



Less cash op de zomerbus

Ov-bedrijven proberen alternatieve vormen van betalen uit. Doel: contant geld uit het openbaar vervoer weren en de reiziger beter bedienen. Deze zomer konden Connexxion-klienten in Zeeland op lijn 864 gebruikmaken van de Ticketbox. OV-Magazine deed een rondje Walcheren met deze zomerbus.

AUTEUR PIEN HEUTS FOTO'S CHRIS PENNARTS



Assistent-vestigingsmanager Middelburg Charles Tournoy van Connexxion legt met verve het gebruik van de Ticketbox uit. Voorin zomerbuslijn 864 prijkt het compacte, vierkante apparaat dat zowel contactloze pinbetalingen als creditcards accepteert. De chauffeur hoeft geen kleine strippenkaarten, combikaarten of dagkaarten meer af te scheuren en te stempelen. In de Ticketbox zijn de verschillende kaartsoorten opgeslagen. De chauffeur toetst de gevraagde kaartsoort in, print deze uit, de klant betaalt het bedrag dat op het display verschijnt en krijgt het vervoerbewijs. "Het is een prachtig systeem", zegt Tournoy. "We zien dat sinds het begin van de proef in juli het aantal contante betalingen is afgenomen. Vanwege de vele buitenlandse toeristen is dit een mooi testgebied. We hebben in de vier zomerbussen affiches opgehangen om reizigers te attenderen op het betalen met de bankpas." Betalen met de OV-chip-

kaart en cash blijft tijdens de proef met de Ticketbox ook gewoon mogelijk, vult de chauffeur aan.

Pinnen snapt iedereen

Op deze maandagmiddag in augustus bestaat het overgrote deel van de reizigers op lijn 864 uit Nederlandse OV-chipkaarthouders. In anderhalf uur rijdt de bus van Middelburg in een grote ronde via alle badplaatsen naar Vlissingen-Veerhaven. "We doen een dagje Veere", zegt een vrouw uit Den Haag, terwijl ze haar OV-chipkaart in een geel hoesje opbergt. "Bij Blokker hebben mijn vriendin en ik een goedkoop treinkaartje gekocht. We maken er een leuk dagje van. Jammer dat het weer niet meewerkt." De Ticketbox lijkt haar handig voor buitenlandse bezoekers. "Pinnen snapt iedereen en doet bijna iedereen." Zoals alle ov-bedrijven test Connexxion alternatieve vormen van betalen. De vele overvallen op

buschauffeurs waren een van de aanleidingen voor de oprichting van branchevereniging OVNL, waarin alle ov-bedrijven zijn vertegenwoordigd. Het besluit vanaf 2018 contant geld op bussen en later op trams af te schaffen werd unaniem genomen. Door de OV-chipkaart te stimuleren, andere vormen van betalen aan te bieden en verkooppunten te verbeteren, hoopt de sector contant geld uit de voertuigen te weren. "Minder cash op bussen helpt niet om de veiligheid te vergroten. Als er geld is, is er reden voor een overval. We moeten echt naar cashless", zegt Nicky Jansen van Connexxion. "En naar betaalmethoden die voor elke reiziger toegankelijk zijn."

Less cash of cashless

De test met de Ticketbox, die Connexxion gedurende de zomerdienstregeling van juli tot september op Walcheren uitvoerde, past in die veilig-



Busstation Middelburg

Proeven cashless betalen

Arriva doet sinds juli dit jaar een proef met pinautomaten op de stadsbussen in Tilburg en Den Bosch. In augustus kwamen daar Breda en andere delen van Noord-Brabant bij. Eerder deed Arriva proeven in Gouda en Alphen aan den Rijn. De ervaringen stemmen tot tevredenheid, zodat pinnen en contactloos betalen waarschijnlijk structureel op 180 stadsbussen (15 procent van het wagenpark) tot de mogelijkheden gaat behoren. Eind dit jaar zullen in Friesland en Limburg de bussen worden uitgerust met een multifunctionele betaalmachine, de driver console, waaraan de pinautomaat is gekoppeld. In Limburg zal ook naar de acceptatie van grensoverschrijdende betaalmogelijkheden vanuit Duitsland en België worden gekeken.

GVB is sinds september begonnen met het gefaseerd installeren van pinautomaten in alle bussen en trams. Het Amsterdamse vervoerbedrijf is tot nu toe het vaakst overvallen. Eerder dit jaar werd de verkoop van dagkaarten in bussen al afgeschaft, wat de hoeveelheid contant geld fiks deed dalen. Omdat de helft van de reizigers die een kaartje kopen in tram of bus toerist is, intensificeert GVB de wederverkoop bij hotels en toeristische trekpleisters en wordt het aantal kaartautomaten bij stations en haltes uitgebreid. Reizigers kopen nu nog zo'n 30.000 kaartjes contant per dag.

De RET deed onder de vlag van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven najaar 2015 een proef met het in- en uitchecken met de bankpas op de metrolijn tussen Rotterdam Centraal en Wilhelminaplein. Een selecte groep RET-medewerkers testte deze betaalwijze, waarbij het geld 's avonds van de rekening wordt afgeschreven. Eind dit jaar krijgt de proef een vervolg in Den Haag bij HTM op de Avenio-trams, die dit voorjaar ook al meedeed. De vervolgtest doet HTM samen met NS, Translink en ABN AMRO.

Syntus beraadt zich op een pilot met alternatieve betaalmogelijkheden, zoals pinnen en contactloos betalen. Dit voorjaar werden al toezichthouders ingezet naar aanleiding van een overval. Chauffeurs hebben maximaal 25 euro in kas.

heidscontext. Voor de provincie Zeeland is het afschaffen van contant geld echter geen doel op zich. De concessieverlener gaat het vooral om de data die het apparaat genereert. Voor de concessiehouder maandelijks gegevens levert van reizigers per lijn en per rit die geen gebruikmaken van de OV-chipkaart en contant betalen. Ook wilde de



provincie data van het aantal contant betalende in- en uitstappers per halte. Op deze concessie-eis is de Ticketbox een antwoord, zegt Nicky Jansen. “We kunnen nu verkoopgegevens verstrekken van mensen die geen OV-chipkaart gebruiken. Tegelijkertijd testen we alternatieven voor contant betalen.”

Frans van Langevelde, senior beleidsmedewerker Openbaar Vervoer bij de provincie, bevestigt de concessie-eis. “De Ticketbox geeft meer inzicht in de reisbewegingen en geeft informatie over de losse kaartverkoop.” En een manier om het contant geld uiteindelijk uit bussen te kunnen weren? “Dat gaat in Zeeland voorlopig niet gebeuren”, reageert Van Langevelde stellig. “De provincie is voorstander van het terugdringen van contant geld – less cash, maar niet van cashless. De bus moet wél voor iedereen toegankelijk blijven, ook voor mensen die niet over een OV-chipkaart of betaalpas beschikken. Contant betalen, liefst met gepast geld, blijft dus voorlopig wat ons betreft noodzakelijk naast andere betaalmogelijkheden.”

Of de ov-autoriteiten zullen instemmen met het voornemen van de branchevereniging om contant betalen begin 2018 uit te bannen, is nog onzeker. “De staatssecretaris kon de strippenkaart als wettig betaalmiddel ongeldig verklaren; met geld kan dat natuurlijk niet”, erkent woordvoerder Jansen van Connexion. “Maar als het moment daar is dat aan alle randvoorwaarden voor het afschaffen van contant geld is voldaan, de alternatieven voldoen én mensen ook bij veel verkooppunten kaartjes kunnen kopen, moet contactloos reizen mogelijk zijn. De veiligheid van chauffeurs is ook in het belang van opdrachtgevers. We

hebben veelvuldig overleg met alle partijen over dit onderwerp. We gaan niet over een nacht ijs.” In het plan dat de branchevereniging in mei na een reeks gewelddadige overvallen presenteerde, benadrukte voorzitter Pedro Peters al dat opdrachtgevers rekening moeten houden met contactloos betalen in hun concessies. “Dit betekent dat clausules over contactloos betalen niet als wegingsfactor in een bieding kunnen meetellen”, schreef hij.

Echte innovaties

Het is druk op de route van buslijn 864. Het weer is Hollands; veel toeristen blijven in de dorpen, de stranden zijn rustig. Het kost de chauffeur veel tijd zijn bus door Veere te loodsen. Het staat er muur-

vast. Dat is ook wel het leuke van het zomerseizoen, zegt de chauffeur later. “We leven van toeristen en zijn blij als het zo druk is.” In Domburg stapt tegen het einde van de middag een groepje Duitsers in. Ze willen terug naar Zoutelande. Heen zijn ze lopend over het strand gegaan. Na enige uitleg van de chauffeur betalen ze met hun bankpas, en nemen de uitgeprinte kaartjes in ontvangst.

De proef met de Ticketbox van Connexion is een van vele. Soms lijkt het alsof alle vervoerders afzonderlijk het wiel aan het uitvinden zijn. Bas van Weele, secretaris van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en directeur externe betrekkingen bij Arriva, scheidt helderheid. Hij is ook





Domburg

voorzitter van de Programmaboord OV Betalen van de coöperatie waarin alle vervoerders en Translink gezamenlijk innovatieve ideeën ontwikkelen en testen, zoals betalen met de smartphone en bankpas of via bar- en QR-codes. “Het is goed om onderscheid te maken tussen de ad-hocproeven van vervoerders als directe reactie op overvallen, en de langetermijninnovaties”, legt hij uit. “Betalen met de pinpas, zoals bijvoorbeeld Arriva, Connexxion en GVB nu introduceren, horen bij die eerste categorie. De branchevereniging heeft bij haar plannen als primair doel gesteld de veiligheid te vergroten door onder meer contant betalen terug te dringen. Voor de echte innovaties is de coöperatie eind vorig jaar opgericht. Als gezamenlijke eigenaar van Translink onderzoeken de deelnemende vervoerders hoe het betaalsysteem innovatiever, klantvriendelijker en goedkoper kan. Afzonderlijke ov-bedrijven trekken de verschillende proeven. De kosten worden gezamenlijk gedragen. Uiteindelijk moet de klant de keuze hebben tussen een aantal algemeen geaccepteerde landelijke betaalvormen, waaronder achteraf betalen.”

Grens OV-chipkaart

Volgens Van Weele functioneert de OV-chipkaart nog prima, is de klanttevredenheid goed, maar zijn de grenzen van de mogelijkheden in zicht. Het woord ‘neergang’ neemt hij later terug. Vervoerders willen tijdig met alternatieven komen. De OV-chipkaart is een gesloten systeem, zegt hij, ontwikkeld en geëxploiteerd binnen het openbaar vervoer. “We moeten naar buiten kijken en aanhaken bij wereldwijde ontwikkelingen. We testen nu reizen met de smartphone, waarbij de chipkaart op de telefoon is geladen, en contactloos betalen met de bankpas zoals in de horeca en detailhandel gebeurt, plus in- en uitchecken met de bankpas. Wij denken dat alles uiteindelijk zal convergeren naar de mobiele telefoon als drager voor alle betaalmethoden. Je kunt ermee betalen, in-

en uitchecken en zien wat de reis kost.” Eind dit jaar maken vervoerders, Vodafone, KPN en Translink naar verwachting in- en uitchecken met de smartphone gefaseerd beschikbaar. Ze starten op bescheiden schaal. In het begin is die dienst alleen beschikbaar voor gebruikers van Android smartphones die voltarief reizen. Of in 2017 reizen met de bankpas al mogelijk is, is de vraag. Eind dit jaar hopen HTM, NS, Translink en ABN AMRO uitgebreidere tests te doen met klanten, nadat de technische veldtest vorig jaar positief is verlopen.

In het Zeeuwse vervolgt de chauffeur zijn ronde via Westkapelle, Zoutelande, Koudekerke richting

Vlissingen. Als een gezin bepakt en bezakt in Zoutelande wil instappen richting Middelburg, adviseert de chauffeur lijn 53 te nemen. Die gaat rechtstreeks en is er veel sneller. Een Ierse jongen met rugzak, op weg naar Dishoek, haalt zijn portemonnee tevoorschijn. De chauffeur wijst hem op de pinmogelijkheden. “Much faster”, lacht hij vriendelijk.

Het is een kwestie van vier of vijf jaar dat de mobiele telefoon mét geïntegreerde betaalmogelijkheden het algemeen geaccepteerde betaalmiddel is, voorspelt Van Weele. Be-in/be-out, in- en uitchecken via locatiebepaling en bluetooth, is volgens hem dan ook mogelijk. “Het stikt





natuurlijk van de privacyvraagstukken, maar als de klant het wil kan deze nog eenvoudiger en sneller in- en uitstappen. De ontwikkelingen gaan razendsnel. Het is goed dat we nu échte stappen aan het zetten zijn.”

Lijn 864 nadert eindstation Vlissingen. Reizigers, vooral gezinnen, stappen uit om de trein te nemen. Tijdens de rit rond Walcheren hebben de meeste mensen de OV-chipkaart gebruikt. Het aantal mensen dat betaalde met de bankpas was laag. “Het is een nieuw systeem”, zegt de chauffeur. “Dat kost even tijd. En morgen, als het weer mooi weer is, zullen er veel meer Duitse toeristen in de bus zitten. Voor hen is het ideaal.”

Samen op weg naar veilig betalen in het ov

Naar aanleiding van de aanhoudende gewelddadige overvallen op chauffeurs in het ov hebben vervoerders, afgevaardigd in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad, de branchevereniging en de Programmaboord OV Betalen (van de coöperatie) afgelopen mei een reeks maatregelen afgekondigd om contant betalen op termijn te weren. Naast veiligheidsinspanningen, zoals extra toezichthouders en camera's, wil de branche de OV-chipkaart aantrekkelijker maken. Een eventueel lagere aanschafprijs en de mogelijkheid voor anonieme kaarthouders om automatisch op te laden, moet het gebruik stimuleren.

Binnen het programma OV-betalen, het programma dat sturing geeft aan het realiseren van nieuwe betaalmethoden, wordt gewerkt aan reizen en betalen met de mobiele telefoon, bar- en QR-codes en de bankpas. In de afzonderlijke concessies zijn specifieke maatregelen genomen zoals de installatie van pin-apparatuur, extra kaartautomaten bij haltes, stations en servicepunten, meer verkooppunten in hotels en kiosken, reizen met barcodes en gerichte benadering van minima. In elk concessiegebied kunnen de specifieke maatregelen variëren.

De branchevereniging stelt een aantal voorwaarden aan het afschaffen van contant geld per 2018. Dat gebeurt in onderling overleg tussen vervoerders en overheden per gebied. Gestreefd wordt naar gelijktijdig afschaffen over concessiegrenzen heen. Pas wanneer het aantal contante betalingen door alle alternatieven sterk is verlaagd, kan de sector contant geld weren.

Alternatieve betaalmethoden moeten stabiel zijn en de reiziger moet goed geïnformeerd zijn. Het moment van afschaffing bepalen overheden en vervoerbedrijven in overeenstemming met alle betrokken adviesorganen. Ten slotte mag het afschaffen van het contant geld niet tot meer agressie leiden.

Zeedijk Westkapelle

