



Follow up 2 november 2022 Tijdelijke tolheffing

Blankenburgverbinding en
ViA15

15 maart 2023

Waarom deze bijeenkomst

- Als opvolging van de bijeenkomst van 2 november 2022
- We willen tijdig in gesprek en transparant zijn in wat we doen
- Informeren over de aankomende tijdelijke tolheffing in Nederland en de manier waarop dit ingericht wordt
- Ruimte geven om mogelijke interesse uit te spreken en aandachtspunten te signaleren inzake de zgn. EETS-gebiedsverklaring (EGV)
- Bespreken hoe dienstaanbieders betrokken willen zijn/blijven



Disclaimer

- Deze presentatie is informatief en niet-bindend, en dient uitsluitend ter bespreking van de huidige visie op de inrichting van de Tijdelijke Tolheffing.

Met betrekking tot vragen:

- De overheid communiceert transparant
 - Informatie wordt in beginsel pas gedeeld wanneer de beleidsvorming is afgerond. Doel van informatiedeling in die fase is marktsondering.
 - Ter gezamenlijke verkenning wordt in enkele gevallen informatie gedeeld over een onderwerp waarover beleidsvorming nog niet duidelijk of definitief is. In dit kader wordt deze presentatie na afloop beschikbaar gesteld.
 - Aan de informatie die wordt gedeeld, in verkenningsfase, sonderingsfase of ter beantwoording van vragen, kunnen geen rechten worden ontleend.
- Vragen kunnen mondeling worden gesteld en worden zoveel mogelijk tijdens de presentatie beantwoord. Vragen kunnen ook schriftelijk worden gesteld (algemenezakenTOL@rdw.nl).
- Mondeling verstrekte antwoorden hebben geen status.



Ontwikkelingen in Nederland

Drie soorten van betalen voor het gebruik van (delen van) de weg

- Tijdelijke tolheffing
- Vrachtwagenheffing
- Betalen naar gebruik

Deze presentatie gaat over tijdelijke tolheffing (TTH)



Agenda vandaag

1. Wrap up
2. Vragen vanuit de vorige sessie
3. Toelatingseisen en proces van on boarding
4. Eisen aan de documenten
5. KPI's
6. Communicatie en samenwerking
7. Afsluiting en vragen

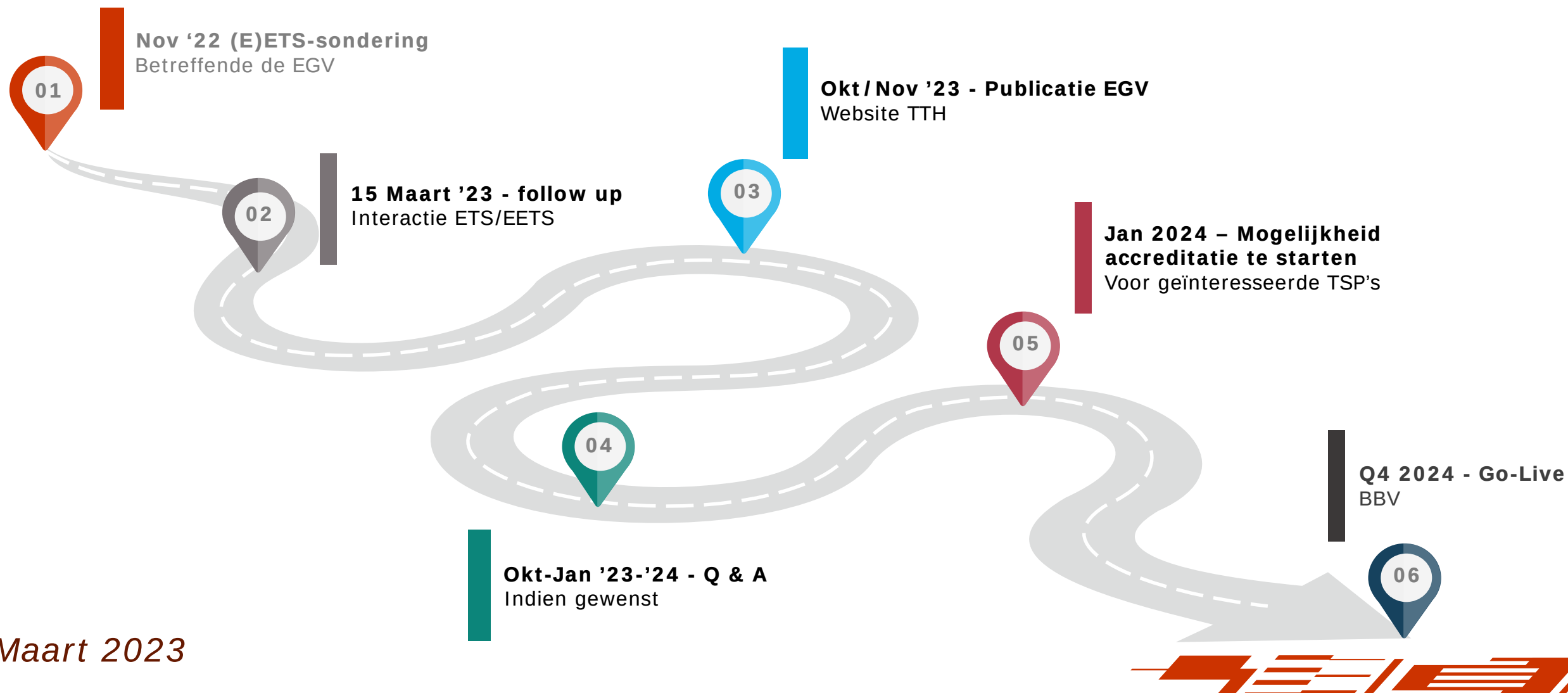


Wrap up

- Twee free flow toltrajecten
- Tolheffing om deel van de aanleg te financieren
- Tolheffer dominant systeem
- Belangrijke rol voor toldienstaanbieders
- Q1 2024 mogelijkheid om accreditatieproces te starten
- Q4 2024 beoogde Go-live Blankenburgverbinding



Voorlopige planning EETS/ETS on-boarding





Vragen vanuit de vorige sessie

- Testperiode A12
- Cases afwijkend van de happy flow
- Leren
- Vergoedingen



Testperiode op de A12

Rol van de hoofddienstaanbieder tijdens de testperiode op de A12

- De testperiode is gericht op het functioneren van de wegkantapparatuur in een vergelijkbare Nederlandse verkeerssituatie (werken de kenteken- herkenningsprocessen naar behoren), daarom is geen rol voorzien voor de hoofddienstaanbieder en toldienstaanbieders.

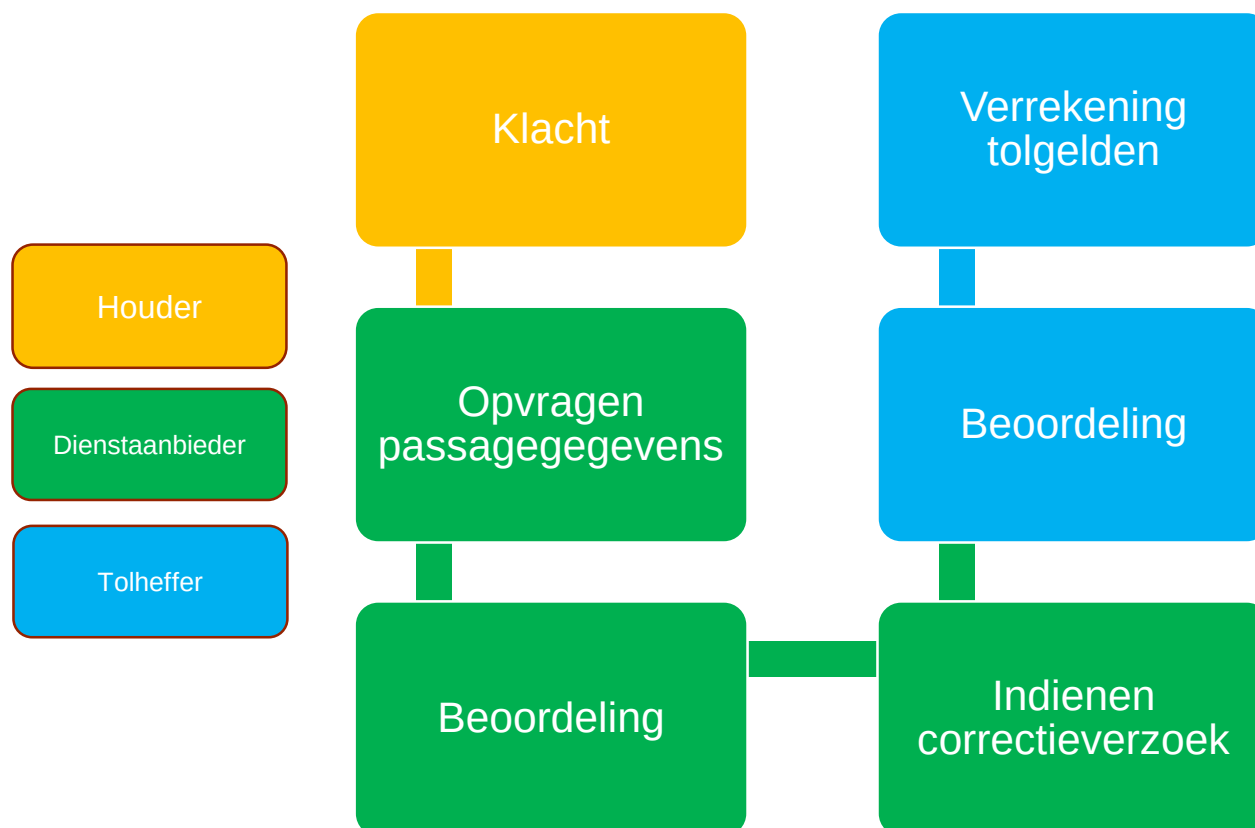
Leren voor livegang

Wat kunnen we samen al leren voordat we daadwerkelijk live gaan?

- waarover zouden jullie willen spreken en welke ervaringen moeten we volgens jullie benutten? (zie ook verderop in deze presentatie inzake communicatie)
- als er een gebiedsvrijstelling geldt, willen jullie hiervan op de hoogte gesteld worden?



Cases anders dan happy flow

**Betwiste passage:**

houder betwist dat hij door de tunnel is gekomen

Verkeerde tarief:

houder is het niet eens met het gehanteerde tarief

Reeds betaald:

houder met DVO heeft de passage al betaald

Anders:

bijv.: voertuig van houder is gestolen



Kosten accreditatie en vergoedingen

Accreditatiekosten te betalen door toldienstaanbieder aan tolheffer:

- Kosten accreditatieprocedure: maximaal €10.000
- Insteek EGV (voorlopig / nog onder voorbehoud):
 - alleen dan te betalen door toldienstaanbieders aan tolheffer wanneer accreditatieprocedure wordt onderbroken of afgebroken vanwege de toldienstaanbieder. Bijvoorbeeld omdat een test niet met succes wordt afgerond of wanneer de toldienstaanbieder zich terugtrekt uit de accreditatieprocedure.
 - geheel of gedeeltelijk te betalen, afhankelijk van de fase waarin de accreditatieprocedure wordt onderbroken of afgebroken.

Vergoeding te betalen door de tolheffer aan de toldienstaanbieders

- Een periodieke vaste vergoeding per kwartaal van €2.500
- Een periodieke variabele vergoeding van 2,5% van het in voorgaand kwartaal daadwerkelijk afgedragen bedrag aan tolinkomsten

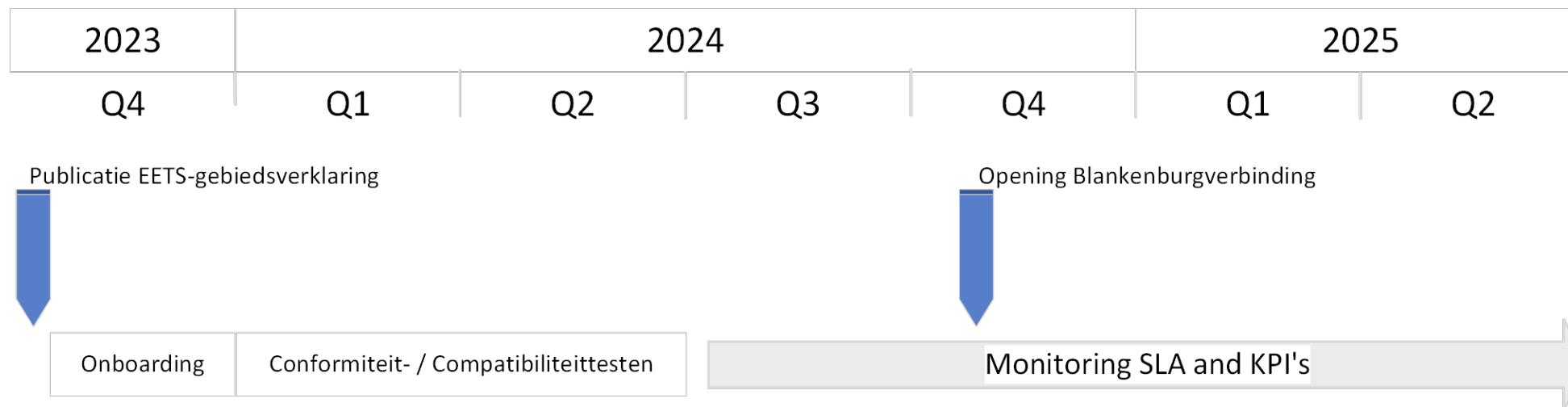


Toelatingseisen en proces van on boarding

- Indicatieve tijdslijn
- Stappen in het toelatingsproces
- Voorbeeld interface



Indicatieve tijdslijn bij aanmelding bij de start



Interessemelding

[Algemeen informatiepakket](#)

2 jan: Aanmelding

[3 jan: Versturen specifiek informatiepakket](#)

1 feb: Definitief DVP

15 feb: Teken en EETS-overeenkomst

22 feb: Opleveren testplan

1 mrt: Start koppelvlaktesten

22 mrt: Opleveren testrapportage

[29 mrt: Versturen bewijs van accreditatie](#)

12 apr: Opleveren bankgarantie

[Toegang tolgebied](#)

Stappen in het toelatingsproces

Beoordeling testplan

- Eisen aan testplan (informatiepakket)
- Interfacebeschrijvingen (informatiepakket)

Conformiteitstesten

Beschrijving backoffice inclusief implementatie standaarden

- Beschrijving backoffice
- Interfacebeschrijvingen zoals 'gebouwd' of beschreven om te bouwen (conform EN 16986*)

Compatibiliteitstesten

- Op basis van aangeven dienst aanbieder (testplan)
- Eisen: interfaces voldoen aan EN 16986* en zijn gelijk aan die van de tolheffer

*EN 16986 betreft nieuwe versie van CEN/TS 19986 en moet nog worden bekrachtigd, naar verwachting is deze ten tijde van livegang van kracht



Voorbeeld interface – Aanmelden Dienstverleningsovereenkomst

Seq	Lvl	Occ	Data item	Impl.	Value collection
1	0		infoExchange		
2	1		infoExchangeContent		
3	2		apci		
4	3		aidIdentifier	NUM 10	0-2147483647
5	3		apduOriginator		
6	4		countryCode	BIN 15	
7	4		providerIdentifier	NUM 10	0-2147483647
8	3		informationSenderID		
9	4		countryCode	BIN 15	
10	4		providerIdentifier	NUM 10	0-2147483647
11	3		informationRecipientID		
12	4		countryCode	BIN 15	
13	4		providerIdentifier	NUM 10	0-2147483647
14	3		apduIdentifier	NUM 19	0-9223372036854775807
15	3		apduDate	DAT	
16	2		exceptionListADUs		
17	3		exceptionListADU		
18	4		exceptionListVersion	NUM 10	0-2147483647
19	4		exceptionListType	NUM 3	
20	4		exceptionValidityStart	DAT	
21	4		exceptionListEntries		
22	5	-1	exceptionListEntry		
23	6		userId		
24	7		pan	BIN 10	
25	7		vehicleLicencePlateNumber		
26	8		countryCode	BIN 15	
27	8		alphabetIndicator	A-N	
28	8		licencePlateNumber	HEX 15	
29	6		statusType	NUM 3	
30	6		reasonCode	NUM 3	
31	6		entryValidityStart	DAT	
32	6		actionRequested	NUM 3	

Eisen aan documenten



- Backoffice
- Testaanpak
- Testplan
- Testrapportage



Beschrijving backoffice

Een beschrijving van het bestaande backofficesysteem, met inbegrip van de implementatie van EN 16986. De beschrijving geeft inzicht in:

- De koppelvlakken tussen de systemen van de kandidaat dienst aanbieder en tolheffer
- Het systeem met inbegrip van de implementatie van EN 16986 en berichtspecificaties
- De maatregelen ten behoeve van de gegevensbescherming, risk en compliance en informatiebeveiliging
- De maatregelen ten behoeve van de bedrijfscontinuïteit, back-up en noodherstel.



Beschrijving testaanpak

De beschrijving geeft inzicht in:

- Hoe de kandidaat de testen organiseert, inclusief de samenwerking met de tolheffer
- Hoe de testresultaten worden gerelateerd aan de succescriteria van de testen
- De procedure die voorgesteld wordt, wanneer de testresultaten niet voldoen aan de succescriteria
- De middelen en organisatie die nodig zijn voor het testen, inclusief de betrokkenheid van de tolheffer
- Hoe is continuïteit en disaster-recovery georganiseerd



Testplan

Het testplan is in lijn met de testaanpak zoals beschreven in het dienstverleningsplan

Het testplan, welke in gaat op de koppelvlaktesten, geeft inzicht in:

- De specifieke succescriteria voor de test, waaraan voldaan moet worden
- De tijdlijn voor het testen
- De testomgeving, het testraamwerk en eventuele vereiste testgegevens en –middelen
- De relevante testscripts, ter beoordeling van de kandidaat dienstaanbieder



Eisen en prestatiekorting



- Technische eisen met/zonder prestatiekorting
- Rapportageverplichtingen



Technische eisen met prestatiekorting

Een aantal technische eisen bevatten een prestatiekorting, met als reden dat bij niet-nakomen of onderpresteren de tolheffer inkomsten misloopt of hogere kosten moet maken.

- Gegevensuitwisseling (algehele beschikbaarheid: 99,5-99,8%)
- Kenbaar maken status van dienstverleningsovereenkomst (tijdigheid en kwaliteit)
- Opnieuw aanleveren dienstverleningsovereenkomsten (tijdigheid en kwaliteit)
- Informeren (wijziging) toltarieven (tijdigheid)
- Klantcontact inzake o.a. afhandeling klachten rondom betwiste tolheffing
- Afdragen heffing (Juistheid en tijdigheid: o.a. overschrijding betaaltermijn)

Huidig inzicht prestatiekortingen: forfaitaire boete van EUR 2.500 per geval van niet-nakoming, met een maximum van EUR 10.000 per kwartaal

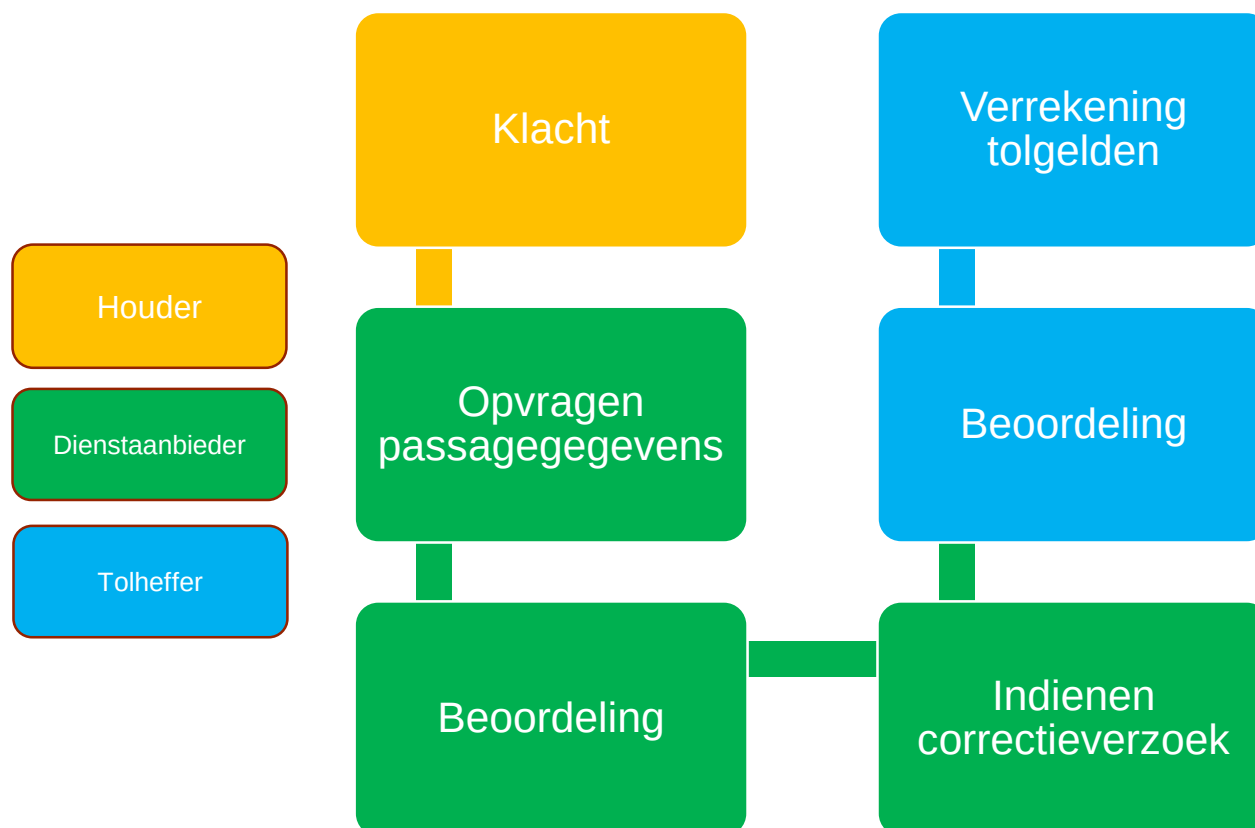


Rapportageverplichtingen

- Maandelijkse rapportage over technische eisen **met** prestatiekorting
- Kwartaal rapportage over technische eisen **zonder** prestatiekorting
- Jaarlijks assurance verklaring ISAE 3000 type 2 (gegevensbescherming en cybersecurity)
- Aangelegenheden die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor de tolheffer
- Meewerken aan inspecties



Cases anders dan happy flow

**Betwiste passage:**

houder betwist dat hij door de tunnel is gekomen

Verkeerde tarief:

houder is het niet eens met het gehanteerde tarief

Reeds betaald:

houder met DVO heeft de passage al betaald

Anders:

bijv.: voertuig van houder is gestolen





Communicatie en samenwerking

- Doel communicatiestrategie
- Het verhaal
- De communicatiestrategie
- Tijdslijn
- Kaders en afspraken



Communicatieve uitdagingen van tijdelijke tolheffing

**Het gemak van tijdelijke tolheffing
is de uitdaging voor communicatie**

Vertrouwen
Draagvlak
Ander gedrag (tijdig betalen)
Positieve beleving

Beleving = 75% gedrag en 25% communicatie



Wat moet onze communicatie bereiken?

- Zorgen voor **vertrouwen in** en **draagvlak** en **begrip** voor tijdelijke tolheffing.
- Doelgroepen tijdig **informer**en over het feit dat tol geheven wordt om hen zo in de gelegenheid te stellen tijdig een **keuze** te maken om de tolweg al dan niet te gebruiken.
- Doelgroepen tijdig **informer**en over de manier waarop de tol voldaan kan worden en hen ertoe aanzetten om de tol tijdig te **betalen**.
- Doelgroepen sturen naar het **afsluiten van een abonnement** bij een toldienstaanbieder in plaats van te kiezen voor rechtstreekse betaling.
- Doelgroepen een **positieve klantbeleving** bieden.



Verhaal

In 2024 gaat de Blankenburgverbinding open, de A24 tussen Vlaardingen en Rozenburg. Als u deze weg gebruikt, bent u sneller op uw bestemming. Voor het gebruik van deze weg gaat u tol betalen.

De regio Rijnmond wil graag dat de verbinding er komt, om de regio beter bereikbaar te maken. Maar voor de aanleg van deze weg had de Rijksoverheid onvoldoende geld beschikbaar. Tol is nodig om een deel van de aanlegkosten terug te verdienen. De omliggende wegen blijven tolvrij.

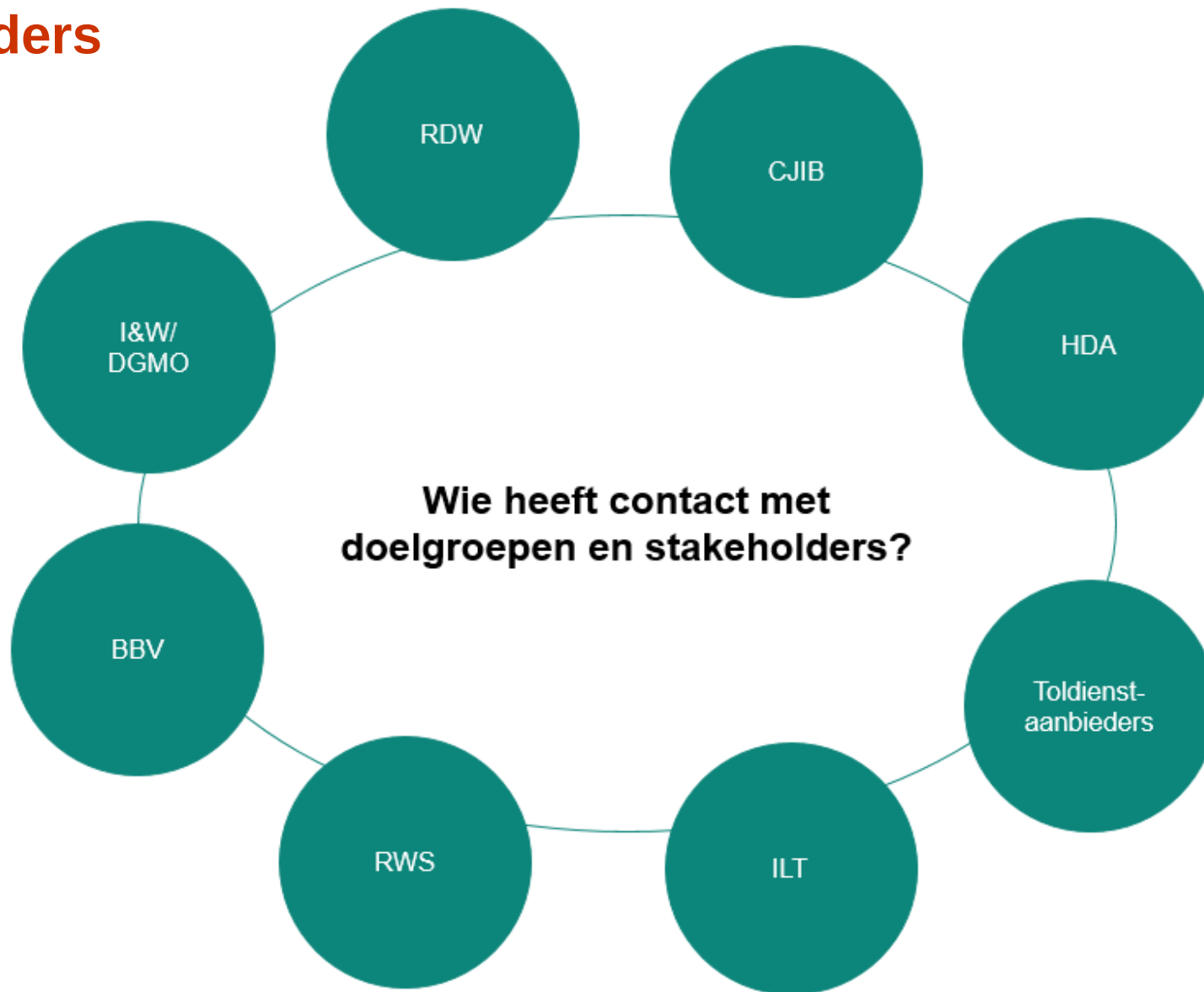
Neemt u de nieuwe Blankenburgverbinding (A24)? Dan betaalt u tol. U kunt doorrijden, want er komen geen tolpoortjes. U kunt vooraf of achteraf (tot 3 dagen na de rit) online betalen voor het gebruik van de weg. Nog makkelijker is het om te kiezen voor automatisch betalen.

Ondersteunende boodschappen

- **Why:** Een extra verbinding voor de regio
- **How:** Snel gemakkelijk en veilig
- **What:** Tolheffing voor alle voertuigen



Afzenders



Veel afzenders, dus intensieve samenwerking en regie essentieel



Communicatiestrategie

Betrekken

- Goed omgevingsmanagement: actief naar brancheverenigingen en regio (via BBV)
- Proactieve pers- en mediabenedering (aansluiten op BBV)

Informeren

- Eerst reactief (website), dan actief (eerst via branche, dan rechtstreeks naar weggebruiker)
- Weggebruiker krijgt minimaal 3 communicatiemomenten: voor, tijdens en na
- Regionale introductiecampagne (informeren, activeren, herinneren)
- Uniformiteit in boodschap, planning en taal

Faciliteren

- Ondersteunende middelen (factsheets, infographics, film)
- Ondersteuning via website, telefoon, persoonlijk contact
- 'Verleiden' naar abonnementen door feitelijke voordelen en prominente plek in toptaken



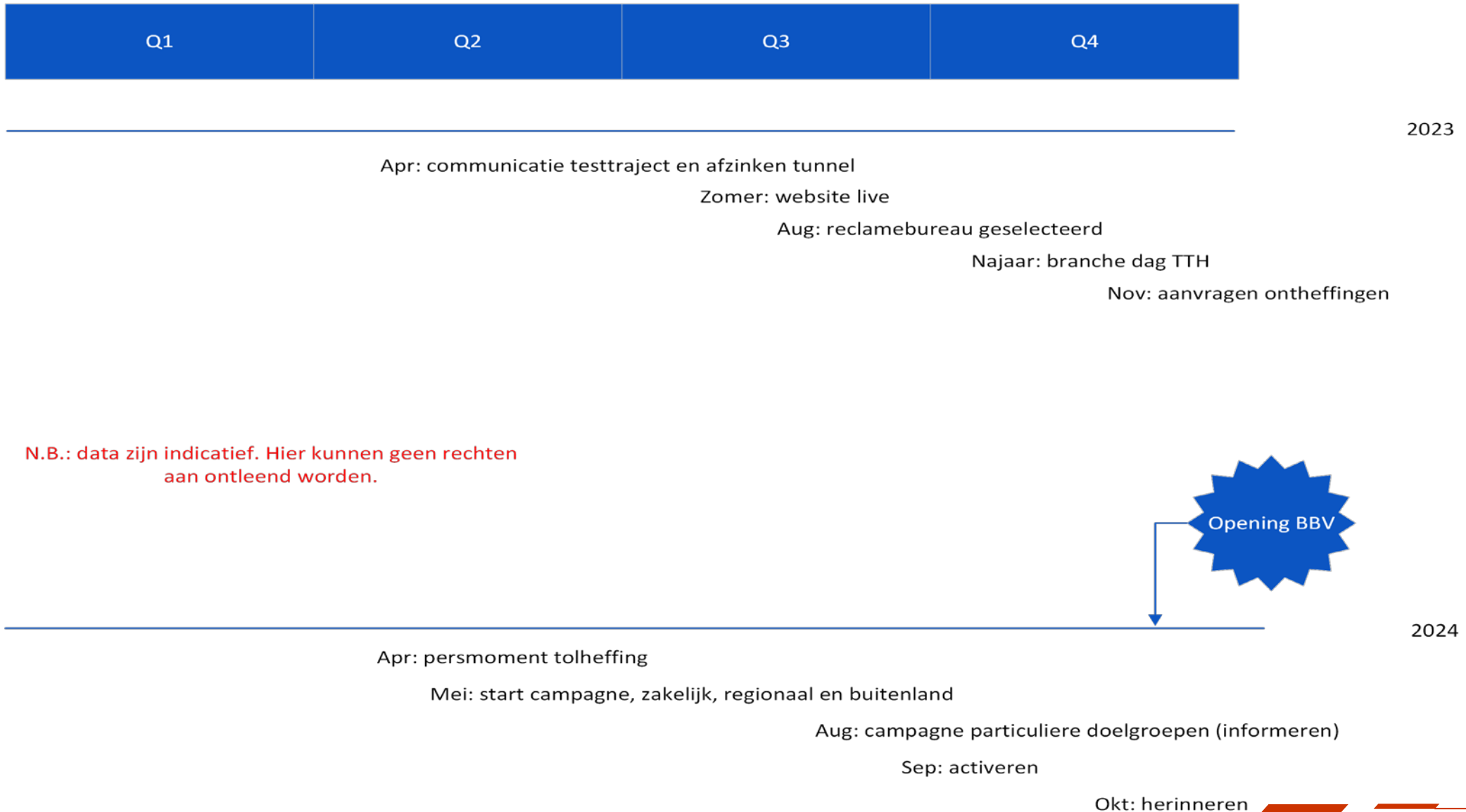
Toldienstaanbieders

- HDA: Via Verde
 - Verplicht iedereen te accepteren
 - Gecontracteerd door RDW
 - Concrete afspraken en kaders over communicatie
 - Doen eigen communicatie/marketing
- Andere toldienstaanbieders (ETS/EETS):
 - Vrije selectie en aansluiten klanten
 - Doen eigen communicatie/marketing
 - Afspraken over communicatie in ieders belang

Voorstel om gezamenlijke afspraken te maken en daarna op reguliere basis de voortgang te bespreken.



Indicatieve tijdlijn communicatie



Communicatieve kaders toldienstaanbieders

Uniformiteit en eenvoud in klantcommunicatie over toldienstverlening

- Verplicht: Gebruik **tolmerk** (naam en projectlogo onder Rijkshuisstijl) voor algemene informatie over tolheffing
- Gewenst: Gebruik **lexicon** (woordenlijst met gebruikersvriendelijke woorden) voor klantcommunicatie
- Gewenst: **Toolkit** met teksten, beeldmateriaal en uitlegfilm, **factsheet en Q&A** voor KCC



Communicatieve kaders toldienstaanbieders

Afspraken over startmomenten en planning

- Vanaf branche dag TTH (najaar '23): reactieve communicatie en benaderen brancheverenigingen mogelijk
 - Voorjaar '24: persmoment tolheffing met bekendmaking (geaccrediteerde) toldienstaanbieders
 - 6 maanden voor opening: start actieve communicatie toldienstaanbieders naar gebruikers
 - 4 maanden voor opening: campagne particuliere doelgroepen tolmerk (informereren) en HDA
 - 2 maanden voor opening: campagne particuliere doelgroepen tolmerk (activeren)
 - 2 weken van tevoren: campagne particuliere doelgroepen tolmerk (herinneren)
 - 2 maanden na opening: einde introductiecampagne
- } Combinatie?



We willen graag een gezamenlijke strategie over

Klantcontact

- Toldienstaanbieder doet alle klantcontact met zijn klanten over individuele dienstverlening
- Ieder kan algemene info over tolheffing geven (factsheet)
- No wrong door: doorverbindprotocol in de keten

Voorkomen van piekbelasting

- Fasering in campagne sluit aan op geleidelijk opbouwen KCC tolheffer
- Communicatie en beoogd bereik 6 weken van tevoren delen

Persvoorlichting

- Elkaar informeren en afstemmen bij raakvlakken in taken/verantwoordelijkheid



Campagne tolheffer

- Website met toptaken, informatie, instructie en random lijst toldienstaanbieders
- Bebording
- Pers en media
- Social media
- Nog keuze maken in massa mediale middelen (outdoor, radio, aanwezigheid op benzinepompen en marktplainen)
- Herinneringsbrief als geen abonnement en na 3 dagen niet betaald

Plannen in zomer uitgewerkt



Belangrijke data voor communicatieve kaders

Opleveringen vanuit tolheffer

- Maart: message house
- Juni '23: tolmerk en lexicon
- Zomer '23: (beperkte) website tolheffer live
- Najaar '23: branche dag (u bent uitgenodigd)
- Najaar '23: factsheet en Q&A
- Begin '24: toolkit campagne



Punten voor nader gesprek

- Welke ideeën hebben jullie over communicatie? Matcht dat met de onze?
- Regulier overleg nodig? Strategisch en operationeel? Frequentie?
- Aanvullend contact over strategische/tactische/operationele zaken rond communicatie?
- Hoe afstemming over planning?
- Hoe afstemming over perswoordvoering?
- Cruciaal is 'verhoogde monitoring' rond de start. Hoe?



Afsluiting en vragen

- Hoe resoneert het voorgaande?
- Hoe willen jullie betrokken blijven?
- Wat kunnen jullie zeggen over jullie interesse als dienstaanbieder in TTH?
- Welke onderdelen moeten verder worden verduidelijkt of zijn niet aan de orde gekomen?
- We voorzien een Q and A sessie na publicatie van de EGV (okt/nov)





Contacteer ons via: algemenzakenTOL@rdw.nl