

Verslag

Verslag van de bijeenkomst voor Toldienstaanbieders in het kader van het RDW programma Tijdelijke Tolheffing.

Datum bespreking
15 maart 2023

Plaats bespreking
BCN, Utrecht

Datum concept
16 maart 2023

Opgemaakt door
Paul Arnold

Datum vastgesteld
31 maart 2023

Bijlage(n)
Presentatie dienaanbieders 15 maart 2023

Op 15 maart 2023 organiseerde de RDW een bijeenkomst in het kader van de EETS-gebiedsverklaring (EGV) voor Tijdelijke Tolheffing. De redenen voor deze bijeenkomst zijn om tijdig in gesprek te gaan met de markt van mogelijke toldienstaanbieders en transparant te zijn in wat de RDW doet in het kader van de invoering van dit nieuwe tolstelsel. Daarbij wil de RDW deze partijen informeren over tijdelijke tolheffing in Nederland en de manier waarop dit zal worden ingericht. Deze bijeenkomst is een vervolg op de eerste bijeenkomst die door het ministerie van IenW is georganiseerd op 2 november 2022.

Tijdens de bijeenkomst van 15 maart jl. is een uitleg van het stelsel van tijdelijke tolheffing gegeven, waarbij tevens een verdiepingsslag is gemaakt op basis van de vragen die in de vorige bijeenkomst zijn gesteld. Hieronder zijn vragen opgenomen die door de aanwezigen op 15 maart jl. zijn gesteld naar aanleiding van de Presentatie dienaanbieders door de RDW en de beantwoording daarvan.

Inleiding

De slides van de presentatie en een verslag van de bijeenkomst van 15 maart jl. worden online beschikbaar gesteld via TenderNed in het Nederlands en in het Engels.

De RDW heeft zelf een eerste vraag aan de aanwezige partijen, over het bericht van tol-vrijstelling. RWS (Rijkswaterstaat) kan besluiten één of meer wegvakken van de BBV (Blankenburgerverbinding) af te sluiten en daarmee tolvrij te maken vanwege een calamiteit. In dat geval zal RWS dat altijd publiek bekend maken. De vraag is of partijen belangstelling hebben om dat bericht van de Tolheffer te ontvangen?

De aanwezigen antwoorden dat zij inderdaad belangstelling hebben voor deze berichtgeving.

Accreditatie

Wat zijn op het gebied van accreditatie de 'must haves' en hoe gaat de Tolheffer daarmee om?

Antwoord: de toldienstaanbieders dienen op het gebied van berichtuitwisseling een minimale vastgestelde snelheid, tijdigheid en kwaliteit te behalen. Klantcontact kan niet echt worden getest, dat

gaat pas spelen bij livegang. De vergoeding aan de toldienstaanbieder wordt gekoppeld aan de 'must haves'.

Naar aanleiding van de 'stappen in toelatingsproces': is er een voorgeschreven format van de vereiste rapportage?

Antwoord: Er is op dit moment nog geen format voorzien. Tolheffer wil technische eisen en zaken die door testen kunnen worden aangetoond, graag terugzien in een testrapportage. Vandaar dat aan een aantal eisen een prestatiekorting is gerelateerd. Bijvoorbeeld: de status van de dienstverleningsovereenkomst dient 'near real time' te worden gestuurd.

Wat betekent verstuurd; betekent dat de dienstverleningsovereenkomst is afgesloten?

Antwoord: de dienstverleningsovereenkomst is door de Tolheffer door middel van een retourmelding aan de toldienstaanbieder bevestigd. Het betreft dus een dubbele melding, technisch én functioneel.

Wat is een jaarlijkse assuranceverklaring?

Antwoord: bedoeld wordt hier de ISAE 3402 type 2 verklaring. Type 2 betekent dat de verklaring rapporteert over een periode.

Stel dat een toldienstaanbieder beter presteert dan verwacht, is er dan naast malussen ook een positieve prikkel voorzien?

Antwoord: nee, er is geen positieve prikkel voorzien.

Het meewerken aan inspectie, wordt hiermee bedoeld meewerken aan een audit?

Antwoord: Het betreft tenminste aangekondigde en onaangekondigde inspecties.

Hoe vindt check plaats op classificatie?

Antwoord: de wegkantleverancier bepaalt de klasse (licht/zwaar) met behulp van open data van de RDW. Buitenlandse kentekens worden geclassificeerd op basis van fysieke kenmerken, op basis van diverse criteria. Daar zit een minimale foutmarge in.

RDW vraagt: in hoeverre wekt de toelichting interesse voor deelname als ETS-aanbieder?

Antwoord: de technische eisen zoals hier gepresenteerd zijn geen belemmering. Er zitten geen verrassingen bij. Graag diverse zaken verder specificeren. Geen showstoppers gehoord, het concept lijkt attractief.

Communicatie

Stel dat een houder een klacht indient bij de toldienstaanbieder, terwijl die klacht niet voor de toldienstaanbieder is, wie handelt de klacht dan af?

Antwoord: De toldienstaanbieder heeft het klantcontact met haar eigen klanten, ook als het een klacht is die door de tolheffer kan worden opgelost.

Een verandering van toltarieven dient tijdig te worden gemeld; wat is tijdig?

Antwoord: De Tolheffer vraagt toldienstaanbieders haar houders uiterlijk 10 werkdagen voor de start van het nieuwe tarief te informeren. Extra communicatie mag, bijvoorbeeld enkele dagen voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuw tarief.

Hoe dient communicatie naar houders plaats te vinden?

Antwoord: de wijze waarop tol dienstaanbieders met hun houders communiceren is door de toldienstaanbieders zelf te bepalen.

Naar aanleiding van communicatie: wat wordt verstaan onder een abonnement? Betekent een abonnement dat er maandelijks een bedrag wordt betaald?

Antwoord: Met abonnement bedoelen we een dienstverleningsovereenkomst bij een toldienstaanbieder. Het is aan de toldienstaanbieder om te bepalen hoe het contract met klanten wordt afgesloten.

In welke talen dient een toldienstaanbieder communicatie aan te bieden?

Antwoord: De Tolheffer stelt eisen aan haar eigen communicatie, onder meer een klantenservice in het Nederlands en Engels, en een website in meer talen. Het is aan de toldienstaanbieders zelf te bepalen in welke talen zij met hun klanten willen communiceren. De Tolheffer stelt bijvoorbeeld wel dergelijke eisen aan de HDA (Hoofddienstaanbieder).

Wat zijn de te verwachten aantallen passages van Nederlandse en buitenlandse voertuigen? Dit om te weten in welke buitenlandse talen een toldienstaanbieder dient te communiceren?

Antwoord: Eerder zijn de te verwachten aantallen passages gepubliceerd die het Ministerie IenW als basis hanteert voor de businesscase (zie de gedeelde slides via TenderNed naar aanleiding van de meeting op 2 november jl.). Daarnaast zijn er klantonderzoeken gedaan. De Tolheffer komt er nog op terug of deze klantonderzoeken kunnen worden gedeeld.

Er zijn 3 communicatiemomenten: voor, tijdens en na de passage. Wie doet communicatie voor, tijdens en na de passage?

Antwoord: de Tolheffer zorgt voor minimaal 3 communicatiemomenten naar al haar klanten, toldienstaanbieders communiceren tevens met hun eigen klanten.

Gaat de Tolheffer haar klanten actief wijzen op de mogelijkheid om achteraf te kunnen betalen?

Antwoord: de Tolheffer informeert haar klanten over alle betaal mogelijkheden. Op borden langs de weg komt meer algemene informatie te staan, zoals 'u rijdt nu over een tolgeweg'.

Mogen de toldienstaanbieders in de periode mei – augustus 2024 al klanten werven?

Antwoord: ja, dat kan/mag. Mogelijk wel verstandig om daarbij het voorbehoud van accreditatie te maken, maar dat is aan de toldienstaanbieders zelf. De Tolheffer lanceert een eigen merk, copyright RDW. Het tolmerk is ook door toldienstaanbieders te gebruiken voor algemene informatie over Tolheffing. Toldienstaanbieders dienen basale informatie over Tolheffing te kunnen geven. Tolheffer stelt een lexicon op en gaat een toolkit samenstellen. Verzoek om dit te gebruiken, maar dat is niet verplicht.

De RDW doet een beroep op de toldienstaanbieders om gezamenlijk de communicatie te stroomlijnen. Tolheffer gaat graag nader in gesprek met toldienstaanbieders over hoe om te gaan met pers. De inzet daarvan is om met elkaar af te stemmen, om tegenstrijdige communicatie te vermijden.

In de EGV staat een beperkt aantal eisen over communicatie:

1. de toldienstaanbieder maakt het beleid dat hij toepast bij het sluiten van dienstverleningsovereenkomsten met houders via elektronische weg openbaar door publicatie op zijn website.

2. toldienstaanbieder geeft geen korting op de te betalen tol en wekt niet de indruk dat hij daarop een korting geeft.

3. op de factuur die de toldienstaanbieder aan zijn klanten zendt dient een duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen de kosten van de diensten van de toldienstaanbieder en het verschuldigde toltarief.

Naar aanleiding van communicatie: wat verstaat Tolheffer precies onder de piek?

Antwoord: er worden vanaf opening BBV ca. 70.000 passages per dag verwacht. Direct na de BBV opening zal voor veel mensen de eerste aanmaning een eerste kennismaking met deze nieuwe tolheffing zijn, omdat informatie de mensen niet heeft bereikt. Dat kan er een piek in vragen van klanten ontstaan in de richting van de Tolheffer en richting toldienstaanbieders.

Indien de BBV niet beschikbaar is, dan heeft de toldienstaanbieder daar geen invloed op. Communicatie is dan van belang. Wie gaat dan wat communiceren?

Antwoord: als de BBV niet beschikbaar is, zal de overheid communiceren, gewoonlijk via de gebruikelijke kanalen die Rijkswaterstaat hanteert.

Stel dat er een calamiteit in de BBV is, dan moet duidelijk zijn dat de toldienstaanbieder hier niets aan kan doen. Dan moet duidelijk moet zijn hoe de communicatie verloopt, wie doet dan wat?

Antwoord: passages in de BBV kunnen met terugwerkende kracht tolvrij worden verklaard. Er wordt nog uitgewerkt hoe om te gaan met de gevolgen daarvan.

Voor wiens rekening gebeurt dat dan?

Antwoord: Tolheffer komt daarop terug.

Hoe ziet het handhavingsbeleid eruit, hoe gaat Tolheffer boetes innen?

Antwoord: Het handhavingsbeleid wordt nog verder uitgewerkt. Een betaalherinnering kost in het eerste jaar niets, na het eerste jaar wordt bij een aanmaning een beperkt bedrag in rekening gebracht. Nadat de aanmaningstermijn is verstreken wordt een boete opgelegd.

Zie Engelse cases, Eurovignet. Daar is gekozen voor de aanpak: geen coulanceregeling, geen korting geven, maar meteen alle boetes innen om mensen snel te laten wennen. Werkt in Engeland, dus waarom kiest men hiervoor in Nederland niet?

Antwoord: De Tolheffer zal in de 2^e helft 2023 meer over het handhavingsbeleid kunnen melden.

Kan het afsluiten van accounts bij dienstverleners worden gestimuleerd, bijvoorbeeld door een gratis passage aan te bieden als een account wordt afgesloten?

Antwoord: een toldienstaanbieder kan een passage niet gratis aanbieden, maar gaat zelf over de eventuele kosten van zijn dienstverlening.

Het is een trend dat mensen in het buitenland een auto leasen en met die auto in Nederland overtredingen begaan. Hoe gaan we hiermee om?

Antwoord: de Toldienstaanbieders bepalen zelf met welke klanten zij dienstverleningsovereenkomsten sluiten. De leasemaatschappij zal de houder en dus de klant zijn. Toldienstaanbieders hebben de vrijheid om een dienstverleningsovereenkomst te weigeren / te ontbinden.

Pasen/Pinksteren zijn piekmomenten waarop dit soort issues optreden.

Antwoord: juist voor dit soort zaken is afstemming tussen alle partijen gewenst, om met elkaar af te stemmen en elkaar te versterken. Dit soort zaken wordt ook op de branchedag in september besproken. Voor die branche-dag worden ook potentiële toldienstaanbieders uitgenodigd.

Overige zaken

Verzoek om tijdig informatie met elkaar te delen, zodat toldienstaanbieders en houders niet worden verrast.

Reactie: na de opening BBV stopt de communicatie niet. RDW wil ook na opening BBV samenwerken met toldienstaanbieders op het gebied van communicatie.

RDW stelt de vraag of de presentatie aan de verwachting voldoet. Zijn er vragen?

Reactie: deze bijeenkomst was wederom zeer nuttig. Graag de gestelde vragen een volgende keer bespreken.

Reactie: graag meer detailinformatie over de specifieke details rond de stappen in het accreditatieproces en meer gedetailleerde toelatingseisen.

RDW stelt de vraag: een bijeenkomst voor of na de zomer?

Reactie: hoe eerder de eisen bekend zijn, hoe beter, ook met betrekking tot de managementeisen (zoals rapportage verplichtingen). Graag een bijeenkomst voor de zomer waarin dit wordt toegelicht.

Er is behoefte aan meer grip op het stelsel: de aantallen passages en de exacte eisen die aan dienaanbieders worden gesteld. We willen met gecommitteerde data werken voordat we kunnen zeggen dat we instappen. Het is belangrijk helder te maken waar de verantwoordelijkheid van een toldienstaanbieder begint en eindigt. Welke uitvraag wordt gedaan aan gegevens aan toldienstaanbieders; hoe bindend is die, hoe ziet die eruit?

Op welk moment kan de Tolheffer bindende gegevens uitwisselen, wat zijn de gecommitteerde data? Bij instap dient toldienstaanbieder immers te investeren op basis van een gedegen afweging.

Wat zijn de exacte eisen op het gebied van organisatie, techniek, communicatie? Als wij instappen, dan verwachten we een specifiek beeld op basis waarvan we een besluit kunnen nemen om toe te treden.

Reactie: de Tolheffer heeft inschattingen, maar het zijn prognoses. Het volumerisico wordt overgedragen aan de toldienstaanbieders. Zie ook pagina 3 van dit verslag.

Stel dat er veel minder passages zijn dan prognose, wordt dan het tarief verhoogd of wordt de duur verlengd? En omgekeerd, als er meer passages zouden zijn dan verwacht, wordt het tarief dan verlaagd of de duur van de tolheffing verkort?

Reactie: de duur van tolheffing in de BBV is gekoppeld aan de termijn waarop de investering in de tunnel wordt terugverdiend.

Kunnen cijfers rond het Eurovignet worden gedeeld?

Reactie: Ja, er wordt getracht deze voor de zomer te delen.

Op welke wijze en wanneer wordt de EGV, en/of het modelcontract voorafgaand aan de publicatie ervan, gedeeld?

Reactie: hierop zal in de volgende meeting nader worden ingegaan.

Tot slot wordt aangegeven door de participanten: tevreden met deze presentatie. Er is begrip voor het feit dat de tolheffing een politieke beslissing is, maar de toldienstaanbieders hebben commerciële keuzes te maken. Het is immers een risico afweging. Daarom zijn onder andere de specifieke eisen rond toelatingstesten (accreditatie) nodig.