid van de commissie Toezicht en van de voorwaardenschepende commissie, die de weg effent naar optimalisatie van de informatievoorziening op basis van de ov-chipkaart.

1.8.10 Toekomst OV-betalen

De decentrale OV-autoriteiten zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met de bankpas. De overgang naar een nieuw betaalsysteem komt deels voort uit het feit dat de huidige techniek aan vervanging toe is, maar biedt ook vooral kansen op het gebied van klantgemak in de gehele reisketen en het terugdringen van kosten voor het betaalsysteem.

Een groot deel van 2018 heeft in het teken gestaan van besluitvorming rond de nieuwe betaalwijzen. Hieromtrent heeft het Bestuurlijk NOVB uiteindelijk begin 2019 een definitief besluit genomen.

1.8.11 Prijs OV-chipkaart

De decentrale overheden hebben in 2017 gevraagd om te onderzoeken of een verlaging van de prijs van de ov-chipkaart (nu € 7,50) mogelijk was, om zo de toegankelijkheid van het OV te vergroten. Een initiële financiële drempel voor ov-gebruik wordt immers zo weggenomen. De kosten voor de prijsverlaging zouden dan in de tarieven verdisconteerd worden. Deze gedachte is in NOVB-verband in 2018 verder uitgewerkt. Er zijn vele doorrekeningen gemaakt, maar geen enkel scenario leverde voldoende steun op. In vrijwel alle gevallen zouden met name de frequente reizigers, d.w.z. de vaste klanten van het OV, exorbitant veel meer gaan betalen voor de ov-chipkaart. Dit werd door alle partijen, inclusief Samenwerkingsverband DOVA uiteindelijk voor dit moment als ongewenst gezien.

1.8.12 Netwerk Sociale Veiligheid

OV-netwerk treedt in het kader van sociale veiligheid op als coördinator van landelijke ontwikkelingen en is de verbindende schakel tussen ministeries en regionale overheden, vervoerders en andere stakeholders. Sinds 2016 bestaat het netwerk sociale veiligheid waarin alle decentrale overheden samenkomen om kennis en ontwikkeling op het gebied van sociale veiligheid (SV) onderling te bespreken.

Het voorzitterschap en secretariaat van de contactgroep SV wordt ingevuld door OV-netwerk. In 2018 is de werkgroep vier maal bij elkaar gekomen in Utrecht. Een onderwerp dat in 2018 speelde was de wet Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) en de impact daarvan op sociale veiligheid. De werkgroep heeft uniforme werkwijzen opgesteld om voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast is het in 2018 verlopen landelijke convenant Sociale Veiligheid geëvalueerd. Een set uitgangspunten voor een nieuw convenant is onder regie en opdrachtgeverschap van OV-netwerk, in samenwerking met IenW, opgezet en bestuurlijk vastgesteld.

Op het gebied van sociale veiligheid vertegenwoordigde OV-netwerk de regionale overheden in 2018 in de kerngroep SV (vier keer), directeurenoverleg SV (twee keer) en het bestuurlijk overleg SV (één keer). Dit zijn landelijke integrale gremia waarin Do's, vervoerders, vakbonden, politie en ministeries (IenW en VenJ) samenkomen. De agenda betreft voornamelijk het actieprogramma High Impact Crimes (HIC aanpak), maar andere ontwikkelingen of onderzoeken komen hier ook aan de orde.

Waar nodig heeft OV-netwerk de ontwikkelingen geagendeerd op het OV-managersoverleg.

1.8.13 Lexicon en OverOV

OV-netwerk is lid geweest van de werkgroep Lexicon van CROW-KpVV. Het project OverOV wordt getrokken door CROW-KpVV. OV-netwerk heeft input geleverd binnen het team om te komen tot werkbare definities voor KPI's.

1.8.14 OV-component MaaS

Mobility as a Service (MaaS) is in ontwikkeling. Het beschikbaar hebben van reisinformatie op het gebied van plannen, boeken, betalen en begeleiden is belangrijk voor MaaS-aanbieders om goede producten te maken. In het NOVB is op initiatief van OV-netwerk in 2018 gewerkt aan het open beschikbaar stellen van OV-data, besluitvorming hierover wordt in 2019 verwacht.

Belangrijke ontwikkeling betreft de zeven MaaS-pilots, die het Ministerie van I&W trekt. In het jaar 2019 starten deze pilots met als doel om kennis en informatie te genereren voor toekomstig beleid en mogelijke standaarden, bijvoorbeeld voor het delen van OV-data.

I&W heeft gelet op de ontwikkelingen in MaaS in relatie tot OV ook advies gevraagd aan de ACM. De ACM adviseert onder andere om derden non-discriminatoire toegang te verlenen tot producten/ diensten van Translink en vervoerders. ACM adviseerde overigens ook het effect op het concessiestelsel nader te onderzoeken voordat een dergelijke maatregel wettelijk wordt ingevoerd. De decentrale overheden hebben zich samen met medewerkers van OV-netwerk intern beraden op het conceptrapport van de ACM en legden hun advies begin 2019 voor aan het OV-managersoverleg.

1.8.15 Lange Afstand Bussen

De coördinatie op dit thema vindt plaats vanuit OV-netwerk. Dit houdt in dat de ontheffingen die decentrale overheden afgeven voor lange afstandsbusen wordt bijgehouden en gearhiveerd. Minimaal jaarlijks wordt een overleg voor de do's georganiseerd voor kennis- en ervaringsuitwisseling. In 2018 speelde daarnaast voor internationale lange afstand busen een in aantocht zijnde Europese Wetswijziging. Hierin heeft OV-netwerk o.a. het ministerie geadviseerd namens de regionale overheden.

1.8.16 Netwerk Doorstroming

In september 2018 is het belang van een goede doorstroming van bus en tram besproken en onderschreven in het OV-managersoverleg. OV-netwerk is gevraagd om het programma 'doorstroming OV' op te zetten. Het programma gaat bijdragen aan onderlinge afstemming en kennisuitwisseling binnen een landelijk netwerk van decentrale OV-autoriteiten.

In Q4 2018 zijn hiervoor de eerste stappen gezet. Wensen en behoeften zijn in meerdere sessies met de decentrale OV-autoriteiten geïnventariseerd, besproken en uitgewerkt.

Inmiddels is begin 2019 het definitieve programma vastgesteld door het OV-managersoverleg. Voor verschillende onderwerpen blijkt breed draagvlak voor verdere uitwerking te bestaan. Gedurende 2019 wordt daarom aandacht besteed aan het meetbaar maken van doorstroming; het opstellen en uitvoeren van convenanten met wegbeheerders; harde infrastructuur en VRI's; en de actualisatie van de kennismodule OV. In samenwerking met OV-autoriteiten en CROW-KpVV wordt het programma uitgevoerd.

1.8.17 Netwerk Toegankelijkheid

Met CROW-KpVV en de OV-campus zijn in 2018 besprekingen gevoerd om te komen tot een netwerk Toegankelijkheid in 2019. De eerste bijeenkomsten in 2019 zijn goed bezocht en waren inhoudelijk waardevol.

2 Jaarverslag en -rekening 'DOVA/OV-data'

2.1 Inleiding

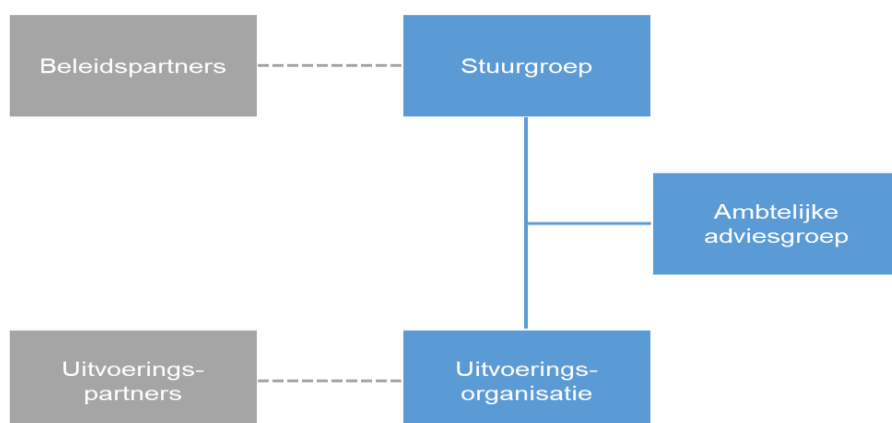
In dit jaarverslag presenteert DOVA/OV-data een overzicht van het jaar 2018. Er is inzichtelijk gemaakt welke middelen zijn aangewend en welke resultaten daarmee zijn geboekt. In dit onderdeel van het jaarverslag 2018 wordt onder andere ingegaan op doorgevoerde organisatorische aanpassingen, de vervulde platformfunctie, de inzet voor verbeterde datakwaliteit en ketenbeheer, de behaalde projectenresultaten en de jaarcijfers voor het jaar 2018.

2.1.1 OV-data

Samen verbeteren we al jaren (onder de noemers GOVI en NDOV) continu de kwaliteit van ov-informatie. Dat doen we omdat de OV-autoriteiten er naar streven dat elke reiziger altijd moet kunnen beschikken over actuele reisinformatie. Wanneer alles volgens dienstregeling verloopt, maar ook bij vertragingen en omleidingen. Hiertoe ingerichte datastromen hebben inmiddels hun weg gevonden naar reizigers via reisplannerapps en elektronische informatiesystemen.

2.1.2 Organisatie

NDOV (2019: DOVA/OV-data) bestond in 2018 uit een stuurgroep, een ambtelijke adviesgroep en een uitvoeringsorganisatie en werkte daarnaast nauw samen met haar beleids- en uitvoeringspartners. De ambtelijke adviesgroep adviseerde de stuurgroep bij het vaststellen van het beleid dat de uitvoeringsorganisatie realiseert. Met beleidspartners OV-netwerk en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en uitvoeringspartners werd de nodige afstemming gezocht om de kwaliteit van reisinformatievoorziening te blijven verbeteren.



Figuur 2: Organogram NDOV 2018

In 2018 hebben de decentrale OV-autoriteiten – zie ook het voorwoord – een coöperatie opgericht om hierin verantwoordelijkheden en taken van NDOV en DOVA onder te brengen. Vanaf 1 januari 2019 gaan beide organisaties verder als Coöperatieve Vereniging Samenwerkingsverband DOVA U.A.. De goede samenwerking met kenniscentrum CROW blijft behouden met dagelijkse uitwisselingen op de OV-campus in Utrecht. Samen met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat wordt een separate overeenkomst uitgewerkt die in 2019 wordt ondertekend om de langdurige betrokkenheid bij project NDOV ook formeel vast te leggen.

2.2 Platform

OV-data is succesvol door de bundeling van kracht en kennis over OV-informatie. Vaak zijn we een 'spin in het web' als het gaat om reisinformatie en vormen we steeds meer een platform dat betrokken partijen ondersteunt in samenwerking. Ook in 2018 vond er voortdurend actieve kennisdeling plaats, bijvoorbeeld op het Drive4Data congres en in verschillende sessies met belanghebbende partijen.

2.2.1 Congres 2018

Samen met NDW organiseerde OV-data het Drive4Data congres in maart 2018. Tijdens dit congres brachten beide partijen de wegverkeer data en openbaar vervoer data dicht bij elkaar. Door middel van workshops gingen bijna 200 aanwezigen aan de slag met datavraagstukken.



Figuur 3: Nico van Paridon (voorzitter stuurgroep NDOV/OV-data) op Drive4Data congres 2018

2.2.2 Workshops en sessies

Reizigerscommunicatie

OV-data verbetert reisinformatie bij verstoringen door te werken aan technische oplossingen en door de personen die dagelijks met deze techniek werken inzicht te geven in het functioneren van alle schakels in de keten. OV-data is in 2018 gestart met het organiseren van workshops voor communicatiemedewerkers van vervoerders om beter begrip te creëren over de inzet van reisinformatiemiddelen bij verstoringen.

Gebruikerssessies Sociale Veiligheid in het OV

Vervoerders en politie verzamelen en delen gegevens omtrent veiligheidsincidenten om het inzicht in sociale veiligheid in het OV te verbeteren. In maart en juni 2018 hebben bijeenkomsten met data-analisten van vervoerders plaatsgevonden. Tijdens de gebruikerssessies zijn gezamenlijk afspraken gemaakt over de interpretatievrijheid bij de invoer van gegevens, de aanleverfrequentie en vereenvoudiging van de analyse tooling.

2.3 Kwaliteitsverbetering

Een belangrijke taak van OV-data is zorgen voor goede kwaliteit van brondata. Marktpartijen gebruiken deze data om reizigers te informeren over het OV, bijvoorbeeld via reisplannerapps.

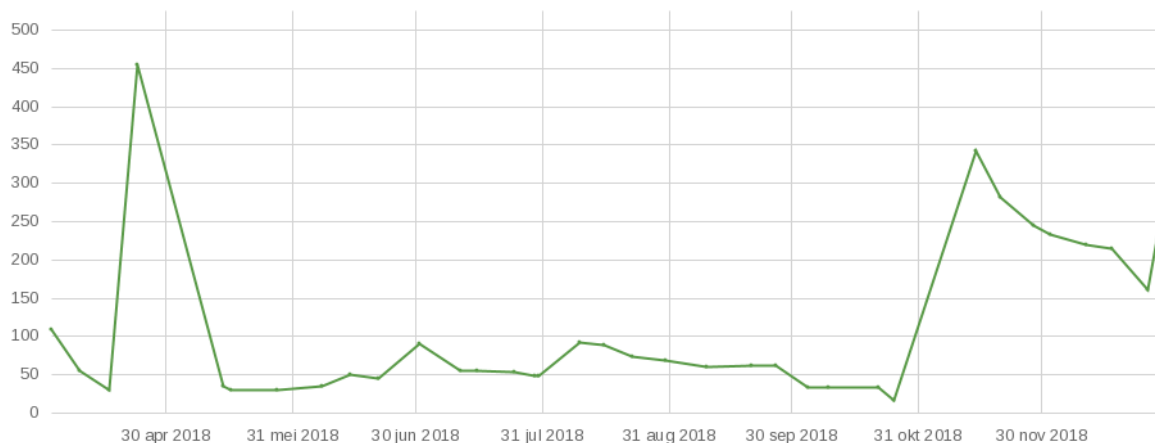
2.3.1 OV-data dashboards

In overleg met OV-autoriteiten, vervoerders en loketten worden rapportages /dashboards opgesteld en verbeterpunten geïdentificeerd. Hieruit volgende acties worden vervolgens gecoördineerd en bewaakt. Het afgelopen jaar is het OV-data-dashboard, dat datakwaliteit inzichtelijk maakt aan de hand van KPI's, verder

geoptimaliseerd. Het OV-data-dashboard wordt door alle OV-autoriteiten en vervoerders gebruikt om managementinformatie in te zien en om gedetailleerde datakwaliteit analyses mee uit te voeren.

2.3.2 Nieuwe KPI

OV-data blijft de monitoring van datakwaliteit verbeteren en uitbreiden. Zo is in 2018 gewerkt aan drie KPI's voor de haltegegevens in het Centraal Halte Bestand (CHB). Allereerst is inzichtelijk gemaakt met de KPI 'Incomplete haltegegevens' of alle verplichte velden zijn aangeleverd door wegbeheerders. Daarnaast is de controle met de KPI 'Inconsistente haltegegevens' of de gevulde velden met elkaar in overeenstemming zijn of conflicteren (bijvoorbeeld: een halte heeft een haltehaven met een lengte van 0 meter) verbeterd. Tot slot is met de KPI 'Haltes zonder verwijzing naar CHB' inzichtelijk te maken of vervoerders haltes aandoen volgens de dienstregeling, die nog niet in het CHB zijn opgenomen. Door de monitoring van deze KPI's worden 'verwonderpunten' inzichtelijk gemaakt, wat ondersteuning biedt bij het bespreekbaar maken van deze punten bij de verantwoordelijke partijen.



Figuur 4: Haltes zonder verwijzing naar CHB-nummer

2.3.3 Actuele KPI monitoring

In 2018 heeft de uitvoeringsorganisatie de real-time monitoring van verschillende datasets mogelijk gemaakt. Daarmee worden verstoringen in de keten van OV-data sneller gesignaleerd en kan ketenbeheer direct acteren. Hiermee stelt OV-data haar uitvoeringspartners sneller in staat om verstoringen te verhelpen en kan de datakwaliteit naar een nog hoger niveau getild worden.

2.3.4 Kwaliteitsgesprekken

Maandelijks wordt een benchmarkrapport opgesteld waarin vervoerders aflezen welke mate van kwaliteit de brondata heeft die zij via loketten beschikbaar stellen aan de markt. Deze rapportages vormen de basis van het overleg dat operationeel manager, René van den Berg, heeft met vervoerders en hun opdrachtgevers over de verbeteringen die er nog te maken zijn in de datakwaliteit en over welke wijze waarop deze verbeteringen te behalen zijn.

2.4 Haltedatabeheer

Nederland telt zo'n 45.000 haltes. Alle gegevens over deze haltes zijn vastgelegd in het Centraal Halte Bestand (CHB) dat is ontwikkeld door OV-data. Het CHB wordt vrij beschikbaar gesteld via de NDOV-loketten om in te zetten voor reisinformatie doeleinden.

2.4.1 Beheer

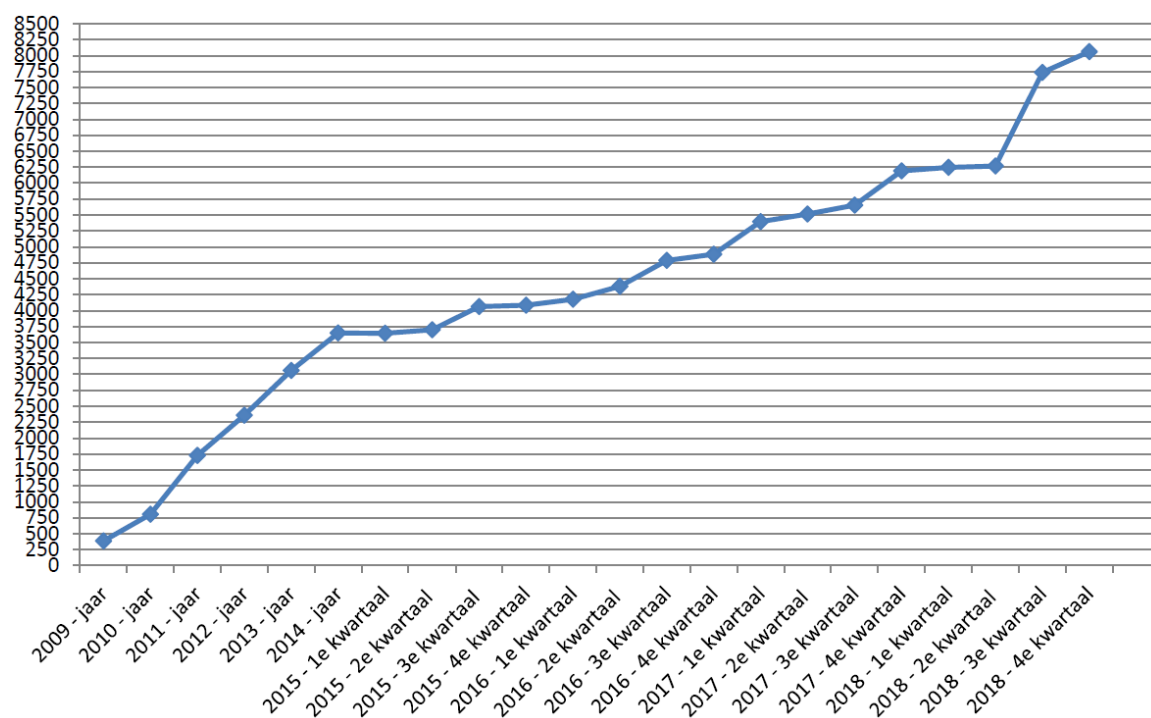
In het CHB werken vervoerders, OV-autoriteiten en wegbeheerders samen om haltedata actueel te houden. Door het inrichten van een CHB-meldpunt geeft OV-data vorm aan het ketenbeheer. Een belangrijke taak van ketenbeheer is het zorg dragen voor een uniek haltenummer voor iedere fysieke halte. Dit unieke haltenummer vormt de basis voor het borgen van de datakwaliteit. De kwaliteit van de gegevens in het CHB is hoog, maar er is nog ruimte voor verbetering. Met de introductie van de eerder beschreven KPI's is het mogelijk om het kwaliteitsniveau inzichtelijk te maken. Op basis van dit inzicht kunnen acties worden uitgezet om de datakwaliteit verder te verbeteren.

2.4.2 CHB 2.0

OV-data constateert dat het databasebeheer van CHB door halte databasebeheerders nog beperkt is, omdat de tool voor deze doelgroep als onvoldoende gebruiksvriendelijk en te complex wordt ervaren. In 2018 is daarom een projectplan opgesteld, waarmee gefaseerd wordt gewerkt aan een nieuwe CHB-versie. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat versie 1.0 bruikbaar blijft totdat versie 2.0 in beheer is genomen. Naar verwachting is dit project in december 2019 afgerond.

2.5 DRIS ketenbeheer

OV-data is verantwoordelijk voor het DRIS (Dynamisch Reizigers Informatie Systeem) ketenbeheer en werkt hierbij samen met diverse vervoerders en leveranciers in Nederland. Net als voorgaande jaren kreeg OV-data in 2018 weer nieuwe DRIS-displays in beheer. Inmiddels zijn er in totaal ca. 8.000 DRIS-displays in beheer.



Figuur 5: aantal DRIS-displays in beheer OV-data

2.5.1 Groei aantal afgehandelde incidenten

In de reisinformatieketen komen verstoringen voor. De ketenbeheerders van OV-data signaleren deze verstoringen en onderzoeken de oorzaak. Vervolgens zetten zij een traject in gang om de verstoring te verhelpen. Ook in 2018 was het noodzakelijk om het ketenbeheer verder te optimaliseren. Met de groei van het aantal DRIS-displays is het aantal incidenten dat we afhandelen namelijk ook toegenomen. Optimalisatie is onder andere gerealiseerd door het wekelijks controleren van openstaande acties met onze partners volgens een vastgesteld werkproces en het structureel vormgeven van het probleemmanagement.

2.5.2 DRISmelding.nl

In 2018 is drismelding.nl geëvalueerd in samenwerking met vervoerbedrijven en verder doorontwikkeld om de gebruikers- en beheervriendelijkheid te bevorderen. Via deze mobiele website kunnen gebruikers een gestandaardiseerde melding doen in het geval van onjuiste reisinformatie, schade of storing aan DRIS. Niet alleen wordt daarbij goed gebruik gemaakt van de signalering op straat gebruikers van DRISmelding.nl, maar bieden gestandaardiseerde meldingen ook de kans om zoveel mogelijk geautomatiseerd te verwerken. Naar verwachting handelt ketenbeheer hiermee vanaf 2019 meer meldingen af in dezelfde tijd.

2.6 Projecten

OV-data heeft zich in 2018 ingezet om diverse projecten voort te zetten en om nieuwe projecten op te starten. Hieronder wordt per project een beknopte toelichting gegeven over de resultaten.

2.6.1 Reisinformatie bij verstoringen

Bij verstoringen, omleidingen en rituitval is betrouwbare informatie van essentieel belang voor de reiziger om haar/zijn weg te vervolgen. Dit lukt alleen als de vervoerder zich houdt aan een strak proces en via vaste protocollen en uitwisselingsformaten de juiste informatie deelt. Vervolgens moeten (DRIS) systemen en apps deze informatie oppakken en vertalen naar begrijpelijke informatie voor de reiziger. In de landelijke klantenbarometer scoort dit onderwerp structureel laag. OV-data zet zich in om deze score op een hoger niveau te krijgen.

Wijzigingen KV17

In 2018 is het zogeheten koppelvak 17 (KV17) aangepast, waardoor de centrale verkeersleiding van vervoerders met één commando alle ritten van ov-lijnen kunnen laten vervallen in de reisinformatie. Op het moment dat er weer actuele berichten worden ontvangen van voertuigen op deze ov-lijnen wordt de reisinformatie automatisch weer actief. Daarnaast hebben vervoerders nu de mogelijkheid om gebruikers van actuele data te informeren wanneer een rit wel wordt gereden, maar geen brondata levert. Daarmee weten gebruikers dat deze rit toch in de reisinformatie moet worden opgenomen en worden reizigers beter geïnformeerd.

Weergaverichtlijn DRIS

In 2018 heeft OV-data een richtlijn opgesteld voor het weergeven van reisinformatie op DRIS-displays. De laatste versie was namelijk aan vernieuwing toe door de beschikbaarheid van nieuwe DRIS-techniek. Op verzoek van de ambtelijke adviesgroep wordt op dit moment nog gewerkt aan een aanvullend element, namelijk het toepassen van kleurcodering. Naar verwachting vindt de publicatie van de weergave richtlijn in Q2 2019 plaats.

Koppelvakken 'Dagplan' en 'Verwachte dienstregeling'

In BISON verband (Beheer Informatie Standaarden OV Nederland) wordt gewerkt aan de implementatie van verschillende Europese NeTeX en SIRI koppelvakken om de huidige koppelvakken op termijn te kunnen vervangen. OV-data stelt voor om daarbij prioriteit te geven aan SIRI PT (dagplan) en SIRI ET (verwachte dienstregeling). Daarmee wordt het gemakkelijker om te communiceren over omleidingen en afwijkende dienstregeling door winterweer, staking, en andere incidenten. Dit voorstel wordt in 2019 beoordeeld door BISON.

2.6.2 Sociale Veiligheid in het OV

Om de sociale veiligheid in het OV te verbeteren delen vervoerders en politie gegevens over veiligheidsincidenten in en rond het OV. Om het gebruik van deze data te vereenvoudigen heeft OV-data een analyseoptie gerealiseerd, waarbij een standaardrapportage direct toegankelijk is voor gebruikers. Daarmee is het gebruik sterk toegenomen. Daarnaast is een verbeterd afsprakenkader rond de aanlevering van data opgezet, waarmee een essentiële schakel in de informatie-uitwisselingsketen tussen vervoerders en politie versterkt is.

2.6.3 KAR Tools

Korte Afstand Radio (KAR) wordt in Nederland intensief gebruikt om verkeerslichten te beïnvloeden. Het beheer van KAR is echter complex en vormt daarom een uitdaging voor vervoerders en wegbeheerders. Om het beheer makkelijker te maken ontwikkelde OV-data twee tools ter ondersteuning, de KAR Geo Tool en de KAR Analyse Tool. Beide tools stelt OV-data gratis ter beschikking.

KAR Geo Tool

Immiddels heeft de KAR Geo Tool een plek verworven in verkeersregeltechnisch Nederland, maar maakt nog niet iedere wegbeheerder gebruik van de tool om KAR in- en uitmeldpunten vast te leggen. Deze punten zijn van belang om de doorstroming bij verkeerslichten te optimaliseren. Om de datahuishouding op orde te krijgen is OV-data in gesprek met OV-autoriteiten en wegbeheerders om ze te ondersteunen waar nodig. In 2019 worden de eerste resultaten verwacht.

KAR Analyse Tool

Met de KAR Analyse Tool is de monitoring van het functioneren van verkeerslichten mogelijk. De tool stelt objectief vast of KAR berichten op het juiste moment worden verstuurd aan verkeersregelininstallaties. Daarnaast registreert de tool de verliestijd van bussen bij de passage van geregelde kruispunten, waarmee de tool bij uitstek geschikt is voor het evalueren van doorstromingsmaatregelen. De beoogde doorontwikkeling van de tool is niet tot stand gekomen door te hoge investeringskosten. Daarom is een alternatief plan opgesteld, waarmee de data uit verkeersregelininstallaties (V-Log) beschikbaar wordt gesteld aan derden ten behoeve van visualisatie en monitoring.

2.6.4 Flexvervoer

OV-autoriteiten hebben OV-data gevraagd om een koppelvak te ontwikkelen waarmee vervoerders brondata over flexibele (OV-)producten beschikbaar kunnen stellen aan reisplanners. Sinds oktober 2018 werkt OV-data aan een plan van aanpak dat vanaf 2019 wordt gerealiseerd.

2.6.5 Stationstopologie

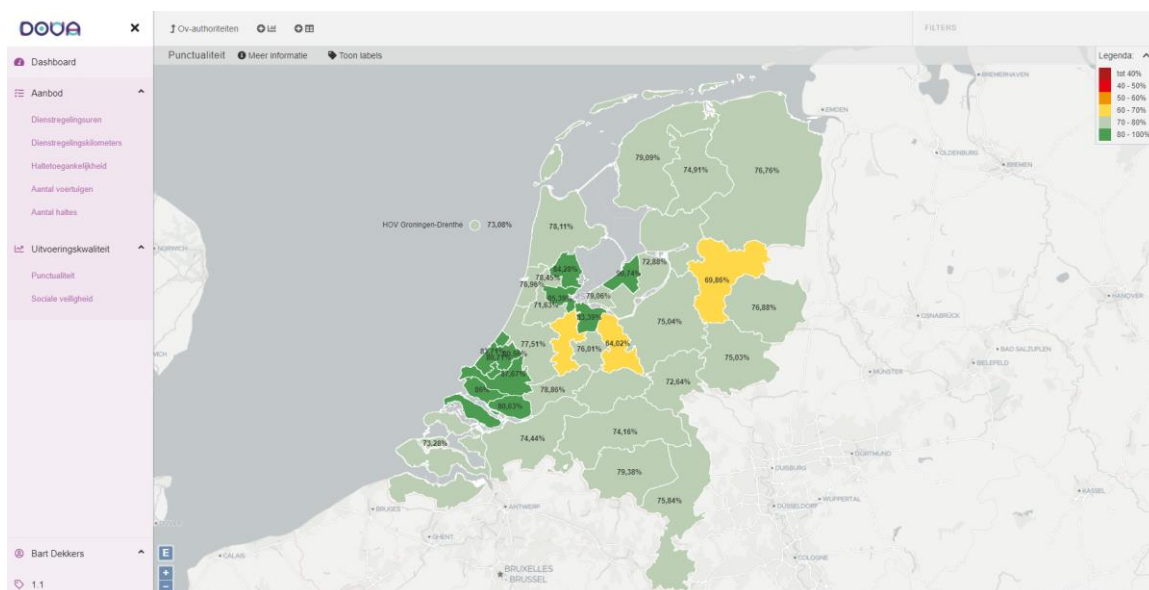
OV-data heeft samen met ProRail de opdracht gekregen van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om een koppelvak te ontwikkelen, waarmee informatie over de ruimtelijke kenmerken van (metro)stations beschikbaar gesteld wordt aan geïnteresseerde partijen. Eind 2018 is gestart met het schrijven van een projectplan dat vanaf 2019 wordt uitgevoerd.

2.6.6 Zonekaart

OV-data beheert de landelijke zonekaart van Nederland, waarop de door vervoerders gehanteerde zonegrenzen worden weergegeven. Omdat de kaart niet meer actueel bleek te zijn, heeft OV-data de zonekaart bijgewerkt in samenwerking met vervoerders. Om dit beheerproces te vereenvoudigen is voorafgaand aan deze actualisatie een tool ontwikkeld, waarmee zonegrenzen kunnen worden aangepast zonder tussenkomst van een cartografisch bureau. In 2019 wordt de geactualiseerde zonekaart ter accordering voorgelegd aan de OV-autoriteiten.

2.6.7 OverOV

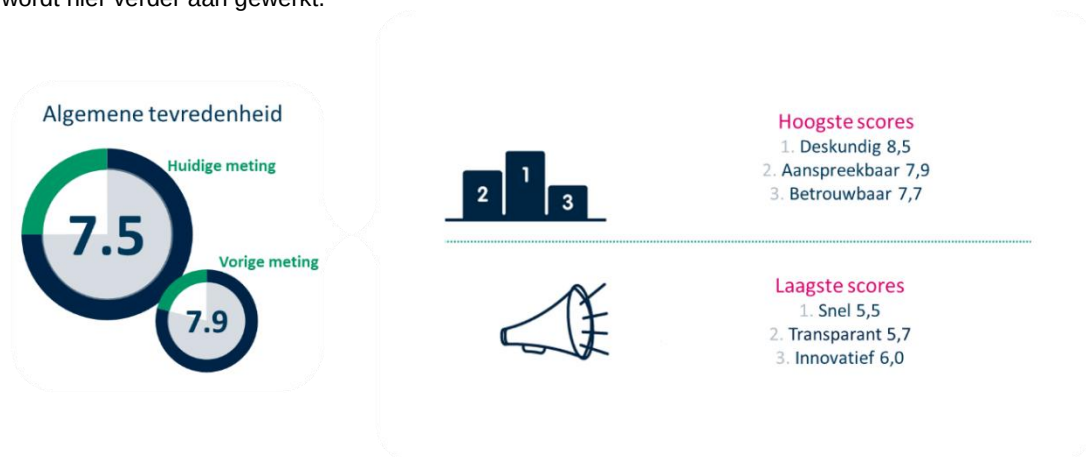
In OverOV wordt de beschikbare brondata maandelijks gevisualiseerd in verschillende management informatie dashboards. Omdat dit op gestandaardiseerde wijze voor heel Nederland gebeurt, worden prestaties op halte, lijn, concessie en opdrachtgeversniveau vergelijkbaar. Zo ontstaat er een benchmark die OV-autoriteiten, kenniscentrum KpVV en andere geïnteresseerde partijen kunnen gebruiken bij het realiseren van beleid en het opstellen van publicaties of andere producten. Inmiddels zijn er zeven dashboards beschikbaar en verschillende in de maak.



Figuur 6: OverOV – dashboard Punctualiteit

2.7 Tevredenheid stakeholders

Afgelopen jaar heeft het vaste stakeholdertevredenheid onderzoek weer plaatsgevonden. Daarmee zijn de verwachtingen en wensen van de belangrijkste actoren uit het speelveld waarbinnen OV-data opereert in kaart gebracht. Hieruit blijkt dat de algemene tevredenheid in 2018 werd gewaardeerd met een rapportcijfer van 7,5 (zie onderstaande afbeelding). Om dit cijfer weer terug te brengen op het waarderingsniveau van 2016 zijn verschillende verbeterpunten benoemd, waaronder (a) het op orde brengen van de governance structuur; (b) het verhelderen van de rol, taken en verantwoordelijkheden van OV-data; en (c) extra stappen zetten in het afleggen van verantwoording over OV-data activiteiten en het communiceren van resultaten. In 2019 wordt hier verder aan gewerkt.



Figuur 2: Algemene resultaten stakeholder tevredenheid onderzoek 2018

2.8 Begroting en realisatie

2.8.1 Uitgaven

De totale uitgave voor de beschreven CROW-NDOV taken en projecten zijn gerealiseerd binnen de begroting 2018. De totale realisatie 2018 ligt ruim 370.000 euro onder de begroting.

Activiteiten		begroting 2018		realisatie 2018
ONTWIKKELINGEN				
MAAS	€	37.000	€	-
PILOT FEEDBACK SYSTEEM REIZIGERS HALTEBEHEER	€	39.800	€	14.875
REISINFORMATIE BIJ VERSTORINGEN	€	150.000	€	61.185
OVER OV	€	187.000	€	194.617
DISPLAY DIRECT	€	138.000	€	15.000
CENTRAAL HALTE BEHEER 2.0	€	224.000	€	78.514
SUB TOTAAL ONTWIKKELINGEN	€	775.800	€	364.191
BEHEER				
CENTRALE SERVER	€	770.000	€	810.795
DRIS	€	530.000	€	749.320
OVER OV PLATFORM	€	115.000	€	44.870
SOCIALE VEILIGHEID	€	195.000	€	148.504
KAR	€	302.000	€	209.240
HALTEDATABASEHEER	€	155.000	€	140.414
KWALITEITSVERBETERING BRONDATA	€	200.000	€	185.113
ZONEKAART	€	7.000	€	6.415
ISO	€	33.000	€	4.178
BISON	€	18.500	€	11.700
SUB TOTAAL BEHEER	€	2.325.500	€	2.310.547
UITVOERINGSORGANISATIE	€	885.000	€	934.051
TOTAAL PROGRAMMABEGROTING CROW-NDOV 2018	€	3.986.300	€	3.608.789

De substantiële afwijkingen van de begroting en de realisatie 2018 zijn per onderdeel te verklaren door:

Ontwikkeling

MaaS: De activiteiten met betrekking tot de OV-component van MaaS zijn door CROW-KpVV en DOVA opgepakt. NDOV speelde hierbij geen rol.

Reisinformatie bij verstoringen: Ten behoeve van het verbeteren van de reisinformatie bij verstoringen was 150.000 euro opgenomen ten behoeve van de implementatie van de nieuwe standaarden NeTEx en SIRI. De vaststelling van hoe deze standaarden worden geïmplementeerd zijn pas halverwege 2018 vastgesteld. De uitgaven in 2018 zijn hierdoor fors lager dan begroot.

Display Direct: Dit project is eind 2017 geheel stilgezet als gevolg van juridische implicaties met uitzondering van de businesscase.

Beheer

DRIS: De activiteiten t.b.v. DRIS, zijn in 2018 hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door:

- Nieuwe aansluitingen Twente en Zuid-Holland;
- Hogere kosten monitoring als gevolg van uitbreidingen Twente, Zuid-Holland en Rotterdam;
- Aanpassingen op de DRIS-server ten behoeve van de pilot SIRI/VM;
- In de praktijk bleek incidentmanagement DRIS meer tijd te kosten dan begroot, terwijl het incidentmanagement datakwaliteit minder tijd heeft gekost.

De begroting 2019 is daarom op dit onderdeel gecorrigeerd.

OverOV-platform: OverOV was in 2018 nog in ontwikkeling, pas de tweede helft van het jaar was er sprake van hosting en technisch beheer van deze applicatie.

KAR: Er is in 2018 135.000 euro begroot voor het aansluiten van de wegbeheerders op de KAR-GEO-Tool. In het OV-managersoverleg is echter afgesproken dat deze activiteit "op afroep" voor de decentrale overheden wordt uitgevoerd. Indien ze hiervan gebruikmaken dragen ze hiervan zelf de kosten. Deze worden separaat opgenomen in de jaarafrekening. In 2019 maken zowel de provincie Utrecht als Gelderland hiervan gebruik.

Organisatie

Als gevolg van de hogere kosten juridische advies (rechtsvorm NDOV) en huisvesting zijn de kosten voor de organisatie afgerond 50.000 euro hoger dan begroot.

2.8.2 Opbrengsten

De opbrengsten over 2018 waren fors lager dan begroot. Onderstaande tabel laat zien welke opbrengsten per partner waren begroot in het jaarplan 2018 (voorschot planning) en wat er werkelijk aan opbrengsten is binnengekomen (voorschot realisatie).

OV Opdrachtgever	voorschot planning	voorschot realisatie
MRDH	€ 770.000	€ 770.000
Vervoerregio Amsterdam	€ 648.000	€ 648.000
Noord-Brabant	€ 336.000	€ 336.000
Groningen / Drenthe	€ 257.000	€ 257.000
Utrecht	€ 261.000	€ 261.000
Limburg	€ 190.000	€ 190.000
Noord-Holland	€ 184.000	€ 184.000
Overijssel	€ 179.000	€ 179.000
Zeeland	€ 73.000	€ 73.000
Flevoland	€ 71.000	€ 71.000
Friesland	€ 146.000	€ 146.000
Gelderland	€ 356.000	€ 356.000
Zuid-Holland	€ 214.000	€ 138.000
IenM	€ 272.000	€ -
Bijdrage Netex	€ 35.000	€ -
Totaal inkomsten 2018	€ 3.992.000	€ 3.609.000
Totaal kosten 2018	€ 3.608.789	€ 3.608.789
Resultaat 2018	€ 383.211	€ 211

De oorzaken hiervan zijn:

Bijdrage Zuid-Holland

Zuid-Holland is in het tweede kwartaal 2018 overgegaan van haar eigen DRIS-beheer naar het DRIS-beheer uitgevoerd door OV-data. Ten onrechte is in de vastgestelde begroting 2018 uitgegaan van een bijdrage hiervan over 2018. Dit is in overleg met Zuid-Holland gecorrigeerd.

Bijdrage IenW

De I&W-bijdrage voor 2018 was begroot op € 272.000 voor zowel de uitvoeringsorganisatie NDOV als een aantal investeringen in Haltebeheer. I&W heeft haar beoogde bijdrage echter niet geëffectueerd. In DOVA-verband worden hierover in 2019 structurele verdere afspraken met I&W gemaakt.

Bijdrage NeTEx

De bijdrage die op basis van een Europese subsidie aan OV-data is toegekend in 2018 is 100.000 euro, wordt pas uitgekeerd als NeTEx zowel door het loket OpenGeo, 9292 en door OV-data is geïmplementeerd. Deze bijdrage mag verwacht worden in 2020.

2.8.3 Resultaat

Ondanks de tegenvallers in de opbrengsten, is het resultaat als gevolg van de lagere kosten, net positief.

2.9 Doelstellingen 2019 -2020

De komende periode blijft OV-data invulling geven aan haar drie strategische thema's:

1. Reizigers eenduidig, juist, volledig en tijdig informeren, met name bij omleidingen en verstoringen;
2. Verbeteren van de samenhang tussen de reisinformatie over bus, tram, metro, trein en andere vormen van openbaar vervoer;
3. Ontsluiten van nieuwe datasets en combineren van bestaande datasets ten behoeve van nieuwe toepassingen.

In 2019 worden lopende projecten doorgezet, waarmee invulling wordt gegeven aan deze strategische thema's. Verder blijven de beheerinspanningen die OV-data levert een belangrijk onderdeel van de toekomstige werkzaamheden en wordt er zorggedragen voor de gehele beheerketen. Tot slot ligt de focus op de vervangingsopgave van de ICT-systemen die na ca. 10 jaar aan het einde van de levensduur komt.