

Monitoring invoering nieuwe betaalwijzen

Op basis van het concept-besluit van 4 juli, bevestigd op 14 februari, is gestart met de transitie naar de nieuwe betaalwijzen. Uiteindelijk leidt de transitie tot het stopzetten van de huidige betaaltechniek (Mifare). Aan dit besluit tot transitie zijn kaders meegegeven, voorwaarden genoemd voor het uitzetten van de Mifare-techniek en gerefereerd naar de eerdere gedane richtinggevende uitspraken (23 november 2017).

Vanaf het moment van uitzetten van de Mifare-techniek is het niet meer mogelijk gebruik te maken van dragers die momenteel op deze techniek draaien, zoals de OV-chipkaart en de papieren CT-kaartjes. Uiteindelijk beslist de staatssecretaris op basis van advies van het NOVB of de nieuwe betaalwijzen voldoen aan de vooraf gestelde voorwaarden en de OV-chipkaart vervangen door een andere 'basisdrager'.

Om te monitoren hoe en of voldaan wordt aan de kaders en voorwaarden, hierbij een invulformat. De genoemde kaders zijn niet opgenomen in de tabellen, maar apart weergegeven. In de tabellen zijn de voorwaarden voor het uitzetten van de Mifare-techniek opgenomen, waarbij de blauwe tekst de aanvullingen zijn vanuit de richtinggevende uitspraken. De tabellen zijn op onderwerp geschikt, niet op prioriteit. Sommige voorwaarden zijn uiteengevallen in twee delen en komen soms (in verschillende vorm) in verschillende tabellen terecht. Een voorbeeld daarvan is de voorwaarde: *"Er is een keuze gemaakt voor een landelijke basisdrager met nader te bepalen bijbehorende basisservices (zie NOVB-programma 2018/2019), die ook daadwerkelijk goed werkt in het gehele land"*. Aan de ene kant ligt hier een vraag onder wat de basisdrager (met welke basisservices) wordt, aan de andere kant of die goed werkt; een reizigers- en techniekvraag dus.

De meeste richtinggevende uitspraken passen binnen een van de voorwaarden en behoeven zodanig niet apart te worden benoemd voor de monitoring. Ze geven bijv. richting binnen de uitwerking van het productportfolio. Het NOVB beseft dat een aantal punten nog (gezamenlijke) nadere uitwerking behoeft en vervolgbesluiten in NOVB-verband zullen vragen.

Toetsen van techniek

1. het nieuwe betaalsysteem (backoffice en infrastructuur) is stabiel, betrouwbaar en veilig;
2. Er is een keuze gemaakt voor een landelijke basisdrager met nader te bepalen bijbehorende basisservices (zie NOVB-programma 2018/2019), die ook daadwerkelijk goed werkt in het gehele land
3. het nieuwe OV-betaalstelsel (gebaseerd op een wereldwijde standaard) in aanleg beschikt over adequate koppelvlakken voor interactie met systemen aan andere zijden van de landsgrens.
4. (geen nieuwe belemmering voor) het handhaven van de mogelijkheden om reispatronen uit de beschikbare OV-data samen te stellen;
5. (geen nieuwe belemmering voor) oplossingen ten behoeve van enkelvoudig in- en uitchecken op regionaal en landelijk niveau;

Wat?	Hoe te toetsen?	Getoetst (wie/ datum)	Voldaan?
Backoffice: stabiel, betrouwbaar, veilig			
Infrastructuur: Stabiel, betrouwbaar, veilig			
Goede werkende basisdrager met basisservices			
Koppelvlakken voor interactie buiten NL mogelijk			
Reispatronen uit beschikbare OV-data samenstellen			
Anoniem reizen operationeel			
Enkelvoudig in- en uitchecken niet bemoeilijkt			

Toetsen van gebruik nieuwe betaalwijzen

6. de klanttevredenheid van reizigers voor de nieuwe betaalvormen/dragers is op voldoende hoog niveau;
7. er is een voldoende landelijk gebruik van de dragers en het nieuwe systeem;
8. (geen nieuwe belemmering voor) het inzicht voor reizigers of hij/zij is in- of uitgecheckt (ook voor reizigers met bv. visuele of gehoorbeperkingen)
9. de invulling van het uitgangspunt van anoniem reizen is nader uitgewerkt en landelijk operationeel;

Wat?	Hoe te toetsen?	Getoetst (wie/ datum)	Voldaan?
Klanttevredenheid voldoende hoog niveau			
Voldoende gebruik nieuwe dragers en systeem			
Inzicht in in- en uitchecken			
Anoniem reizen uitgewerkt			

Keuzes over dragers, producten, tarieven en toegankelijkheid betaalsysteem

Kader:

- *deze besluiten [start transitie naar nieuwe betaalwijzen] en het vervolgproces behoeven zorgvuldige communicatie, zowel naar reizigers als stakeholders binnen en buiten de OV-sector*

10. er is een met reizigersorganisaties afgestemd en met inzichten van de zgn. customer journey verrijkt geactualiseerd productenpalet beschikbaar;
11. Voor de landelijke (basis)drager(s) worden de kosten van de drager in het tarief verwerkt;
12. Alle groepen reizigers hebben toegang tot het OV-systeem en er is expliciete aandacht voor kwetsbare groepen, bijvoorbeeld mensen met een auditieve of visuele beperking.

Wat?	Hoe te toetsen?	Getoetst (wie/ datum)	Voldaan?
Keuze Basisdrager met services			
Voor de landelijke (basis)drager(s) kosten drager in het tarief			
Productenpalet afgestemd op customer journeys			
Reizigerskosten versleutelen in tarieven			
Alle reizigers toegang tot OV-systeem			
Aandacht voor kwetsbare groepen (bijv. mensen met een auditieve of visuele beperking)			

Financiën

Kaders voor financiën:

- *de landelijke kostenbusinesscase (BuCa) voor het Programma in beginsel minimaal neutraal is, maar samenhangt met onder andere het moment van beëindigen van de Mifare-Classic-techniek;*
 - *de invoering van de nieuwe betaalwijzen per concessie (op de reizigersopbrengsten en verwachte groei) verschillend uitwerkt, dat wil zeggen voor sommige concessies/vervoerders positief en voor andere concessies/vervoerders neutraal of negatief*
13. er is inzicht in de kosten om de dragers en betaalinfrastructuur beschikbaar te krijgen voor OV-betalen;
14. er is voor concessieverleners inzicht in de reizigerskosten m.b.t. de nieuwe betaalwijzen (incl. bijbehorende services) en gezamenlijk gekeken naar mogelijkheden om deze te versleutelen in tarieven;
15. de opdracht-gevende overheden en de vervoerders hebben in gezamenlijkheid oplossingen gezocht en gevonden om eventuele negatieve gevolgen van de invoering van nieuwe betaalwijzen voor concessies en vervoerders weg te nemen. Hierbij wordt in de BuCa uitgegaan van landelijk gezien gelijkblijvende reizigersopbrengsten, wordt rekening gehouden met de einddatum van concessies, wordt wet- en regelgeving en waar van toepassing de adviesbevoegdheid van reizigersorganisaties in acht genomen en kunnen bijvoorbeeld aanpassingen van het Landelijk Tarievenkader OV aan de orde zijn of inzet van tariefbevoegdheid, voorfinancieringsafspraken in lopende concessies, gezamenlijke aanvragen voor nationale of Europese subsidies, nadere afspraken over risk en benefitsharing etc.;

Wat?	Hoe te toetsen?	Getoetst (wie/ datum)	Voldaan?
Inzicht in kosten betaalinfra en dragers			
Inzicht in reizigerskosten			
Oplossingen negatieve gevolgen op concessieniveau gevonden?			