

# Handreiking besteksteksten OVpay



## CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

## Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

## CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede  
Telefoon (0318) 69 53 00  
E-mail [klantenservice@crow.nl](mailto:klantenservice@crow.nl)  
Website [www.crow.nl](http://www.crow.nl)

Januari 2024

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.

CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.

De auteursrechten berusten bij CROW.

# Inhoud

<b>Inleiding: van kaartgericht naar klantgericht</b>	<b>2</b>
<b>Paragraaf 1: Algemene eisen OVpay</b>	<b>4</b>
Eis 1.1: Actieve rol bij ontwikkeling	4
Eis 1.2: Conformereren aan OVpay-standaarden	4
Eis 1.3: Informeren over OVpay-standaarden	4
Eis 1.4: Kosten OVpay-betaalsysteem	5
Eis 1.5: Single Check-In Check-Out	5
<b>Paragraaf 2: Eisen over dragers OVpay</b>	<b>6</b>
Eis 2.1: Anoniem en contant betalen	6
Eis 2.2: Te accepteren dragers	6
Eis 2.3: Kosten dragers	6
Eis 2.4: Introductie nieuwe drager(s) met bijbehorend betaalsysteem	6
Eis 2.5: Uitfasering drager(s)	6
<b>Paragraaf 3: Eisen over reisproducten OVpay</b>	<b>7</b>
Eis 3.1: Faciliteren reisproducten LTK	7
Eis 3.2: Faciliteren regionale reisproducten	7
Eis 3.3: Reizigers inzicht geven in reisproducten	7
Eis 3.4: Levering gegevens aan concessieverlener	8
<b>Paragraaf 4: Eisen aan werking</b>	<b>9</b>
Eis 4.1: Werkend OVpay-betaalsysteem	9
Eis 4.2: Gratis reizen bij niet werkend OVpay-betaalsysteem	9
<b>Paragraaf 5: Distributienetwerk OVpay</b>	<b>10</b>
<b>Paragraaf 6: Overgangsbepalingen</b>	<b>11</b>
Eis 6.1: Uitfasering OV-chipkaart	11
Eis 6.2: Vervangend betaalsysteem	11
<b>Bijlage: Definities</b>	<b>12</b>

## Inleiding: van kaartgericht naar klantgericht

Steeds slimmer, steeds makkelijker: OVpay is het nieuwe in- en uitchecken in het ov. In heel Nederland kunnen reizigers, die zonder korting of abonnement reizen, inmiddels in- en uitchecken met een betaalpas, creditcard of mobiele telefoon. De volgende stappen richten zich op de introductie van (kortings)producten en de OV-pas, waardoor ook studenten, zakelijke reizigers en abonneementhouders gebruik kunnen maken van OVpay.

De Mifare-techniek achter de huidige OV-chipkaart is verouderd. Daarom wordt OVpay ontwikkeld en uitgerold. Dit is een betaalsysteem in het openbaar vervoer op basis van EMV-techniek, een wereldwijde standaard die door de banken en creditcardmaatschappijen wordt gebruikt. Dit geeft nieuwe mogelijkheden, zoals betalen met betaalpas, telefoon en OV-pas. Wezenlijk verschil is dat bij de OV-chipkaart saldo, reisproducten en gegevens op de kaart staan (card based systeem), terwijl bij de EMV-techniek de informatie in de back-office staat (account based systeem).

Tot het door het NOVB bepaalde moment voor de uitfasering van de OV-chipkaart is er sprake van een duale fase, waarin beide systemen naast elkaar functioneren.

### Doel

CROW-KpVV<sup>1</sup> heeft deze handreiking opgesteld om concessieverleners te ondersteunen bij aanbestedingen en contractbeheer van (regionale) openbaarvervoerdiensten door standaard besteksteksten op te stellen voor OVpay. Het gaat hier om een handreiking: concessieverleners kunnen ervoor kiezen om deze besteksteksten geheel of gedeeltelijk op te nemen in Programma's van Eisen (PvE) van aanbestedingen voor ov-concessies. Concessieverleners wordt geadviseerd deze besteksteksten op te nemen in hun PvE's, om de belangen van de reizigers te borgen en het risico dat hun concessies niet overeenkomen met OVpay uit te sluiten. Op hun beurt kunnen concessiehouders hiermee anticiperen op mogelijke wijzigingen in hun concessies en hun bedrijfsvoering hier al op inrichten.

Dit laat onverlet dat het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) besluiten neemt over de introductie en doorontwikkeling van OVpay. Deze besluiten zijn niet vrijblijvend en moeten door alle partijen worden nageleefd.

Tijdens de ontwikkeling van de handreiking is van sommige opdrachtgevers en vervoerders de suggestie gekomen, dat het wenselijk zou zijn als (een deel van) de eisen voor alle, ook lopende, concessies zouden gaan gelden. Voor zulke uniforme, algemeen geldende eisen is besluitvorming in het NOVB of ROVB (Regionaal Openbaar Vervoer Beraad) nodig. Hiertoe zou een werkgroep onder NOVB- of ROVB-vlag een voorstel kunnen opstellen met een voor alle partijen acceptabel pakket aan algemeen geldende eisen.

### Scope

De scope van deze handreiking is beperkt tot eisen gerelateerd aan de invoering en werking van het OVpay-systeem op basis van EMV-techniek.

Andere betaalwijzen, zoals met barcode, eventuele papieren vervoerbewijzen en betaling via technieken zoals "Be-In Be-Out" op basis van locatieherkenning, vallen op dit moment buiten de scope van deze handreiking. Dit geldt ook voor eisen op het gebied van MaaS (Mobility as a Service).

### Opbouw

De handreiking is onderverdeeld in zes paragrafen en een bijlage. De paragrafen bevatten respectievelijk algemene eisen, eisen over dragers, reisproducten en werking, een beschouwing over distributiepunten en overgangsbepalingen. In de bijlage is een begrippenlijst opgenomen.

### Totstandkomingsproces

Als startpunt voor deze handreiking zijn besteksteksten van vier recente aanbestedingen geanalyseerd. Vervolgens zijn in Q4 2022 en Q1 2023 interviews gehouden met medewerkers bij openbaarvervoerbedrijven, decentrale overheden en DOVA. Hierna is in twee rondes het DOVA-netwerk Betalen en tarieven geconsulteerd en een vertegenwoordiging van het Programma Nieuwe Betaalwijzen OV. De handreiking is tenslotte met positief resultaat voorgelegd aan het Managersoverleg Nieuwe Betaalwijzen. Te voorzien is dat deze handreiking bij nieuwe inzichten geactualiseerd zal moeten worden.

---

1 In de startfase heeft Bizaline CROW-KpVV ondersteund.



### Principes

We bevinden ons in een veranderende wereld, waarin nieuwe inzichten en ontwikkelingen elkaar rap opvolgen. Eisen moeten hierop zijn ingericht. Daarom hanteren we onderstaande principes als leidraad voor de eisen in deze handreiking:

- **Uniformiteit:** Reizigers moeten weten waar ze aan toe zijn en kunnen rekenen op betrouwbare uniforme dienstverlening. Eén van de voorwaarden hiervoor is dat er een betaalsysteem is, waarmee reizigers in heel Nederland voor het openbaar vervoer kunnen betalen, ongeacht het concessiegebied waarin zij reizen. Waar het gaat om de functionele eisen aan dit betaalsysteem (wat moet het betaalsysteem kunnen?) blijft de besluitvorming door het NOVB belangrijk.
- **Beleidsarm:** Alle concessieverleners moeten gebruik kunnen maken van deze bestekseisen. Daarom geven de eisen zo min mogelijk invulling aan specifieke beleidskeuzes en afwegingen die concessieverleners en concessiehouders zelf kunnen maken. In sommige situaties zijn verschillende beleidskeuzes of perspectieven mogelijk. In zo'n geval geven we verschillende keuzemogelijkheden.
- **Toekomstvast & functioneel:** De technologie in het betaallandschap verandert snel. Om te komen tot toekomstvaste eisen is het van belang om waar mogelijk te refereren aan specifieke standaarden en overleggrema. Daarom wordt in deze handreiking regelmatig gerefereerd aan vastgestelde en nog vast te stellen afspraken die gemaakt worden in "NOVB-verband of diens opvolger". Specifieke technieken zijn aan veranderingen onderhevig en kunnen in de praktijk anders uitpakken. Daarom zijn de eisen zo veel mogelijk functioneel beschreven of bevatten ze verwijzingen naar de OVPay-standaarden, die op enig moment gewijzigd kunnen worden (dynamische verwijzing).
- **Toegang tot de Nederlandse ov-markt:** Marktpartijen die op dit moment nog niet actief zijn op de Nederlandse ov-markt moeten kunnen toetreden. Voor de toegang tot de Nederlandse ov-markt is het noodzakelijk dat de informatie over technische standaarden op het gebied van OVPay toegankelijk is.

## Paragraaf 1: Algemene eisen OVpay

### Eis 1.1: Actieve rol bij ontwikkeling

“De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de invoering en doorontwikkeling van OVpay.

De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener en Concessiehouders van aangrenzende Concessies.”

Deze eis is relevant tijdens de invoering van OVpay, maar ook bij de (landelijke) doorontwikkeling van OVpay. Met de eis wordt geborgd dat de concessiehouder een actieve bijdrage levert en blijft leveren aan de (door)ontwikkeling van het betaalsysteem ten behoeve van een drempelloze reisbeleving en de concessieverlener hierbij betreft.

De afstemming met aangrenzende concessies wordt gevraagd om voor concessiegrens overschrijdende reizigers, of voor reizigers in gebieden waar lijnen van meerdere concessies rijden, ongemak of onduidelijkheid te voorkomen.

### Eis 1.2: Conformereren aan OVpay-standaarden

“De Concessiehouder conformeert zich aan de OVpay standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en implementeert nieuwe en gewijzigde OVpay standaarden binnen de aangegeven termijnen.”

Het is cruciaal dat OVpay te allen tijde voldoet aan beveiligingsstandaarden, eisen van betaalsystemen en dergelijke. Deze standaarden zullen echter blijven evolueren. Dat vergt doorlopende inspanningen van Translink en vervoerders. Translink zal, in samenspraak met vervoerders, die standaarden bijhouden en publiceren op haar extranet. Om open toetreding tot de Nederlandse ov-markt te garanderen zullen die standaarden openbaar moeten zijn.

Deze eis dwingt vervoerders om binnen afzienbare tijd hun eigen systemen bij te werken. Die implementatietermijn zal verschillen per onderwerp. Een update van beveiligingssoftware zullen vervoerders bijvoorbeeld aanmerkelijk sneller moeten doorvoeren dan een vernieuwing van hardware.

De OVpay-standaarden zullen niet alleen gebruikt worden om technisch up-to-date te blijven. Ook standaarden die een uniforme reizigersbeleving garanderen, zoals de interface van kaartlezers en de reizigerscommunicatie, zullen een evoluerende OVpay-standaard worden.<sup>2</sup>

### Eis 1.3: Informeren over OVpay-standaarden

“De Concessiehouder informeert de Concessieverlener gevraagd, en bij relevante wijzigingen voor de reiziger en/of Concessieverlener ongevraagd, over de OVpay-standaarden zoals deze zijn gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger en de daarbij aangegeven implementatietermijnen.”

Deze eis borgt dat de concessieverlener kennis kan nemen van de OVpay-standaarden en actief wordt geïnformeerd over relevante wijzigingen.

<sup>2</sup> De lijst van standaarden die Translink nu voor zich ziet:  
- OVpay afspraken stelsel (waarmee deelname aan contractstructuur en dienstverlening OVpay mogelijk wordt)  
- ORA en/of L1 specificatie, inclusief performance eisen  
- Certificeringen / waaronder PCIDSS  
- MMI's  
- Brandboek schrijfwijzer OVpay  
- Service concept (met inzicht in centrale service verlening)

#### Eis 1.4: Kosten OVpay-betaalsysteem

"Alle kosten voor de ontwikkeling, invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OVpay betaalsysteem zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder."

*PM: zie noot*

Deze eis geeft aan dat de kosten van het OVpay betaalsysteem (*in principe, zie noot*) bij de openbaar vervoerbedrijven liggen. Dit met uitzondering van de kosten van de dragers, zie hiervoor eis 2.3.

*Noot: De concessieverlener kan ook delen van het betaalsysteem voor haar rekening nemen, bijvoorbeeld fysieke toegangssystemen, kaartlezers op perrons, betaalautomaten en/of andere delen. Dit dient dan expliciet vermeld te worden, evenals hoe de systemen op elkaar aansluiten, waar de verantwoordelijkheden van de partijen eindigen en hoe wordt omgegaan met conflicten.*

#### Eis 1.5: Single Check-In Check-Out

"Het OVpay-betaalsysteem sluit de mogelijkheden voor Single Check-In Check-Out in het spoordomein niet uit".

Deze eis borgt dat de monitoringsvoorwaarde voor het uitzetten van Mifare ook in de toekomst gehandhaaft blijft, zonder invulling te geven aan een eventuele verplichting tot Single Check-In Check-Out.

*Noot: Deze eis is alleen relevant voor concessies met regionale treinen en kan in andere concessies achterwege blijven.*

## Paragraaf 2: Eisen over dragers OVpay

### Eis 2.1: Anoniem en contant betalen

“De Concessiehouder hanteert minimaal de Basisdrager.”

Een beleidsdoel van decentrale overheden is dat anoniem en contant betalen mogelijk is via de basisdrager. Om de toegankelijkheid tot het ov te garanderen voor specifieke doelgroepen, zoals mensen zonder (toegang tot) een bankrekening, betaalpas of mobiele telefoon en voor hen die anoniem willen reizen is de basisdrager gedefinieerd, waarop de diensten beschikbaar zullen zijn die voor die doelgroepen nodig zijn.

De definitie van basisdrager (zie bijlage met definities) is gebaseerd op de door het NOVB op 15-06-2022 vastgestelde tekst<sup>3</sup>.

De basisdrager krijgt in praktijk de naam ‘OV-pas’. De OV-pas komt in twee varianten, een fysieke OV-pas en een digitale OV-pas. Alleen de fysieke OV-pas is de basisdrager.

### Eis 2.2: Te accepteren dragers

“De Concessiehouder accepteert de Draggers die voldoen aan de landelijk geldende OVpay standaarden, zoals gepubliceerd op de website van Translink of diens opvolger.”

In deze eis zijn dragers niet specifiek benoemd, maar wordt verwezen naar landelijk geldende OVpay standaarden. Voor de hier genoemde definitie van Draggers wordt verwezen naar de bijlage met definities.

### Eis 2.3: Kosten dragers

“Reizigers dragen de kosten voor de aanschaf van Draggers, waarbij de adviesaanschafprijs voor de Basisdrager is vastgesteld door het NOVB.

De Concessiehouder mag de adviesaanschafprijs van de Basisdrager in rekening brengen bij Reizigers.”

De kosten van de dragers zijn voor de reizigers. Dit betekent dat de concessiehouder geen bijdrage hoeft te leveren aan bijvoorbeeld de kosten voor de bankpas, creditcard of de mobiele telefoon van reizigers. Voor de basisdrager (lees fysieke OV-pas) is de adviesaanschafprijs door het NOVB vastgesteld. De concessiehouder mag de adviesaanschafprijs van de basisdrager in rekening brengen bij de reizigers.

### Eis 2.4: Introductie nieuwe drager(s) met bijbehorend betaalsysteem

“Ingeval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de introductie van (een) aanvullende landelijke Drager(s) met bijbehorend betaalsysteem, dan conformeert de Concessiehouder zich binnen de afgesproken termijn aan de implementatie van deze Drager(s) met bijbehorend Betaalsysteem.”

In deze eis wordt de implementatie van nieuwe dragers met het bijbehorende betaalsysteem, na binnen het NOVB (of diens opvolger) gemaakte afspraken, geborgd.

### Eis 2.5: Uitfasering drager(s)

“Ingeval het NOVB, of diens opvolger, besluit tot de uitfasering van een Drager, faciliteert de Concessiehouder de betreffende Drager met het bijbehorende betaalsysteem tot minimaal de door het NOVB vastgestelde periode na de publieke bekendmaking van dit besluit.

Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over eventuele financiële compensatie van Reizigers.”

Deze eis richt zich op de uitfasering van dragers en draagt zorg voor de overgangperiode door vast te stellen tot wanneer de drager nog beschikbaar blijft.

Het NOVB (of diens opvolger) is het aangewezen gremium om te beslissen over de Draggers die openbaar vervoerbedrijven in ieder geval moeten accepteren.

<sup>3</sup> Tekst BO NOVB 15 juni 2022:

*“Interpretatie voorwaarde 4, 12, 21*

*4. Er bestaat duidelijkheid en consensus over welke drager landelijk als basisdrager geldt:*

*De basisdrager is voor alle reizigers beschikbaar, landelijk geldig en niet afhankelijk van het bezit van een eigen drager, zoals bankpas of mobiele telefoon, of afhankelijk van (de toegang tot) een betaalrekening. De basisdrager hoeft niet persé de meest gebruikte drager te zijn. De basisdrager geeft de mogelijkheid tot anoniem reizen. De basisdrager binnen de nieuwe betaalwijzen zal de opvolger van de OV-chipkaart zijn, alleen gebaseerd op EMV-techniek.”*



## Paragraaf 3: Eisen over reisproducten OVpay

### Eis 3.1: Faciliteren reisproducten LTK

“De Concessiehouder faciliteert minimaal de Reisproducten en voorwaarden zoals opgenomen in het Convenant Landelijk Tarievenkader of diens opvolger.”

Deze eis borgt dat reizigers met OVpay gebruik kunnen maken van alle landelijk reisproducten en de daarvoor geldende kaders en afspraken.

### Eis 3.2: Faciliteren regionale reisproducten

“De Concessiehouder faciliteert minimaal de regionale Reisproducten zoals opgenomen in [...verwijzing naar document ...].”

In aanvulling op de landelijk vastgestelde reisproducten kent elke concessie regionale (regionaal interoperabele en/of concessiespecifieke) reisproducten. Van bepaalde – vooraf door de concessieverlener gedefinieerde – regionale en of concessiespecifieke reisproducten zal de concessieverlener willen eisen dat deze, mits maakbaar, via OVpay op basis van de EMV-techniek gefaciliteerd moeten worden. Andere typen reisproducten kunnen mogelijk alleen via bijvoorbeeld barcode worden gefaciliteerd en vallen dan buiten de verplichting in deze eis.

*Noot: De invulling zal voor elke concessie verschillen. Deze eis is daarom als eis met een verwijzing geformuleerd.*

### Eis 3.3: Reizigers inzicht geven in reisproducten

“De Concessiehouder borgt dat Reizigers eenvoudig en tijdig inzicht hebben in de eigen Reisproducten, reishistorie en bijbehorende kostenoverzichten. Ook biedt de Concessiehouder Reizigers passende correctie- en restitutiemogelijkheden.

*De Concessiehouder biedt bovengenoemd inzicht en mogelijkheden direct of via derden via een breed palet aan communicatiekanalen zoals, in ieder geval maar niet uitsluitend, website, app, telefonische helpdesk, fysiek te bezoeken bemenste helpdesk.*

*De Concessiehouder geeft bij bovengenoemd inzicht en mogelijkheden speciale aandacht aan, in iedere geval maar niet uitsluitend, reizigers zonder of met beperkte digitale vaardigheden, met beperkingen waaronder ook visuele beperkingen, beperkte leesvaardigheid, niet-Nederlandstaligen en toeristen.”*

Reizigers moeten kunnen zien welke reisproducten ze hebben, wanneer ze van het reisproduct gebruik gemaakt hebben (reishistorie) en welke kosten in rekening gebracht zijn. Ook moeten reizigers in geval van door reizigers zelf gemaakte fouten of fouten door de concessiehouder of fouten in het betaalsysteem passende correctie- en restitutiemogelijkheden geboden worden.

De eis geeft ook globale kaders over de door de concessiehouder te bieden communicatiekanalen en de inclusieve benadering voor meer kwetsbare of bijzondere doelgroepen.

*Noot 1: Te overwegen valt normen op te nemen over de tijd waarbinnen de informatie over registratie van reizen voor de reiziger inzichtelijk moet zijn (bijvoorbeeld binnen uiterlijk X minuten). Idem voor de maximale tijd waarna correcties door de reiziger mogelijk zijn (nu pas na 6 dagen). Tegelijk zijn dit soort normen wel erg specifiek en mogelijk niet toekomstvast.*

*Noot 2: De alinea's over communicatiekanalen en doelgroepen zijn cursief opgenomen omdat deze ook elders in de concessie, in meer algemene zin, geformuleerd kunnen zijn. In dat geval hoeven zij hier niet specifiek geformuleerd te worden.*

### Eis 3.4: Levering gegevens aan concessieverlener

*“De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbeperkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay in het uitgevraagde format aan de Concessieverlener.*

*De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.*

*De Concessieverlener kan deze informatie, met in acht-neming van relevante wet- en regelgeving, naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken.”*

De concessieverlener heeft voor de invulling van beleidsdoelen en voor verantwoordingsdoeleinden inzicht nodig in het reisgedrag en de opbrengsten van de concessie. Deze eis voorziet in de levering van de informatie door de concessiehouder aan de concessieverlener.

Bij aggregatie gaat het om een niveau waarin de meeste inzichten over reisgedrag en opbrengsten nog te verkrijgen zijn, af te stemmen tussen concessiehouder en concessieverlener of vooraf voorgeschreven door concessieverlener.

*Noot: De formulering van deze eis – geënt op hoe deze eis in sommige concessies is verwoord – gaat voorbij aan een aantal praktische en formele aspecten, die bij daadwerkelijke levering aan de orde zijn:*

- *de onbewerkte data is extreem groot;*
- *er spelen privacy-aspecten (AVG) ten aanzien van de data en bewaartermijnen;*
- *er spelen eigendomsaspecten, bijvoorbeeld over mede-eigendom door Translink, eigendomsrechten op brondata et cetera;*
- *Het verdient aanbeveling dat deze eis in de toekomst meer praktisch uit te werken. De eis is daarom cursief opgenomen.*

## Paragraaf 4: Eisen aan werking

### Eis 4.1: Werkend OVpay-betaalsysteem

“De Concessiehouder beschikt over een werkend OVpay betaalsysteem.

De Concessiehouder zorgt ervoor dat de (boord)-apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van de reis een uptime van gemiddeld minimaal XX,X% per voertuig per maand heeft.

*De Concessiehouder zorgt ervoor dat de apparatuur, nodig voor het verlenen van toegang tot en het verlaten van de Halte/het Station, een uptime van gemiddeld minimaal YY,Y% per apparaat per maand heeft.”*

De reiziger moet kunnen vertrouwen op de werking van het betaalsysteem en het daaraan gekoppelde toegangssysteem.

De concessieverlener moet kunnen rekenen op de registratie van de reizigers en het innen van de vervoer-opbrengsten, zeker – maar niet alleen – indien de concessieverlener opbrengstenverantwoordelijk is.

*Noot: Indien geen sprake is van een toegangssysteem of apparatuur op de halte kan de cursief weergegeven zijn vervallen.*

Voor (boord)apparatuur kan aan een uptime tussen 99,0-99,9% gedacht worden (kans van 1 op 100 tot 1 op 1.000 niet werkend). Omdat toegangssystemen ook een mechanische component kennen is voor deze systemen een lagere uptime denkbaar. Bij rijen van toegangspoortjes kan een lagere of andere norm gehanteerd worden. De monitoring van de performance kan plaats vinden via het systeem zelf (bij voorkeur) en/of veldonderzoek.

### Eis 4.2: Gratis reizen bij niet werkend OVpay-betaalsysteem

“Indien het *merendeel* van de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van de reis in het Voertuig/op de Halte om welke reden dan ook niet werkt, is de Concessiehouder verplicht om Reizigers, die op dat moment van het Voertuig/de Halte gebruik maken, gratis te vervoeren.

De Concessiehouder communiceert in voorkomende situaties pro-actief naar de Reizigers.”

Het is niet wenselijk om reizigers te vragen om tijdens hun reis op zoek te gaan naar alternatieve betaalmogelijkheden, hen met het ontorechte gevoel van zwartrijden op te zadelen of dat reizigers bij uitval van het betaalsysteem niet kunnen reizen.

*Noot: Het woord meerendeel kan, indien gewenst, door de concessieverlener nader gespecificeerd worden. Bijvoorbeeld naar “de helft of meer” of “XX% of meer”.*

## Paragraaf 5: Distributienetwerk OVpay

De aanwezigheid van een distributienetwerk met fysieke distributiepunten is van belang om te zorgen dat de aanschaf van een basisdrager en/of het koppelen van reistegoed of reisproducten aan een (basis)drager voor bepaalde groepen reizigers geen drempel vormt om gebruik te maken van het openbaar vervoer. Door invoering van OVpay wijzigen mogelijk de behoeften van reizigers aan distributiepunten en is als gevolg daarvan een aangepast distributienetwerk vereist. Het verdient aanbeveling voorafgaand aan de aanbesteding een visie op het distributienetwerk op te stellen.

Voor dit onderdeel zijn op dit moment nog geen concrete eisen geformuleerd. Wel worden een aantal aandachtspunten en varianten ter overweging meegegeven.

Indien er op dit onderwerp ontwikkelingen zijn die concreet benut kunnen worden, kunnen deze in een latere versie van deze handreiking toegevoegd worden.

Bij het opstellen van een distributievisie zijn in relatie tot OVpay in het bijzonder van belang:

- Hoe en waar (potentiële) reizigers met contant geld – al dan niet zonder (toegang tot) een bankrekening – een OV-pas kunnen kopen en reistegoed of reisproducten aan hun OV-reispass kunnen koppelen.
- Hoe (potentiële) reizigers zonder of met beperkte digitale vaardigheden en/of leesvaardigheid, buitenlandse reizigers en toeristen informatie over OVpay kunnen krijgen en betaalhandelingen kunnen doen.
- Hoe voor deze groepen reizigers de restitutiemogelijkheden worden vormgegeven.

Als onderdeel van het distributienetwerk bepaalt de concessieverlener bijvoorbeeld het minimale aantal distributiepunten (al dan niet naar type), de geografische spreiding van de distributiepunten en/of de maximale afstand voor een reiziger tot een distributiepunt.

Er zijn veel varianten mogelijk:

- 1 De concessieverlener schrijft het benodigde distributienetwerk voor.
- 2 De concessieverlener vraagt de concessiehouder om een voorstel voor het distributienetwerk. Het voorstel weegt mee in de beoordeling van de inschrijving.
- 3 Een combinatie van 1 en 2, oftewel de concessieverlener schrijft een minimum distributienetwerk voor (= eis) en vraagt de concessiehouder om een aanvullend voorstel, dat meeweegt in de beoordeling van de inschrijving.
- 4 Een variatie op 1: De concessieverlener eist behoud van het bestaande distributienetwerk en staat open voor voorstellen tot aanpassing door de concessiehouder.

- 5 Een andere optie is om te eisen dat de vaststelling van distributienetwerk in overleg verloopt en de eis specificeert hoe het proces daarover verloopt.

Details over het vereiste distributienetwerk en de daar gevraagde services zijn meestal in een aparte bijlage opgenomen, hiernaar moet in de bestekstekst verwezen worden.

## Paragraaf 6: Overgangsbepalingen

### Eis 6.1: Uitfasering OV-chipkaart

“Ingeval de minister of staatssecretaris van het Infrastructuur en Waterstaat of diens opvolger, gehoord het NOVB of diens opvolger, besluit tot beëindiging van de OV-chipkaart, faciliteert de Concessiehouder de OV-chipkaart met het bijbehorende betaalsysteem tot het in het besluit vastgestelde moment van uitzetten.

Indien aan de orde, compenseert de Concessiehouder reizigers voor eventuele directe financiële nadelen, na afstemming met de Concessieverlener en de relevante consumentenorganisatie(s).”

Deze eis richt zich op de uitfasering van de OV-chipkaart en draagt zorg dat het OV-chipkaart betaalsysteem tot het vastgestelde moment van uitzetten operationeel blijft. Er is thans sprake van een overgangssituatie totdat het formele besluit<sup>4</sup> over de uitfasering en uitschakeling van de oude Mifare techniek.

*Noot: Deze eis hoeft niet opgenomen te worden indien de concessie start na de vastgestelde datum voor het uitzetten van de OV-chipkaart.*

### Eis 6.2: Vervangend betaalsysteem

“Ingeval de minister of staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat of diens opvolger, gehoord het NOVB of diens opvolger, besluit tot introductie van een vervangend landelijk betaalsysteem, in plaats van of als opvolger van OVpay op basis van de EMV-techniek, faciliteert de Concessiehouder de introductie van dit vervangende betaalsysteem en faciliteert de Concessiehouder OVpay op basis van de EMV-techniek tot het in het besluit vastgestelde moment van uitzetten.

Indien aan de orde, treden Concessiehouder en Concessieverlener in overleg over de hiermee gepaard gaande kosten.”

Deze eis richt zich op een mogelijke vervanging van OVpay op basis van de EMV-techniek in de verre toekomst en voorziet in de situatie dat onverhoopt OVpay op basis van de EMV-techniek niet blijkt te voldoen als nieuw betaalsysteem en er een alternatief ontwikkeld moet worden. Dit is echter dermate onwaarschijnlijk dat de kosten van zo'n vervanging niet tot het normale financiële risico van de concessiehouder behoren.

---

<sup>4</sup> Op basis van het voldoen aan de 21 monitoringsvoorwaarden tot het uitzetten van de OV-chipkaart gebaseerd op de Mifare-techniek.

## Bijlage: Definities<sup>5</sup>

**Basisdrager:** Een Drager, die voor alle Reizigers beschikbaar, landelijk geldig en niet afhankelijk van het bezit van een eigen Drager is, zoals bankpas of mobiele telefoon, of afhankelijk van (de toegang tot) een betaalrekening.

**Drager:** Een fysiek of digitaal object met EMV-techniek waarmee de Reiziger zich bij het betreden en verlaten van het openbaar vervoer contactloos kan identificeren en waaraan een account (met Reisproducten) gekoppeld kan worden. Voorbeelden zijn contactloze bankpas, creditcard en smartphone of daaraan gekoppelde smartwatch.

**EMV:** De afkorting 'EMV' staat voor Europay, MasterCard en Visa, de drie betaalkaartssystemen die samen een internationaal kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals.

**Mifare:** De onderliggende techniek voor het functioneren van de OV-chipkaart

**OVpay en OVpay-betaalsysteem:** Het geheel aan hardware, software, standaarden, procedures, afspraken, communicatiemiddelen en informatie om het betalen van reizen in het Openbaar Vervoer te verzorgen, zoals nu bekend onder de merknaam OVpay en indien de merknaam wijzigt de opvolgende naam.

**OVpay standaarden:** Het geheel aan landelijk geldende standaarden, normen en procedures waar de technologie achter OVpay en de communicatie met betrekking tot OVpay aan moet voldoen. Onder communicatie worden in ieder geval begrepen de OVpay-voorschriften voor de teksten, geluiden en kleuren op de schermen van kaartlezers (de zogenoemde MMI, Man Machine Interface) en alle voorschriften uit het zogenaamde Brandmanual van het merk OVpay, inclusief eventuele aanvullingen en opvolgende documenten.

**Translink:** Het bedrijf dat het betalingsverkeer van reizigersopbrengsten voor het openbaar vervoer verzorgt. Translink is eigendom van de de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, waar alle openbaar vervoerbedrijven in Nederland lid van zijn.

---

<sup>5</sup> Uitgangspunt in deze handreiking is dat de volgende algemene begrippen al elders gedefinieerd zijn:

- Concessie,
- Concessiegebied
- Concessiehouder
- Concessieverlener
- Halte
- Landelijk Tarievenkader
- NOVB
- Vervoerbewijs
- Openbaar Vervoer
- OV-chipkaart
- Programma van Eisen
- Reisproduct
- Reiziger
- Vervoerbewijs
- Voertuig

# Colofon

Handreiking besteksteksten OVpay

[uitgave](#)

CROW-KpVV, Ede

[artikelnummer](#)

K-D142

[fotografie](#)

Arriva (voorpagina)

Transdev (pagina 3)

[vormgeving](#)

Inpladi bv, Cuijk

[productie](#)

CROW

[contact](#)

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl

of (0318) 69 53 15

[bestellen](#)

Deze uitgave is gratis te downloaden via

[www.crow.nl](http://www.crow.nl)

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage uit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis op het gebied van mobiliteit en wordt gefinancierd door de vervoerregio's en de provincies.



provincie Drenthe



provincie Overijssel



provincie limburg

provincie Utrecht



provinsje fryslân  
provincie fryslân

Provincie Noord-Brabant

Provincie Zeeland

provincie  
Gelderland

Provincie Noord-Holland

provincie Zuid-Holland

