

## Bijlage ii

# Afsprakenkader Programma Nieuwe Betaalwijzen OV

Behorend bij het concept NOVB-besluit van 4/7/2018 inzake de invoering van nieuwe betaalwijzen in het Openbaar Vervoer

## 1. Inleiding, plaats en functie Afsprakenkader

Op 4 juli 2018 heeft het (bestuurlijk) NOVB besloten om - onder voorbehoud van draagvlak bij de respectievelijke achterbannen - het naderende einde van de levenscyclus van de huidige technologie van de OV-chipkaart ('Mifare-classic') aan te grijpen om een programma richting nieuwe betaalwijzen in het OV in Nederland vast te stellen ('Hoofdbesluit'). Tevens besloot het NOVB om bij de definitieve bevestiging van dit besluit ook een Afsprakenkader vast te stellen, als hulpmiddel bij de uitwerking in de implementatiefase van het Hoofdbesluit. Dit Afsprakenkader expliciteert de (bestaande) rollen en verantwoordelijkheden in de implementatiefase (paragrafen 2,3) en de structuur van samenwerken in deze fase (paragraaf 4).

## 2. Verantwoordelijkheden en rollen in de implementatiefase

Alle NOVB-partijen realiseren zich dat de introductie van nieuwe betaalwijzen in het OV een gezamenlijke inspanning vraagt van alle betrokkenen. Partijen zijn daartoe met het genomen Hoofdbesluit ook expliciet bereid. Alle partijen stellen zich constructief op, maar de overheden staan niet garant voor een opbrengstneutrale invoering. Overheden en vervoerders dienen op concessie niveau oplossingen te vinden voor de financiering van de nieuwe betaalwijzen en mogelijke derving risico's bij de invoering. Bijlage 1 bevat het format voor de voortgangsrapportage op concessieniveau. Bijlage 2 het format voor de monitoring in hoeverre voldaan wordt aan de uitfaseringcriteria huidige OV chipkaart techniek.

In onderstaande zogeheten VERI-tabel zijn voor alle partijen de rollen en verantwoordelijkheden gedurende het implementatieproces uitgeschreven. Deze zijn gebaseerd op het huidige stelsel van openbaar vervoer volgens de Wet personenvervoer 2000.

---

### **VERI-Matrix**

*VERI-model beschrijft de rollen en verantwoordelijkheden van de actoren betrokken bij de realisatie van het nieuwe OV-betaalsysteem:*

- 1. Verantwoordelijk:** Actor die verantwoordelijk is voor de uitvoering (degene die de uitvoering verzorgt) Verantwoording wordt afgelegd aan de actor die eindverantwoordelijk is
- 2. Eindverantwoordelijk:** Actor die (eind)verantwoordelijk is voor het resultaat. Actor is bevoegd (in bezit van toestemming om een handeling te mogen verrichten) en geeft goedkeuring aan het eindresultaat. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben. Er is slechts één Eindverantwoordelijke per resultaatgebied
- 3. Raadplegen:** Deze actor geeft (mede) richting aan het resultaat, actor wordt voorafgaand aan beslissingen of acties (verplicht) geraadpleegd. Dit is tweerichtingscommunicatie.
- 4. Informeren:** Actor die geïnformeerd wordt over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz. De communicatie kent, in tegenstelling tot de rol van raadplegen een eenrichtingskarakter.

| #  | Deelresultaat en/of activiteit   | Systeem-verantw. | NOVB | Best. overleg overheden | ALV | Concessieverleners | OV-bedrijf |
|--|--|------------------|------|-------------------------|-----|--------------------|------------|
| 1. Resultaatgebied: Investerings gezamenlijk   |  |                  |      |                         |     |                    |            |
| 1  | Financiering(en) voor collectieve business case componenten  | -                | I    | -                       | E/V | -                  | R          |
| 2  | Beheer en vrijgave van financieringen aan de projecten Werkprogramma OV Betalen  | -                | I    | -                       | E/V | -                  | R          |
| 3  | Oplossingen en beheer voor bekostiging collectieve business case componenten   | -                | R    | -                       | E/V | -                  | R          |
| 2. Resultaatgebied: Investerings per concessie |  |                  |      |                         |     |                    |            |
| 4  | Financieringen voor vervoerdersspecifieke business case componenten  | -                | -    | -                       | -   | V                  | E/V        |
| 5  | Bekostigen van financieringen voor vervoerdersspecifieke business case componenten   | -                | -    | -                       | -   | V                  | E/V        |
| 6  | Oplossingen vervroegde investeringen bij concessiewisselingen  | -                | -    | -                       | -   | E/V                | V          |
| 7  | Oplossingen voor mogelijke negatieve financiële effecten zoals opbrengstenderving  | -                | -    | -                       | -   | V                  | E/V        |
| 3. Resultaatgebied: Besturing                  |  |                  |      |                         |     |                    |            |
| 8  | Zorgdragen voor bestuurlijk draagvlak bij concessieverleners, belangenorganisaties en consumentenorganisaties landelijke of concessie-overstijgende onderwerpen implementatie nieuw OV-betaalstelsel | I                | E    | I                       | V   | I                  | V          |
| 9  | Vertalen besluitvorming NOVB naar bestaande (concessie)voorwaarden   | -                | -    | R                       | I   | E                  | R          |
| 10   | Vertalen besluitvorming NOVB naar kaders en wetgevingen  | E                | R    | I                       | I   | V                  | R          |

| #                                 | Deelresultaat en/of activiteit   | Systeemverantw. | NOVB | Best. overleg overheden | ALV | Concessieverleners | OV-bedrijf |
|-----------------------------------|--|-----------------|------|-------------------------|-----|--------------------|------------|
| 11                                | Dagelijkse besturing en besluitvorming over het Werkprogramma OV Betalen en periodieke terugkoppelingen  | -               | I    | -                       | E/V | -                  | V          |
| 12                                | Dagelijkse aansturing vervoerdersspecifieke activiteiten en periodieke terugkoppelingen  | -               | -    | -                       | E   | I                  | V          |
| 13                                | Geactualiseerd productenpalet tot stand brengen  | I               | R    | V                       | V   | E <sup>1</sup>     | V          |
| 14                                | Monitoren of wordt voldaan aan afgesproken acceptatiecriteria nieuw OV-betaalsysteem   | I               | E    | -                       | V   | I                  | V          |
| 15                                | Besluit tot en uitfaseren van hardware, software en processen verwant aan MIFARE-classic technologie   | E               | R    | R                       | V   | R                  | R          |
| 4. Resultaatgebied: Implementatie |  |                 |      |                         |     |                    |            |
| 16                                | Implementatie en beheer nieuwe technieken conform gezamenlijke business case componenten OV Betalen en binnen gestelde transitieperiode van 5 jaar         | -               | I    | -                       | E/V | -                  | R          |
| 17                                | Implementatie en beheer nieuwe technieken conform concessie-specifieke business case componenten OV Betalen en binnen gestelde transitieperiode van 5 jaar | -               | -    | -                       | R   | I                  | E/V        |
| 18                                | Samenwerking met derde partijen (bijv. banken)   | -               | -    | -                       | E/V | -                  | V          |
| 19                                | Borgen van de voorwaarden bij de implementatie binnen de nieuwe betaalwijzen   | I               | I    | -                       | E   | I                  | V          |

<sup>1</sup>In het geval van de NS zijn door IenW en NS aparte afspraken gemaakt over de invulling van de tariefbevoegdheden.

### 3. Verantwoordelijkheden, rollen en oplossingsrichtingen bij optredende programmarisico's

Alle NOVB-partijen zijn zich tevens bewust van het feit dat aan de implementatiefase van het Programma Nieuwe Betaalwijzen OV programma-risico's verbonden zijn, van diverse aard. Waar mogelijk zijn deze risico's in onderstaande tabel in beeld gebracht. Hierbij geldt dat partijen zich in voorkomende gevallen - gegeven hun rollen en verantwoordelijkheden - zullen inspannen om door middel van passende (mitigerende) maatregelen het Programma Nieuwe Betaalwijzen OV in de implementatiefase op koers te houden. Voor vervoerders zijn de risico's van vervroegde investeringen bij aflopende concessies en het risico van derving aan opbrengsten van groot belang. De in de onderstaande tabel opgenomen (mogelijke) maatregelen zijn overigens uitdrukkelijk een indicatie van mogelijkheden en dus niet limitatief, waarbij ook steeds sprake zal zijn van maatwerk gegeven de concrete situatie die zich in praktijk voordoet.

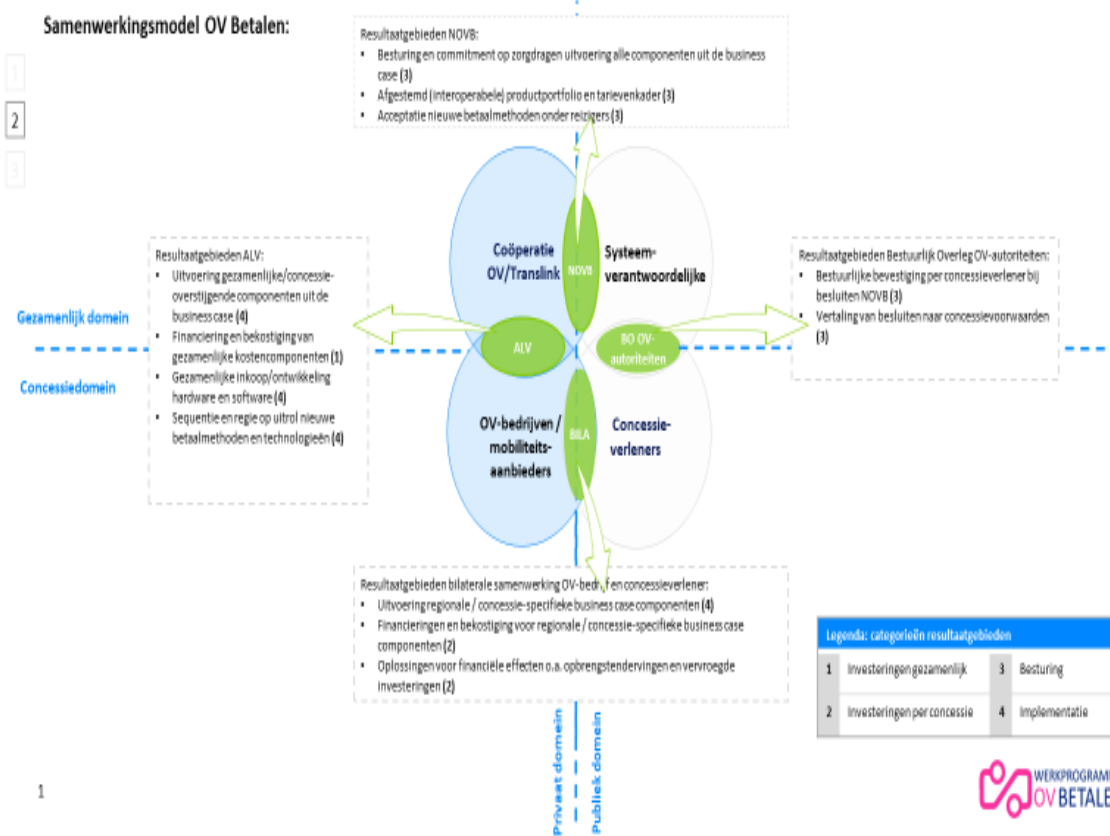
## Programmarisico's en mitigerende maatregelen bij afwijkingen op bestaande resultaatgebieden en inspanningsverplichtingen

| # | Resultaatgebied | Risico's                 | Beschrijving   | Regie op risico's : |            |      |            |   | Mogelijke maatregelen  |
|---|-----------------|--------------------------|--|---------------------|------------|------|------------|---|--|
|   |                 |                          |  | ALV                 | Syst. Ver. | NOVB | Con. Verl. | OV-Bedrijf  |  |
| 1 | Investeren      | Opbrengsten              | Opbrengsten per concessie veranderen (buiten afgesproken grenzen/marge) en vallen per saldo lager uit dan voorgaande jaren   | -                   | -          | V    | E/V        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inzet van tariefbevoegdheid</li> <li>Bij uitrol van EMVc betaalkaart kunnen starten met hanteren van een lokaal tarief</li> <li>Nadere afspraken over risk/ benefit sharing of nieuwe herverdelingen</li> <li>Aanpassing van Landelijk Tarievenkader OV</li> <li>Inventarisatie nieuwe commerciële mogelijkheden OV-betaalsysteem</li> </ul> |  |
|   |                 | Vervroegde afschrijving  | Investeren die gemaakt worden vlak voor concessiewisselingen door vervoerders op apparatuur resulteren in vroegtijdige afschrijvingen  | -                   | -          | E/V  | V          |   |  |
| 2 | Besturing       | Bestuurlijk- en politiek | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestuurders overheden ondersteunen Werkprogramma OV Betalen niet</li> <li>Afsprakenkader wordt niet opgevolgd</li> <li>Conflicten tussen stakeholders en/of trage besluitvorming</li> </ul> | R                   | E          | V    | V          | -   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorfinancieringen door concessieverleners</li> <li>Sale-and-lease back / compensatie constructies voor wisselingen</li> <li>Aanvraag van nationale en internationale (ontwikkel)subsidies voor vervroegde investeringen</li> </ul>   |
| 3 | Reizigers       | Acceptatie               | Reizigers accepteren nieuwe betaalmethoden niet  | E/V                 | I          | I    | R          | R   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impact en keuzes inzichtelijk om besluitvorming te faciliteren</li> <li>Overzichtelijk productportfolio</li> <li>Tijdig betrekken reizigers en scheppen juiste verwachtingen</li> <li>Strategiepian communicatie en marktbeveiligingen</li> <li>Tijdig betrekken stakeholders en gebruik van alternatieve communicatietechnieken (o.a. 'stealing thunder')</li> </ul>   |
|   |                 | Publiciteit              | Negatieve publiciteit rondom Werkprogramma OV Betalen  |                     |            |      |            |   |  |
| 4 | Implementatie   | Technisch                | Technische componenten nieuwe OV-betaalsysteem voldoen niet aan acceptatie-eisen   |                     |            |      |            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continue sturing en monitoring op acceptatiecriteria door betrokkenen en indien nodig tijdig voorbereiden wijziging scope en/of wensen</li> <li>Frequente meetings tussen Subject Matter Experts (SME) in logische deelgebieden (o.a. architectuur, reizigers, communicatie)</li> <li>Gedegen kennisoverdracht tussen partijen die reeds ervaring hebben met upgrades en implementatie</li> <li>Frequente meetings tussen Subject Matter Experts (SME) in logische deelgebieden (o.a. architectuur, reizigers, communicatie)</li> </ul> |
|   |                 | Kennis, expertise        | OV-bedrijven hebben beperkte kennis en/of resources om nieuwe technieken en betaalmethoden te implementeren  |                     |            |      |            |   |  |
| 5 | Extern          | Technologie verandering  | Externe veranderingen hebben impact op de sector en (achterhalen) het Werkprogramma OV Betalen (o.a. wetgeving, technologie, trends)   |                     |            |      |            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Periodiek rapporteren mogelijke veranderingen m.b.t. trends rondom wetgeving, technologie en reizigers die mogelijk impact hebben op scope, implementatie en tijd</li> </ul>  |

#### 4. Structuur van samenwerking in de implementatiefase

De implementatiefase kent een eigen samenwerkingsmodel, dat in grote lijnen is opgenomen in onderstaand schema. Dit model is aanvullend op de reguliere structuur van afstemming en samenwerking, zowel landelijk (NOVB) als decentraal. Reizigersbetrokkenheid krijgt deels invulling via de NOVB-werkstructuren (bv directeurenoverleg NOVB) en wordt ook via de reguliere structuren (LOCOV, ROCOV's) georganiseerd.

### Resultaatgebieden uit de business case OV Betalen zijn toebedeeld in lijn met gremia governance OV Betalen



#### 5. Tenslotte

Voor het slagen van het programma Nieuwe Betaalwijzen OV zijn goede afspraken over beoogd doel en randvoorwaarden nodig (en vervat in het Hoofdbesluit). Tevens zijn in dit Afsprakenkader rollen en verantwoordelijkheden benoemd en is een goed aanvullend samenwerkingsmodel ontworpen. De implementatie van dit Programma Nieuwe Betaalwijzen OV staat of valt echter ook met nauwe betrokkenheid van alle partijen (Ministerie I&W, concessiehoudende vervoerbedrijven, hun samenwerkingsverband Coöperatie OV-bedrijven, decentrale OV-autoriteiten, hun Samenwerkingsverband DOVA en reizigersvertegenwoordigers). En de bereidheid tot samenwerking over een reeks van jaren. Tussen de overheden en de vervoerders wordt de samenwerking ook onderling opgezocht en geoperationaliseerd met als doel van elkaar te leren bij de implementatie en

om vraagstukken op te lossen om te komen tot een succesvolle implementatie voor reizigers, opdrachtgevers en vervoerders. Hierbij staat de kennisuitwisseling centraal en kan geen uniformiteit in het handelen worden afgedwongen. Ook bij een voor de reiziger 'eenvoudig en landelijk dekkend systeem' blijft maatwerk per concessie nodig. Tussen de vervoerders vindt uitsluitend binnen het kader van het werkprogramma OV-betalen van de Coöperatie OV-bedrijven kennisuitwisseling over de implementatie en bijbehorende vraagstukken plaats. Daarnaast is een voortdurend open en constructief gesprek over de voortgang in NOVB- verband, of diens opvolger, een vanzelfsprekende maar ook noodzakelijke randvoorwaarde om binnen de gemaakte afspraken te komen tot daadwerkelijke nationale implementatie van nieuwe betaalwijzen in het OV in Nederland.