

Het is 2019. De oorspronkelijke OV-chipkaart is op een groot aantal punten verbeterd en doorontwikkeld. Onder de naam 'Entree' is elektronisch betalen in het openbaar vervoer volledig ingeburgerd.

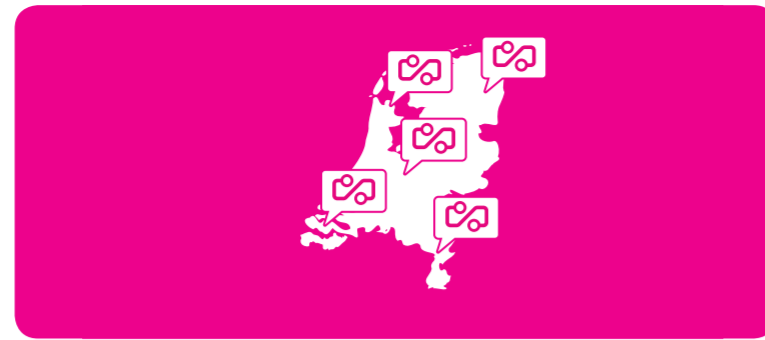
OV-chipkaart Afstudeerlab

### Entree

*Ontwerpvisie voor gebruiksgericht elektronische betalen in het openbaar vervoer in 2019*

Deze visie is de uitkomst van een analyse van het gebruik van de OV-chipkaart en van vergelijkbare systemen in Hong Kong en Londen en daaropvolgende ontwerptrajecten waarin oplossingen voor deelproblemen zijn gegeneerd. Meer informatie is te vinden in het bijbehorende rapport.

J.I. van Kuijk  
M.C. Niks  
G. Niermeijer  
J. Joppien



## Eenheid

### Eén merk

Entree is synoniem voor betalen in het openbaar vervoer, altijd en overal, in heel Nederland. Wat er ook aan de achterkant van het systeem gebeurt, welke partijen er ook betrokken zijn, de gebruiker heeft te maken met één hulpvaardige, ambitieuze en herkenbare dienst.

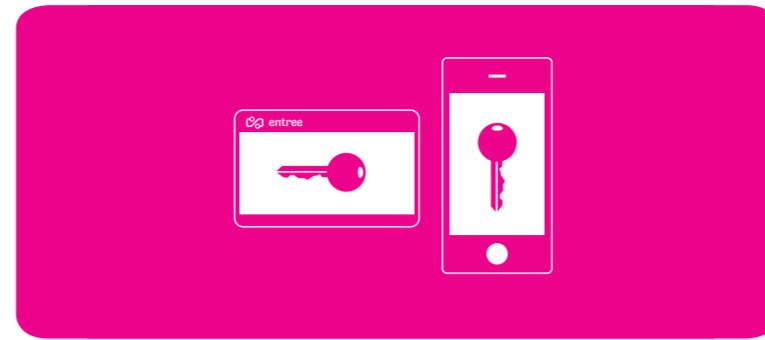
### Eén loket (online en fysiek)

Het is reizigers altijd duidelijk waar ze terecht kunnen voor dienstverlening want:

- Er is één centrale website voor alle Entree-gerelateerde zaken, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een kaart, uitzoeken en aanschaffen reisproducten, vragen en klachten, gemiste in-/uitcheck en reisoverzicht.
- Balies van alle vervoerders zijn voorzien van een Entree-terminal waarmee medewerkers reisproducten kunnen toevoegen, instellingen veranderen en problemen oplossen.
- Op service-automaten van alle vervoerders kunnen reizigers Entree-instellingen wijzigen en diensten afnemen.

### Eén uitgever van sleutels

Alle sleutels (kaart of app) worden uitgegeven door het Entree-consortium. Individuele vervoerders geven niet langer kaarten uit met specifieke/afwijkende instellingen. Dit voorkomt dat reizigers geconfronteerd worden met verschillende activatieprocedures. Ook het uiterlijk van de kaarten wordt geharmoniseerd, er is nog slechts een beperkt aantal bedrukkingen, allemaal in de Entree vormgeving.



## Sleutels

### Identificeren en betalen

Om gebruik te maken van het openbaar vervoer hebben reizigers een sleutel nodig waarmee ze kunnen betalen en het reisdomein kunnen betreden. Sleutels hebben deze functies:

- Reisproducten opslaan
- Instellingen opslaan
- Betalingen autoriseren
- Reizigers toegang geven tot het reisdomein
- Feedback geven aan de gebruiker

### Displaycard en app

Entree biedt twee soorten sleutels die gebruikers altijd en overal overzichtelijke feedback geven over hun status, waardoor ze ontspannen en vol vertrouwen reizen:

- De displaycard: een chipkaart met een groot e-paperscherm waarop alle reizigersstatusinformatie zichtbaar is.
- De Entree-app: stelt reizigers in staat om in en uit te checken met hun mobiel, hun reizigersstatus en reishistorie te bekijken en om ter plekke nieuwe reisproducten aan te schaffen (klasse, toeslagen).

### Enkeltjes

Ook kunnen reizigers in alle vervoersmodaliteiten gebruik maken van enkeltjes, waardoor het openbaar vervoer te allen tijde voor iedereen toegankelijk is, ook voor incidentele reizigers. Bijvoorbeeld voor toeristen of automobilisten, of voor reizigers van wie de sleutel kwijt of defect is.



## Aanschaf sleutel

### Basis of Plus

Zowel op de kaart als op de app kan gekozen worden voor een basis of plus dienstenniveau. Onder Plus vallen meer geavanceerde reisproducten als jaar- en trajectabonnementen, die aan een persoon gekoppeld zijn. Voor Plus-diensten moet de sleutel dus geregistreerd zijn

### Na aanschaf direct reizen

Gebruikers kunnen na aanschaf van een kaart – of dit nu is bij een balie of bij een automaat – deze direct gebruiken. De app kan direct na downloaden geschikt worden gemaakt om ermee te reizen. Ook alle aangeschafte reisproducten werken direct.

### Kosten

Voor de kaart wordt een borg betaald. De app kan gratis worden gedownload. Bij aanschaf van de kaart wordt apart gevraagd hoeveel initieel saldo de reiziger op de kaart wil (hierbij worden zij gewezen op het benodigd saldo om te kunnen reizen met de verschillende vervoersmodaliteiten).

### Sleutelmigratie

Indien gebruikers een nieuwe kaart krijgen of als ze overstappen van een kaart naar de app, worden – na autorisatie door gebruikers – alle reisproducten, instellingen, saldo en opties automatisch en zonder kosten overgezet.



## Aanschaf reisproducten

### Versimpeling aanbod reisproducten

Alle vervoerders bieden tenminste eenzelfde modulair pakket aan reisproducten aan. Daarnaast kunnen zij zelf ontwikkelde producten bieden.

### Voor elke reis de juiste prijs

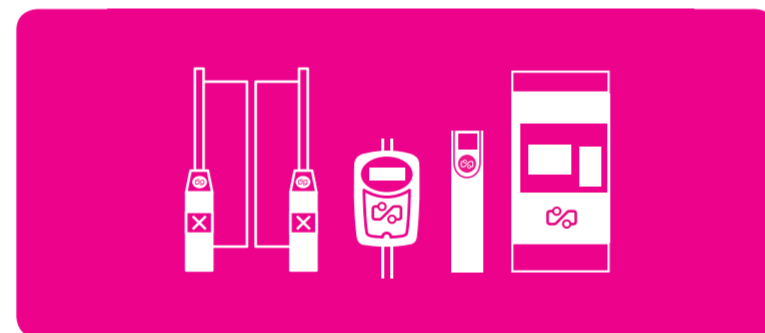
Om reizigers te helpen kiezen uit het grote aanbod van reisproducten zijn er op de Entree website drie opties:

- Reizen op rekening: aan het eind van de maand wordt geanalyseerd welke reizen er zijn gemaakt en worden met terugwerkende kracht de meest voordelige reisproducten (kortingen, abonnementen) geselecteerd.
- Abonnementsadvies: op basis van vooraf opgegeven reisbehoeften wordt het meest voordelige pakket reisproducten samen laten stellen. Dit biedt een nog voordeliger prijsniveau dan reizen op rekening.
- Doe het zelf: een overzicht van alle reisproducten waarmee klanten die volledige controle willen zelf hun reisproducten uitkiezen.

Reizigers kunnen er daarnaast voor kiezen om op basis van hun reisgedrag periodiek een advies te krijgen over voor hen voordelige reisproducten.

### Ad-hoc activatie reisopties

Veelgebruikte ad-hoc reisopties (bijvoorbeeld 1e/2e klas, toeslag hond, IC+) kunnen worden aangeschaft door de kaart bij een speciale activatiepaal te houden.



## Interactiepunten

### Consistent en gebruiksgericht

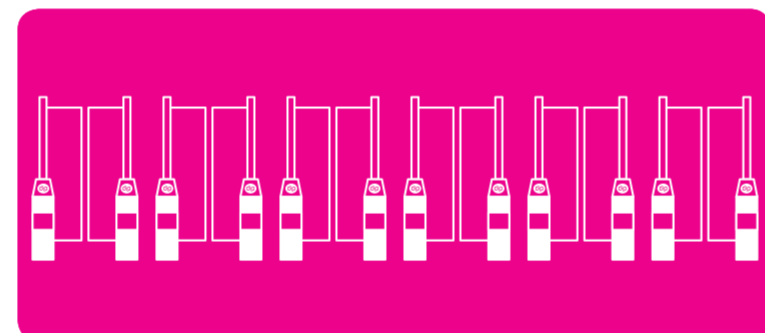
Alle apparatuur waarmee reizigers te maken hebben – de interactiepunten – zijn consistent qua fysieke verschijningsvorm, scherm-lay-out en feedback. De gebruikte terminologie, visualisaties en audiosignalen zijn begrijpelijk voor alle reizigers.

### Persoonskenmerken

Het gedrag van de interactiepunten kan worden aangepast worden aan de persoonskenmerken van een gebruiker. Deze kan bijvoorbeeld kiezen voor communicatie in het Engels of Nederlands. Of aangeven dat hij of zij een beperking heeft, zoals:

- Zichtbeperking;
- Gehoorbeperking;
- Verstandelijke beperking;
- Laaggeletterdheid.

Alle interacties met de gebruiker worden op de gekozen persoonskenmerken aangepast.



## In- en uitchecken

### De betaalgrens

Elke transitie van openbare ruimte naar betaalde ruimte, de zogenaamde betaalgrens, is zo ontworpen dat het vrijwel onmogelijk is om vergeten om in- of uit te checken. En als het misgaat is de oplossing duidelijk en eenvoudig.

Alle metro- en treinstations zijn voorzien van een 'gesloten betaalgrens'. Op de grotere stations met poortjes, op de kleinere door middel van een tourniquet. Hierdoor kunnen reizigers niet meer vergeten om in- en uit te checken. De poorten hebben een soepele 'flow' en geven reizigers niet het gevoel door een 'kooi' te worden geperst.

### Single check-in/check-out

In het treindomein hoeven reizigers alleen maar in- en uit te checken bij begin- en eindstation, niet bij een overstap.

### Automatisch uitchecken bij voertuigen

Vergeten uit te checken bij het verlaten van een voertuig (bus, tram) wordt voorkomen doordat alle in het voertuig ingecheckte OV-sleutels bij het verlaten van het voertuig worden uitgecheckt.

### Vast tarief optie

Er is een reken-in-één-keer-af betaallooptie toegevoegd waardoor bij reizen met een vast tarief (veerboot, nachtbus) niet meer hoeft te worden in- én uitgecheckt en ook met Entree kan worden betaald in taxi's.



## Problemen en vragen

### Menselijke assistentie

Reizigers met vragen en problemen kunnen altijd terecht bij servicepersoneel; ter plekke of via een communicatiepaal.

### Uitleg probleem en oplossing

Bij problemen geeft apparatuur duidelijk aan:

- wat het probleem is en
- hoe het opgelost kan worden.

Daarnaast wordt er een probleemomschrijving op de sleutel geplaatst, zodat servicepersoneel of serviceautomaten gelijk kunnen zien wat er aan de hand is en een passende oplossing kunnen bieden.

### Storingsmelding

Indien er een storing is bij apparatuur kunnen reizigers een storingsmelding op hun kaart plaatsen, zodat ze bij controles en bij uitchecken op het eindstation geen problemen ondervinden.

### Proactief benaderen reizigers

Als Entree een probleem constateert – bijvoorbeeld een gemiste uitcheck – probeert het systeem dit eerst automatisch op te lossen. Lukt dit niet, dan ontvangt de reiziger een berichtje wat er aan de hand is en wat hij of zij eraan kan doen. Reizigers die gebruik maken van de app krijgen bij vertraging een verzoek om hun locatie te bevestigen en dan automatisch geld terug.

### Vervanging kaart

Als een kaart kapot is krijgen reizigers direct een vervangende kaart aan een balie of binnen twee dagen per post.



## Communicatie

### Werking en voordelen

Om deelname aan elektronische betalen in het openbaar vervoer makkelijker en aantrekkelijker te maken worden de werking en voordelen van Entree zowel online als offline duidelijker gecommuniceerd, onder andere:

- Bij betaalgrenzen
- Op internet
- Op de kaart en in de app

### Nieuw merk

Nadat een substantieel deel van de verbeteringen was doorgevoerd en reizigers een positief gevoel begonnen te krijgen bij betalen in het OV, is het nieuwe merk Entree geïntroduceerd. Met daarbij de nieuwe positionering: Entree. Voor betalen in 't OV.