

Voorstel nieuw Tariefplan 2021 Provincie Zeeland

3 december 2020

Bij de aanvraag van het 'back up' tariefplan 2021 in september is reeds aangekondigd dat Connexion samen met Provincie Zeeland werkt aan de ontwikkeling van een nieuw, alternatief tariefplan. De ontwikkeling van dit plan is al geruime tijd geleden in gang gezet en maakt onderdeel uit van gesprekken met de Provincie Zeeland over doorontwikkeling van de concessie; op weg naar een duurzame toekomst. Doel van nieuwe tariefplan is mee reizigers meer te laten reizen door een aantrekkelijke tarieven.

Aanleiding

Het Nederlandse openbaar vervoer staat aan de vooravond van grote veranderingen op het gebied van betaalmethoden. Het Werkprogramma OV Betalen ('OV Pay') werkt aan vervanging van de OV-chipkaart (saldo en sterabonnements). In de toekomst betalen reizigers in Nederland hun OV-ritten met een bank- en creditkaart (EMV), al dan niet op de telefoon, of met een barcode op hun telefoon. Voor reizigers zonder bankpas of telefoon, en voor Studentenkaarthouders, wordt ook een OV-Reispas ontwikkeld.

Deze nieuwe betaaltechniek geeft ruimte aan nieuwe tariefproposities. Hierbij worden traditionele sterabonnements vervangen door 'account based' proposities: Via een persoonlijk account zet je een abonnement aan of uit, net zoals je nu bij je telefoonaanbieder een abonnement koopt of aanpast. Connexion biedt 'account based' of ook wel 'reizen op rekening' genaamd aan via Transdev Flex.

Het huidige tarievenhuis in de concessie Provincie Zeeland is nog grotendeels gebaseerd op de historische situatie met wagenverkoopkaartjes, strippenkaarten en sterabonnements. Elk met zijn eigen tarieven. 'Het nieuwe betalen' biedt de kans om het portfolio in Zeeland veel **eenvoudiger, flexibeler en eerlijker** te maken.

In de concessie Provincie Zeeland krijgt de reiziger de kans om de voordelen van het nieuwe betalen nu al te ervaren. Connexion introduceert daartoe een nieuw reisproduct: **Zeeland Voordeel!**

Uitgangspunten voor het nieuwe tarievenhuis

Bij de ontwikkeling van Zeeland Voordeel is een aantal uitgangspunten en randvoorwaarden benoemd:

Eenvoudig

Eenmalig aanmelden; daarna "denkt" het systeem voor u en krijgt u vanzelf het goede tarief. Geen wirwar van abonnementen en daarmee eenvoudig voor de reiziger.

Eerlijk

Iedere reiziger met hetzelfde reisgedrag betaalt hetzelfde tarief.

Flexibel

Hoe vaker je reist, hoe meer korting je krijgt. Wie niet reist, betaalt ook niets.

Toekomstgericht

Gebaseerd op de nieuwe mogelijkheden van OV-Betalen en geschikt om in de toekomst andere modaliteiten aan te haken.

Duurzaam

OV voor reizigers die vaak lange afstanden reizen, aantrekkelijker maken i.v.m. concurrentie auto. Daarentegen hoeft OV niet te concurreren met fiets op kortere afstand. Daarmee een duidelijke stimulans voor duurzaam reisgedrag.

Als randvoorwaarden geldt dat het voorstel niet mag leiden tot minder reizigersopbrengsten, om daarmee het voorzieningsniveau in Zeeland op peil houden. Bovendien moet het voorstel passen binnen het landelijk tarievenkader (LTK). Dit alles tezamen heeft geleid tot het volgende voorstel.

Tariefvoorstel vanaf 2 mei 2021

Connexion is voornemens vanaf 2 mei 2021 Zeeland Voordeel aan de reizigers in de Provincie Zeeland aan te bieden. Voor de leesbaarheid van dit voorstel is een uitgebreide productbeschrijving van Zeeland Voordeel separaat, als bijlage 1 opgenomen.

Als basis van het voorstel is aanpassing van het kilometer tarief noodzakelijk. Deze aanpassing geeft de ruimte om een aantrekkelijk tariefsysteem te introduceren onder de voorwaarde van opbrengstneutraliteit.

	2020	per 1/1/21	per 2/5/21	
Km-tarief Regulier	€ 0,162	€ 0,163	€ 0,223	geen apart km-tarief voor lijn 395
Km-tarief Interliner 395	€ 0,168	€ 0,169		

Zeeland Voordeel

Zeeland Voordeel is het nieuwe tariefsysteem dat reizigers beloont voor gebruik van het OV. Dit wordt mogelijk door gebruik te maken van de nieuwe technologie 'Account Based Ticketing'. In de komende jaren zal deze technologie de standaard worden in het Nederlandse OV. NS heeft al hier als eerste ervaring mee opgebouwd en ook de ander OV bedrijven zullen dit in de komende periode introduceren, dan wel hebben reeds geïntroduceerd. Zeeland Voordeel werkt zonder vooraf gekochte abonnementen, maar rekent per maand af op basis van het reisgedrag. Als gevolg hiervan vervalt het Regio abonnement Zeeland. Lopende abonnementen blijven tot en met de einddatum geldig.

Met Zeeland Voordeel ontvangen reizigers, na aanmelding, hogere korting op de totale ritprijs (vaste voet en kilometertarief) naarmate ze vaker en verder met het OV in de concessie Provincie Zeeland reizen.

Staffels	Kortingspercentage
Na aanmelding, altijd	0% korting, regulier tarief
> € 20 verreisd (incl. korting)	20% korting op de ritprijs, rest van de maand
> € 35 verreisd (incl. korting)	60% korting op de ritprijs, rest van de maand
Maximum maandbedrag	€ 130 Daarna dus 100% korting de rest van de maand.
Extra factuurkorting jeugd	10% over de totale factuur (vanaf de eerste rit, ongeacht staffel) Scholieren betalen nooit meer dan € 117 per maand ¹

Tarieven worden, net als de huidige gang van zaken, jaarlijks met LTI geïndexeerd. Ook de staffelbedragen worden geïndexeerd.

65+

In Zeeland is al jaren een speciaal product voor 65+ reizigers beschikbaar. Dit is het Dal Vrij 65+ abonnement. Dit abonnement voor reizigers in de leeftijd van 65 jaar en ouder blijft bestaan. Hiermee hebben zij de mogelijkheid om vanaf 9 uur te reizen voor een vast bedrag van € 70 per jaar (prijsspeil 2021).

Landelijk Tarief Kader (LTK)

Alle reisproducten uit het Landelijke Tariefkader (LTK) blijven ook ongewijzigde bestaan. Ook zonder Zeeland Voordeel kan de reiziger in Zeeland gewoon blijven reizen met de OV-chipkaart. Landelijke afspraken rond het opstaptarief (in 2021: € 0,99) blijven van toepassing. Ook landelijke afspraken over leeftijdskorting (34% korting voor reizigers in de leeftijd van 4 tot en met 11 jaar en 65 jaar en ouder) blijven van kracht. Landelijke kortingsproducten als Altijd Voordeel blijven bestaan; zo ook het Netabonnement. De Studentenkkaart blijft uiteraard ook van kracht.

¹ Met Zeeland Voordeel vervalt het huidige onderscheid tussen scholieren die een abonnement via SSZ en andere scholieren.

Minima product

Connexxion introduceert eveneens het 'Dal Vrij minima' product. Dit is vergelijkbaar met het 'Dal Vrij 65+' abonnement, maar dan voor (a) alle leeftijdscategorieën en (b) alleen verkrijgbaar via de gemeenten. Hiermee kunnen gemeenten dus gratis OV inkopen voor minima in hun gemeente. Met het abonnement kunnen inwoners, waarvoor de gemeente een abonnement bij Connexxion heeft besteld, onbeperkt gratis met de lijnen van Connexxion in de concessie Provincie Zeeland reizen tijdens de daluren (maandag t/m vrijdag na 9:00 uur en op weekend- en feestdagen de gehele dag). Voor reizen buiten concessie Provincie Zeeland, of met andere vervoerders, dient de reiziger wel zelf te betalen. Er geldt een standaardprijs per abonnement van €70 per jaar (gelijk aan Dal Vrij 65+ abonnement). Dit is gemiddeld €1,35 per week en dus zeer goed passend voor deze doelgroep. Het abonnement kan alleen op een persoonlijke OV-chipkaart geladen worden. De reizigers hoeven geen positief saldo op hun kaart te hebben staan om in de gratis periode vrij te reizen.

Wagenverkoop

Met de aanpassing van het kilometertarief ontstaat de situatie dat op een aantal trajecten de wagenverkooptarieven lager zijn dan de voorgestelde vol tarief saldo ritprijs. Het zou dus lonen op bepaalde trajecten om géén OV-chipkaart te gebruiken, maar in plaats daarvan een goedkoper ritkaartje te kopen. Dergelijk 'shopgedrag' is onwenselijk en past niet bij de uitgangspunten en randvoorwaarden. De tarieven voor wagenverkoop zullen dan ook iets aangepast worden.

	2020	Per 2/5/21	Voorstel 2021
15-minuten ticket	€ 2,70	€ 2,75	€ 2,75
30-minuten ticket	€ 5,40	€ 5,45	€ 6,50
60-minuten ticket	€ 8,65	€ 8,70	€ 9,50
90-minuten ticket/lijn 395	€ 13,00	€ 13,10	€ 14,70
Dagkaart/Lijn 19	€ 21,50	€ 21,50	€ 21,70
Daldagkaart	€ 15,00	€ 15,00	€ 16,00

Het is de bedoeling dat na de invoering van het landelijke Werkprogramma OV Betalen ('OV Pay') het merendeel van de wagenverkoopkaartjes verdwijnt. Immers, op dat moment is het mogelijk met de bankpas in- en uit te checken en is geen separate OV-chipkaart nodig en vervalt de noodzaak voor een uitgebreid wagenverkoop assortiment.

In bijlage 2 is een totaaloverzicht opgenomen van alle regionale tarieven.

Monitoring

Uitgangspunt bij dit voorstel is dat het voorgestelde tarievenhuis opbrengstenneutraal is voor Connexxion. Vanuit de reizigers gezien mogen de reizigersopbrengsten bij gelijkblijvend aantal reizigers niet stijgen; wel als het OV meer gebruikt gaat worden. En vanuit vervoerdersoogpunt mogen de opbrengsten bij gelijkblijvend aantal reizigers door dit tarievenvoorstel niet dalen, omdat anders de financiële basis onder het vervoeraanbod wegvalt.

Connexxion stelt voor in 2021 en 2022 elk half jaar de opbrengsten te monitoren. De Corona pandemie stelt extra eisen aan de monitoring. Er is immers nu geen sprake van een stabiele situatie

zoals in de periode t/m 2019, waarop de modelberekeningen zijn uitgevoerd. Monitoring of het opbrengstenniveau van vóór Corona gehaald wordt, heeft voorlopig geen zin. De effecten als gevolg van het tariefplan en de effecten als gevolg van de Corona pandemie, kunnen niet van elkaar geïsoleerd worden.

In plaats daarvan stellen wij voor om te monitoren op basis van de verhouding tussen het aantal reizigerskilometers en de reizigersopbrengsten; ofwel de ontwikkeling van de opbrengst per reizigerskilometers in de concessie.

Als ijkpunt hiervoor kijken we naar de cijfers zoals deze vóór de Corona pandemie van toepassing waren. Omdat we per half jaar gaan monitoren, bekijken we de historische periodes ook per half jaar. Onder normale omstandigheden fluctueert de opbrengst per kilometer op halfjaarlijks niveau binnen een bandbreedte van +/- 2%. Zolang er door Corona sprake is van minder reizigerskilometers dan "normaal" (2017-2019) mag bij ongewijzigd tariefbeleid een afwijkende, hogere opbrengst per km verwacht worden. Connexxion stelt voor deze afwijking te 'kalibreren' en bij de opbrengstmonitoring in acht te nemen. Hiermee is vooraf duidelijkheid over de referentieomzet. In bijlage 3 wordt dit voorstel uitgebreid toegelicht.

Door de Corona ontwikkelingen én het nieuwe tarievenplan, is de kans dus groot dat de opbrengsten de komende tijd niet exact conform verwachting zullen ontwikkelen. Daarom stellen wij het volgende bijstuuringsmechanisme voor:

- a) Het verschil in euro's tussen het actuele opbrengsten-ijkpunt en de werkelijke reizigersopbrengsten in de voorgaande periode wordt vastgesteld. Het gaat om het totaal exclusief de SOV-bijdrage.
- b) Het verschil bij (a) wordt in 3 gelijke bedragen verdeeld over:
 - o tarief;
 - o provinciale bijdrage;
 - o voorzieningenniveau (vervoerplan).
- c) Elk van de drie onderdelen wordt in de volgende periode aangepast in positieve of negatieve zin, ter grootte van $1/3^e$ van het vastgestelde verschil in euro's. Éénderde van het verschil komt dus uit een tariefaanpassing (+ of -), éénderde door een verhoging of verlaging van de provinciale bijdrage en éénderde door verhoging of verlaging van het kostenniveau van de exploitatie (bijvoorbeeld meer of minder dienstregelingen). Hiermee sluiten wij aan bij de bijstuuringsmethode die op landelijk niveau voor de toekomstige invoering van EVM-betalen (betaalkaart en creditcard) is ontwikkeld. Er wordt dus steeds gestuurd naar 0% afwijking en dit gebeurt steeds ingaande de volgende halfjaar-periode. Door dit in 2021 en 2022 elk half jaar te doen, ontwikkelen we stapsgewijs naar een nieuw evenwicht.
- d) Tijdens de periode dat een aanvullende rijksbijdrage voor een laag opbrengstenniveau ten gevolge van Corona ter beschikking staat, wordt de monitoring wel uitgevoerd maar wordt er niet automatisch bijgestuurd. Dit zal naar verwachting het eerste half jaar van

2021 nog het geval zijn. De eerste bijsturing vindt daarom plaats ingaande 1 januari 2022 tegelijk met de reguliere jaarlijkse tariefaanpassing.

- e) Mede op basis van de monitoring wordt een nieuwe taakstelling van de opbrengsten vastgesteld, dat als ijkpunt zal fungeren voor de komende monitorings- en bijsturingsperiode.
- f) Het staat de Provincie en Connexxion vrij om met wederzijdse instemming een alternatieve invulling te geven aan de bijsturing. Zo niet, dan treedt voor de volgende periode vanzelf bovenstaande regeling in.

OPOV advies

Connexxion heeft het voorstel in oktober ter advisering aan OPOV voorgelegd. Dit heeft geleid tot een aantal overleggen waarbij nadere toelichting is gegeven en gedurende dit proces zijn op basis van feedback van het OPOV ook aanpassingen in het voorstel doorgevoerd.

Op 10 november 2020 heeft OPOV haar advies uitgebracht. Dit advies is positief, waarbij OPOV wel een aantal kanttekeningen plaatst. Op 12 november heeft OPOV nog een aanvulling op het advies uitgebracht. In bijlage 4 gaan we uitgebreid is op alle onderdelen in het OPOV advies.

Samengevat wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor:

1. Communicatie;
2. Incidentele reiziger;
3. Het voorschot van € 50,- ;
4. Samenwerking met ander producten.

Ad 1. We onderschrijven het belang voor de communicatie. Mede daarom is gekozen voor invoer per 2 mei 2021, om zo voldoende tijd voor voorbereiding te hebben. In de bijlage is ons uitgangspunt voor de communicatie uitgewerkt. Wij zullen op basis van de laatste inzichten de communicatie inrichten.

Ad 2. De incidentele reiziger gaat meer betalen dan in de huidige situatie. De gedachte hierachter is niet om reizigers uit het OV te jagen. Uit onderzoek is bekend dat deze reizigers minder prijsgevoelig zijn en als gevolg daarvan dus bij een beperkte verhoging niet het OV zullen mijden. Echter met het vooruitzicht dat OV steeds goedkoper wordt naarmate het meer gebruikt wordt, willen wij deze reizigers wel verleiden tot meer OV gebruik.

Ad3. Het voorschot van € 50,- is voor ons noodzakelijk om het incassorisico te verlagen. De haltetaxi in Zeeland heeft aangetoond dat dit risico niet theoretisch is. Met € 50,- is het voorschot lager dan de huidige abonnementen en zal het naar ons idee dus geen belemmering vormen voor het gebruik van het OV.

Ad 4. Het reizen op rekening is een toepassing die oorspronkelijk niet bedacht was voor de OV-chipkaart en als gevolg hiervan is er een aantal beperkingen. Zo is een aantal combinaties met andere reisproducten niet mogelijk. Dit is van toepassing op een zeer kleine groep reizigers. De beperkingen zullen verdwijnen op het moment dat er overgegaan wordt naar 'OV pay'. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de combinaties die wel en niet kunnen. Daarbij is de verwachting dat een deel van de beperkingen in de komende jaren zal wegvallen.

Bijlage 1:

Reizen op Rekening met Zeeland Voordeel



Wat is het?

Transdev Flex is het 'Reizen op Rekening'-account bij Transdev (moederbedrijf van onder meer Connexxion, Hermes en Breng). Iedereen kan zich hiervoor aanmelden en daarmee op rekening reizen door het OV (bus, tram, metro en trein) in heel Nederland. Na eenmalige voorschot van € 50 hoeft een reiziger geen geld meer voorafgaand aan het daadwerkelijkereizen over te maken. Aan het eind van de maand ontvang je een online factuur en worden de kosten die je gemaakt hebt afgeschreven van je rekening. Zo wordt reizen nog makkelijker.

Zeeland Voordeel is een kortingspropositie binnen Transdev Flex, het nieuwe aantrekkelijke 'abonnement' voor reizen met Connexxion door Zeeland. Met Zeeland Voordeel betaalt iedere reiziger in Zeeland hetzelfde tarief. Reizigers worden echter met oplopende korting beloond, al naar gelang men verder of vaker met het openbaar vervoer in Zeeland reist. Hoe meer je reist, hoe meer korting je krijgt! Met Zeeland Voordeel betaal je nooit meer dan € 130 (na verrekening van korting; voor scholieren is het maximumbedrag € 117) per maand, reis je meer dan dat, dan reis je gratis en krijg je zelfs 100% korting op de reizen die je dan nog maakt. De korting geldt alleen voor de reizen die je met Connexxion door Zeeland maakt. Voor reizen buiten Zeeland betaal je het geldende reguliere tarief voor reizen op saldo.

Dankzij het Transdev Flex account kun je op rekening reizen. Door dit account te koppelen aan Zeeland Voordeel, kom je in aanmerking voor stapelkorting als je in Zeeland met het OV reist. Met de oplopende korting van Zeeland Voordeel wordt de reiziger in Zeeland dus vooral gestimuleerd **vaker** en **over langere afstanden** met het openbaar vervoer in Zeeland te reizen.

Hoe werkt het?

Om gebruik te maken van Zeeland Voordeel, moet je je als reiziger éénmalig online aanmelden en een account aanmaken voor Transdev Flex + Zeeland Voordeel. De rest gaat vanzelf.

Als reiziger blijf je, net als nu, in- en uitchecken met je OV-chipkaart. Je kunt met alle OV (bus, tram, trein en metro) reizen en je hoeft vooraf geen saldo te laden of abonnement te kopen; je betaalt immers achteraf via automatische incasso. De korting wordt ook, afhankelijk van je reisgedrag, automatisch verrekend. Hoe meer je reist, hoe meer korting je krijgt. Iedereen die zich aanmeldt voor Zeeland Voordeel bouwt automatisch korting op, op basis van je reisgedrag:

- Na aanmelding, altijd: 0% korting, regulier tarief
- > € 20 verreisd (incl. korting): 20% korting rest van de maand
- > € 35 verreisd (incl. korting): 60% korting rest van de maand
- Maximum maandbedrag: € 130 (daarna dus 100% korting de rest van de maand)

(Prijspeil 2021)

Wat betekent dit voor de reiziger?

Het nieuwe betalen wordt voor de reiziger in Zeeland vooral **eenvoudiger, flexibeler en eerlijker**.

Eenvoudiger

Met Transdev Flex reis je door heel NL met al het openbaar vervoer (bus, tram, metro en trein) op rekening. Je hoeft dus niet bij iedere vervoerder een apart abonnement af te sluiten. Gebruik maken van Zeeland Voordeel is ook heel eenvoudig. Als reiziger meld je je eenmalig aan, de rest gaat vanzelf. Je hoeft nooit meer na te denken over het opladen van saldo of een abonnement. Kortom, geen keuzestress, je afvragen of je het wel juiste abonnement hebt gekocht of je zorgen maken omdat er niet voldoende saldo op je OV-chipkaart staat en er geen oplaadmogelijkheid is.

Flexibeler

OV wordt vaak vergeleken met telecom. Telefonieaanbieders bieden de consument veel flexibiliteit. Je zet bijvoorbeeld je abonnement aan of uit of breidt je bundel uit, afhankelijk van wat je verwacht nodig te hebben. Met OV-abonnementen was dit nooit mogelijk. Zeeland Voordeel zitten reizigers niet vast aan een langlopend abonnement. Je hoeft ook niet vooraf te investeren. Je betaalt alleen voor gemaakte reizen. Hoe vaker je reist, hoe meer korting je krijgt. Reis je niet, dan betaal je ook niets.

Eerlijker

Iedere reiziger is gelijk. In de basis betaalt dan ook iedere reiziger in Zeeland hetzelfde tarief voor dezelfde reis. Reizigers die over langere afstand met het OV reizen en/of vaker voor het OV kiezen, worden beloond met hogere korting. Als je (tijdelijk) niet reist, betaal je ook niets. Juist in deze tijd waarin thuiswerken en digitaal onderwijs heel normaal is geworden, is het fijn als je als reiziger niet vastzit aan een abonnement dat je al betaald hebt, maar niet gebruikt. Door het maximale reisbedrag per maand heb je als reiziger ook zekerheid over je maximale maandelijkse reiskosten.

Hoe kan iemand meedoen?

Iedereen kan zich aanmelden voor Zeeland Voordeel. Je hoeft geen inwoner van Zeeland te zijn om hier gebruik van te mogen maken. Meedoen is simpel en in 3 stappen gereed:

Wat heb je nodig?

- Persoonlijke OV-chipkaart;
- Bankrekening (bij voorkeur een Nederlandse, in combinatie met internetbankieren);
- Email-adres.



Stap 1 - Account aanmaken

Indien je (nog) niet beschikt over een account voor Transdev Flex, kun je deze meteen bij aanmelden voor Zeeland Voordeel aanmaken. Aanmelden gaat aan de hand van je e-mailadres en het invullen van je NAW-gegevens. Bij aanmelding geef je aan dat je gebruik wilt maken van Zeeland Voordeel. Je kiest hierbij een ingangsdatum en bevestigt vervolgens je keuze.

Er zijn geen kosten verbonden aan het aanmelden voor Transdev Flex en Zeeland Voordeel. Voor het meedoen aan Zeeland Voordeel vragen we je wel een voorschot te betalen van €50. Dit gebeurt bij aanmelding aan de hand van een iDeal betaling. Het voorschot wordt meteen bij de eerste factu(u)r(en) in mindering gebracht op het factuurbedrag.

Ook moet je bij aanmelding een e-mandaat afgeven. Dat is een elektronische machtiging voor doorlopende automatische incasso van de reiskosten vanaf de bankrekening. Ouders moeten deze machtiging afgeven voor hun minderjarige kinderen.

Stap 2 - Activeren:

Na aanmelding ontvang je een email met bevestiging en instructie om met de OV-chipkaart nog één keer langs een oplaad- of ophaalpunt te gaan (pick-up-device in de bus, NS-automaat, CCV AVM). Hiermee wordt Zeeland Voordeel geactiveerd. Deze actie is gelijk aan het huidige proces van het activeren van een abonnement op de OV-chipkaart.

Stap 3 - Reizen:

Na succesvolle activatie van de OV-chipkaart, reis je in heel het OV op rekening (bus, tram, metro en trein). Vanaf dat moment hoeft je niets anders meer te doen dan te reizen. Geen zorgen over opladen.

Je reist door heel Nederland met het OV op rekening en ontvangt maandelijks een factuur. De gespaarde korting met Zeeland Voordeel geldt alleen voor de reizen met Connexion door Zeeland. Het reizen op rekening gebeurt op basis van vol tarief. De korting over de gemaakte ritten met Connexion door Zeeland wordt automatisch aan het einde van de maand op de factuur verrekend. Ook leeftijdskorting (4-11 jaar en 65+) wordt automatisch verrekend. Transdev Flex met Zeeland Voordeel wordt iedere maand vanzelf verlengd. Reist de reiziger een tijd niet, dan wordt er ook niets berekend.

In het online account heeft de reiziger volledige inzage in de gemaakte reizen en gefactureerde reiskosten.

Wat moet de reiziger nog meer weten?

Het landelijk tarief kader (LTK) blijft gewoon bestaan. Ook zonder Zeeland Voordeel kan de reiziger in Zeeland gewoon blijven reizen met de OV-chipkaart. Landelijke afspraken rond het opstaptarief (in 2021: € 0,99) blijven van toepassing. Ook landelijke afspraken over leeftijdskorting (34% korting voor reizigers in de leeftijd van 4 tot en met 11 jaar en 65 jaar en ouder) blijven van kracht. Landelijke kortingsproducten als Altijd Voordeel blijven bestaan; zo ook het Netabonnement. De Studentenkortering blijft uiteraard ook van kracht.

Lopende Zeeuwse regioabonnementen blijven tot de overeengekomen einddatum geldig.



Wat betekent dit voor de scholieren?

Scholieren reizen over het algemeen vaker met het OV en in veel gevallen ook over langere afstanden. Op die manier bouwen ze met Zeeland Voordeel al snel korting op. Voor een soepele overgang voor de groep scholieren (12 tot en met 17 jaar) van sterabonnements naar saldoreizen met Zeeland Voordeel, ontvangen zij aan het eind van de maand nog eens extra 10% factuurkorting over alle reizen op lijnen van de concessie Provincie Zeeland. Deze korting wordt automatisch verrekend (op basis van de leeftijd van de OV-chipkaarthouder) en apart op de factuur getoond. Dus een scholier reist voor maximaal € 117 per maand door Zeeland met de bus.

Wat betekent dit voor de 65+ reiziger?

Reizigers in de leeftijd van 65 jaar en ouder ontvangen 34% leeftijdskorting automatisch. Voor deze groep blijft echter ook het reeds bestaande reisproduct 'Dal Vrij 65+ Zeeland' beschikbaar. Hiermee kunnen reiziger het hele jaar, onbeperkt reizen met Connexxion door Zeeland. Op werkdagen na 9.00 uur en in het weekend de gehele dag. Het tarief voor dit reisproduct bedraagt slechts € 70 per jaar (prijsspeil 2021). Dit blijft dus ongewijzigd.

Hoe werkt het met trein of in een andere provincie?

Reizen op saldo blijft werken zoals de reizigers gewend is. Transdev Flex met Zeeland Voordeel kan in combinatie met andere reisproducten van andere vervoerders in enkele gevallen niet goed werken. Voor de combinatie met spoorabonnements biedt Connexxion de mogelijkheid om 'treinreizen op rekening' uit te zetten, zodat de klant op het spoor op een NS-abonnement kan blijven reizen en toch één kaart kan blijven gebruiken.

Overige conflicten zijn vaak theoretisch, omdat het reizigers betreft die incidenteel in Zeeland reizen en dus niet van Zeeland Voordeel profiteren. Desondanks zal in een aantal gevallen de klant toch de behoefte hebben om Zeeland Voordeel samen met een ander abonnement te gebruiken. In dat geval raden we de reiziger aan een aparte kaart voor Transdev Flex met Zeeland Voordeel te gebruiken. Maar meestal is dat niet nodig. Hieronder een overzicht:

	Op 1 kaart?	Voorwaarde	Aantal gebruikers
NS-trajectabonnement	Ja	Zet in Transdev Flex 'treinreizen op rekening uit'. Eenmalige handeling.	Niet bekend, we hebben immers geen inzage in aantal NS-abonnements.
NS Flex	Ja	Zet in Transdev Flex 'treinreizen op rekening uit' Vraag NS om in NS Flex 'btm' uit te zetten. Eenmalige handeling.	3000 kaarten; 0,1% van de ritten. (Betreft vooral incidentele bezoekers, die geen Zeeland Voordeel nodig hebben).
GVB Flex	Nee	Kies voor óf GVB of Transdev; klant reist over algemeen óf vaak in Amsterdam óf vaak in Zeeland.	Geen inzage in gebruik bij GVB. Verwachting nihil aantal heavy users die veelvuldig in beide gebieden reizen.

Regio-abonnement (Randstad Zuid)	Ja, mits men bij Connexxion reist.	Blijf op Regio-abonnement. Dat blijft geaccepteerd in grensgebied Zeeland/Zuid-Holland t.b.v. reizen naar HWGO en RET (lijn 395).	142 kaarten; 0,1% van de ritten.
Dal Vrij 65+	Ja	Vrij Reizen in Zeeland werkt alleen met traditionele abonnement. Buiten Zeeland en in de spits reist men op rekening.	2500 kaarten 4% van de ritten
Altijd Korting	Nee	Kies voor één van beide producten óf gebruik een 2 ^e kaart.	329 kaarten 0,4% van de ritten
Dalkorting Brabant	Nee	Niet aanmelden voor Zeeland Voordeel; blijf op Dalkorting Brabant reizen.	377 kaarten; 0,04% van de ritten (=incidenteel in Zeeland)
Studentenreisrecht	Nee	Geen Zeeland Voordeel aanvragen. Studentenreisrecht is aantrekkelijker (vrij reizen en buiten geldigheidsperiode ook bij gering gebruik al 34% korting).	30.000 kaarten 35% van de ritten

Hoe zijn de huidige gebruikers verdeeld?

Onderstaand tabel laat de verdeling naar type reiziger op basis van kaartsoort gebruik zien.

Kanaal	Aantal personen (unieke kaarten) op jaarbasis	% van reiz.km in 2019	Aanmeldingen voor Zeeland oordeel	% van reiz.km naar Zeeland Voordeel
Saldo	110.000	26%	22.000	23%
Abonnement	8.000	31%	4.000	21%
Studentenreisrecht	30.000	36%	nvt	-
Wagenverkoop	ca. 50.000	7%	nvt	-
Totaal	200.000	100 %	26.000	44%

Bijlage 2: Overzicht regionale tarieven per 2/5/2021

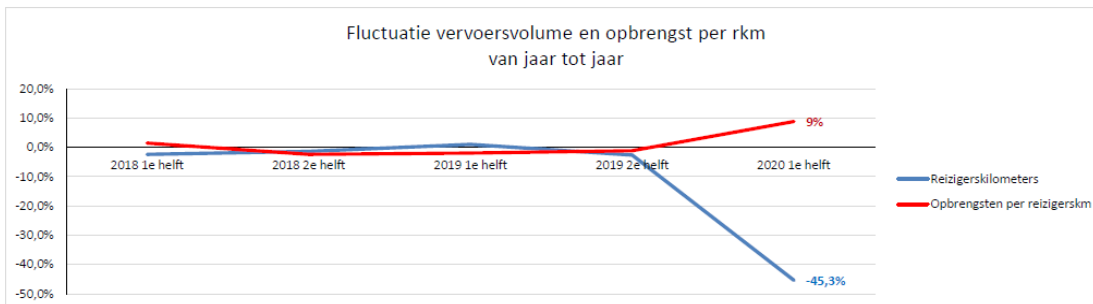
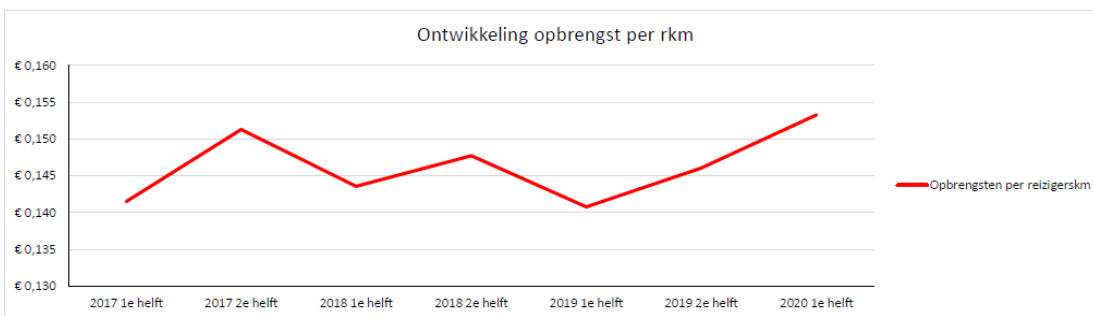
Regionale tarieven	2020	per 1/1/2021	per 2/5/2021	
Lti		0,91%		
Km-tarief Regulier	€ 0,162	€ 0,163	€ 0,223	geen apart km-tarief voor lijn 395
Km-tarief Interliner 395	€ 0,168	€ 0,169		
Regio abonnement Zeeland				
Maandabonnement 1 ster, vol tarief	€ 56,35	€ 56,85	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 2 ster, vol tarief	€ 92,50	€ 93,35	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 3 ster, vol tarief	€ 137,30	€ 138,55	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 4 ster, vol tarief	€ 182,65	€ 184,30	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 5 ster, vol tarief	€ 227,40	€ 229,45	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 6 ster, vol tarief	€ 272,65	€ 275,15	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 1 ster, reductie	€ 35,75	€ 36,10	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 2 ster, reductie	€ 58,60	€ 59,15	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 3 ster, reductie	€ 86,65	€ 87,45	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 4 ster, reductie	€ 115,60	€ 116,65	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 5 ster, reductie	€ 144,05	€ 145,35	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Maandabonnement 6 ster, reductie	€ 172,55	€ 174,10	stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Jaarabonnement	10x maandabonnement		stopt	lopende abonnementen blijven geldig tot einddatum
Zeeland Voordeel				
Na aanmelding, altijd:				
> € 20 verreisd (incl. korting):			20% korting	rest van de maand
> € 35 verreisd (incl. korting):			60% korting	rest van de maand
Maximum maandbedrag:			€ 130,00	scholieren max. €117
Scholier 12 t/m 17 jaar			10% korting	op totaal factuur per maand
Dal Vrij 65+ Zeeland	€ 70,00	€ 70,00	€ 70,00	
Minima product Zeeland			€ 70,00	allen beschikbaar voor gemeenten
15-minuten Ticket	€ 2,70	€ 2,75	€ 2,75	
30-minuten Ticket	€ 5,40	€ 5,45	€ 6,50	
60-minuten Ticket	€ 8,65	€ 8,70	€ 9,50	
90-minuten Ticket / Ritkaart Lijn 395	€ 13,00	€ 13,10	€ 14,70	
Ritkaart Buurtbus	€ 3,80	€ 3,85	€ 3,85	
Kidsticket	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00	ook als e-ticket
Dagkaart / Lijn 19	€ 21,50	€ 21,50	€ 21,70	ook als e-ticket
Dal-Dagkaart	€ 15,00	€ 15,00	€ 16,00	ook als e-ticket
Breskens/Oostburg - Brugge vol	€ 7,00	€ 7,00	€ 7,00	Tariefvaststelling samen met De Lijn.
Breskens/Oostburg - Brugge reductie	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	Tariefvaststelling samen met De Lijn.
Sluis - Brugge enkel	€ 3,00	€ 3,00	€ 3,00	Tariefvaststelling samen met De Lijn.
Kids Groepsticket	€ 23,00	€ 23,00	€ 23,00	Cxx breed gelijk, niet via Ticketbox
Rituitrijkaart	€ 50,00	€ 50,00	€ 50,00	Cxx breed gelijk, niet via Ticketbox
Fiets	€ 1,65	€ 1,70	€ 1,70	ook als e-ticket
Fiets + aanhanger/tandem	2x € 1,65	2x € 1,70	2x € 1,70	ook als e-ticket
Brommer/Snorfiets/Scootmobiel	€ 5,10	€ 5,15	€ 5,15	uitsluitend als e-ticket

Bijlage 3: Monitoring

Ontwikkeling opbrengst per reizigerskilometer concessie Zeeland

Monitoring vindt plaats per halfjaar. Historische ontwikkeling per half jaar is daarom als referentie weergegeven.

	2017 1e helft	2017 2e helft	2018 1e helft	2018 2e helft	2019 1e helft	2019 2e helft	2020 1e helft	
Reizigerskilometers	27.568.410	26.420.465	26.917.815	26.054.196	27.204.684	25.385.564	14.877.591	OV-chipkaart excl SOV
delta t.o.v. jaar eerder			-2,4%	-1,4%	1,1%	-2,6%	-45,3%	
Opbrengsten	€ 3.669.048	€ 3.760.000	€ 3.675.897	€ 3.660.404	€ 3.746.652	€ 3.626.625	€ 2.280.595	OV-chipkaart excl SOV
LTI in jaar	0,38%	0,38%	1,13%	1,13%	2,84%	2,84%	2,23%	
LTI correctie cumulatief	1,0632	1,0632	1,0513	1,0513	1,0223	1,0223	1,0000	teruggerekend vanaf prijspeil 2020
Opbrengsten prijspeil 2020	€ 3.900.980	€ 3.997.682	€ 3.864.593	€ 3.848.304	€ 3.830.203	€ 3.707.499	€ 2.280.595	
delta t.o.v. jaar eerder			-0,9%	-3,7%	-0,9%	-3,7%	-40,5%	
Opbrengsten per reizigerskm	€ 0,142	€ 0,151	€ 0,144	€ 0,148	€ 0,141	€ 0,146	€ 0,153	OV-chipkaart excl SOV
delta t.o.v. jaar eerder			1%	-2%	-2%	-1%	9%	



Conclusie

In 2017-2018-2019 was de gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer vrij constant (bandbreedte +/- 2%). Het vervoersvolume was toen ook vrijwel constant. In het eerste halfjaar van 2020 nam het vervoersvolume af met 45%; oorzaak: Corona. Daardoor nam de gemiddelde opbrengst per reizigerskilometer toe met 9% ten opzichte van een jaar eerder. De opbrengsten per reizigerskilometer stijgen blijkbaar met 0,2%, per procent vervoersdaling.

Implicatie

Opbrengst per kilometer fluctueert normaal op halfjaarlijks niveau binnen bandbreedte +/- 2%. Zolang er door Corona sprake is van minder reizigerskilometers dan "normaal" (2017-2019) mag bij ongewijzigd tariefbeleid een afwijkende, hogere opbrengst per kilometer verwacht worden.

Voorstel

Zolang Corona-effect merkbaar is wordt bij de opbrengstmonitoring onderstaande meetfout acht genomen (en opgeteld bij het waargenomen vervoersvolume in de meetperiode). Hiermee kalibreren we dus bij afwijkende volumes.

vervoersvolume t.o.v 2019	delta t.o.v. normaal	meetfout	ijkpunt voor opbrengstneutraliteit
100%	0%	0%	100%
95%	-5%	1%	96%
90%	-10%	2%	92%
85%	-15%	3%	88%
80%	-20%	4%	84%
75%	-25%	5%	80%
70%	-30%	6%	76%
65%	-35%	7%	72%
60%	-40%	8%	68%
55%	-45%	9%	64%
50%	-50%	10%	60%

Onder 50% is monitoring niet zinvol.

Bijlage 4: reactie op OPOV advies

Het OPOV heeft op 10 november 2020 haar advies uitgebracht op het voorgestelde tariefplan 2021. Dit advies is positief, echter OPOV heeft daarbij wel een aantal opmerkingen geplaatst. Onderstaand wordt op de punten afzonder ingegaan.

1. *'De groep reizigers die erop achteruitgaat lijkt er wel groot'*

Wij begrijpen dat de herverdeling van de reiskosten wellicht wat weerstand oplevert. Er is inderdaad een groep reizigers die er met dit voorstel op achteruit gaat. Dat zijn echter vooral de incidentele, of zelfs éénmalige, reizigers. Het gaat hierbij bovendien om maximaal enkele euro's per maand meer aan reiskosten. Een prijsverhoging is natuurlijk niet leuk. Maar als je weinig met het OV reist, is zo'n bedrag voor de meeste mensen wel op te brengen. Zeker voor incidentele reizigers die slechts een paar keer per jaar reizen. Incidentele reizigers die een enkele keer per maand reizen worden met Zeeland Voordeel juist uitgedaagd vaker van het OV gebruik te maken. Voor sociale minima, waarvoor deze beperkte extra kostenstijging een probleem kan zijn, bieden wij via de gemeentes een Minima-product (zie punt 2).

Hier staat tegenover dat er ook een groep reizigers is, die maandelijks honderden euro's aan OV-reiskosten betaalt. Dit zijn weliswaar minder mensen, maar ze maken wel veel meer busritten. Denk aan forensen of ouders met één of meerdere schoolgaande kinderen. Voor hen zijn de reiskosten een substantieel deel van hun maandelijks huishoudbudget. En juist deze groep, die afhankelijk is van OV en er veel geld aan kwijt is, profiteert over het algemeen van ons voorstel. Wij willen hen stimuleren om van het OV gebruik te blijven maken en waar mogelijk zelfs vaker te gaan reizen. Zij leggen veel kilometers af en dragen door hun frequente OV-gebruik bij aan de duurzaamheidsdoelstellingen en aan een toekomstbestendig OV-netwerk in Zeeland.

De in uw brief genoemde aantallen lijken overigens betrekking te hebben op de verwachte aantallen aanmeldingen voor Zeeland Voordeel: 4.000 abonneementhouders en 22.000 frequente saldo-reizigers (zie tabel in bijlage 2). Deze groep vertegenwoordigt uitgedrukt in aantal busritten 76% van de huidige saldo- en abonneement reizigers.

Van de ca. 200.00 reizigers in Zeeland (voor Corona), zijn er ca. 110.000 personen die gebruik maken van saldoreizen; dit zijn vaak de incidentele reizigers. Naar verwachting stappen zo'n 22.000 personen daarvan over naar Zeeland Voordeel (zie tabel in bijlage 2). De overige 88.000 personen reizen (nog) niet vaak genoeg om van Zeeland Voordeel te profiteren. In absolute aantallen is dit wellicht veel, echter deze groep incidentele reizigers vertegenwoordigt uitgedrukt in aantal busritten **slechts 8%** van de saldo- en abonneementsritten in Zeeland. Wij hebben geen persoonsgegevens van deze mensen, maar we verwachten dat hieronder veel éénmalige bezoekers van Zeeland zijn, die slechts een enkele keer per jaar reizen. Iedere klant, die met de OV-chipkaart een busrit in Zeeland heeft gemaakt, ook al is het maar één rit, telt mee in deze optelling.

2. 'Extra aandacht voor financiële bereikbaarheid van het Zeeuwse OV voor sociale minima'

Minima die vaak reizen, bijvoorbeeld naar werk of school, gaan er in het nieuwe systeem over het algemeen op vooruit. U vraagt van ons specifiek voor incidenteel reizende minima een aanbod. Juist ook voor minima is er een voorschot van € 50,- een nadrukkelijke verlaging ten opzichte van de situatie zoals die nu is waarbij eerst een abonnement aangeschaft moet worden van vaak een veelvoud van € 50,-

Aanvullend hebben wij ook het volgend bedacht.

Om aan uw opmerking tegemoet te komen biedt Connexxion ingaande 2 mei 2021 het product "Dal Vrij minima". Dit is vergelijkbaar met het Dal Vrij 65+ abonnement, maar dan voor (a) alle leeftijdscategorieën en (b) alleen verkrijgbaar via de gemeentes. Het abonnement kunnen inwoners, waarvoor de gemeente een abonnement bij Connexxion heeft besteld, onbeperkt gratis met Connexxion door Zeeland reizen tijdens de daluren (maandag t/m vrijdag na 9:00 uur en op weekend- en feestdagen de gehele dag). Er geldt een standaardprijs per abonnement van € 70 per jaar (gelijk aan Dal Vrij 65+ abonnement). Dit is gemiddeld € 1,35 per week en dus zeer goed passend voor deze doelgroep. Het abonnement kan alleen op een persoonlijke OV-chipkaart geladen worden. De reizigers hoeven geen positief saldo op hun kaart te hebben staan om in de gratis periode vrij te reizen. Het product kan op dezelfde kaart geladen worden als Transdev Flex of NS Flex. 'Dal Vrij Minima' is dus beschikbaar voor gemeentes om in te kopen voor hun minima.

3. 'Gegarandeerde 10 procent korting voor alle scholieren'

Met de invoering van Zeeland Voordeel wordt het huidige onderscheid tussen scholieren die een abonnement via SSZ kopen en scholieren die niet via SSZ een abonnement kopen, opgeheven. Immers, een van de uitgangspunten van Zeeland Voordeel is dat iedere reiziger met hetzelfde reisgedrag ook hetzelfde tarief betaald.

Het is niet onze intentie om het tariefportfolio continue te wijzigen. In beginsel gaan wij er daarom vanuit dat de korting geldt voor de rest van de concessieduur. Mocht er desondanks aanleiding zijn om dit te wijzigen, dan zal dit - zoals wettelijk vastgelegd - eerst aan het OPOV ter advisering worden voorgelegd. Het voorstel van Zeeland Voordeel gaat samen met opbrengstneutraliteit (op basis van gelijkblijvend reisgedrag), daarmee is de intentie om onder gelijke omstandigheden ook de 10% korting tijdens deze concessieperiode intact te houden. Samengevat de 10% korting zal niet zomaar kunnen verdwijnen.

4. 'Maximale inzichtelijkheid in de gevolgen van keuzes, zeker voor scholieren'

Connexxion zal op haar website een eenvoudige rekentool plaatsen waarmee reizigers, op basis van door hen zelf ingeschat reisgedrag, de reiskosten per maand kunnen uitrekenen. Daarmee kunnen zij zelf oordelen of aanmelden voor Zeeland Voordeel aantrekkelijk is. Deze tool is op deze wijze voor iedereen beschikbaar. Via het online account is ook een volledig overzicht te beschikbaar van de daadwerkelijke kosten.

5. *'De kwestie van 50 euro eerste inleg*

Wij vinden het fijn dat we de kwestie van de borg al tijdens het adviestraject in de richting van uw wensen hebben kunnen aanpassen. In het oorspronkelijke voorstel werd bij aanmelding voor Zeeland Voordeel meteen 5% korting geboden. Dat is echter vervallen, waardoor het kilometertarief verlaagd is ten opzichte van het oorspronkelijke voorstel.

In onze marketingcampagne zullen wij incidentele reizigers erop wijzen dat zij minimaal 20 euro per maand moeten reizen om korting te krijgen en dat het anders geen zin heeft om zich aan te melden en 50 euro voorschot te betalen.

Wij sluiten echter niet uit, dat er desondanks ook incidentele reizigers zullen zijn, die gewoon graag op rekening willen gaan reizen en zich daarom aanmelden voor Zeeland Voordeel. Net zoals er nu incidentele reizigers zijn, die toch met een OV-chipkaart op saldo reizen en gebruik maken van automatisch opladen. Puur vanwege het gemak.

De 50 euro voorschot is ook bedoeld om het risico op wanbetalers uit te sluiten. Vanwege negatieve ervaring met wanbetalers onder gebruikers van de haltetaxi heeft de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland besloten om 'reizen op rekening' voor haltetaxi (hier was geen borg ingeregeld) stop te zetten. Met het inregelen van een voorschot wordt dit risico verkleind.

6. *'Doelgroepgerichte communicatie en marketing'*

De marketingactie voor Zeeland Voordeel starten we minimaal een maand voordat Zeeland Voordeel 'live' gaat. Op dat moment moet het systeem ook klaar zijn zodat reizigers zich direct kunnen aanmelden om per 2 mei 2021 te starten. De exacte invulling, zoals 'look & feel' en boodschap worden op dit moment nog uitgewerkt.

Voor de campagne onderscheiden we diverse doelgroepen:

- Vaste doelgroepen (frequente reiziger):
 - o Forens
 - o Scholier
- Variabele doelgroepen (incidentele reiziger):
 - o Saldo-reiziger
 - o Wagenverkoop-reiziger/toerist

Voor de campagne worden diverse media ingezet om de verschillende doelgroepen te bereiken, zowel offline als online. Uiteraard maken we, waar mogelijk, ook graag gebruik maken van de kanalen via de pers, de Provincie, de gemeenten en de verschillende organisaties vertegenwoordigd in het OPOV. De exacte invulling van het mediaplan wordt op dit moment nog nader uitgewerkt.

7. *'Transdev Flex niet te combineren met andere Flex-systeem op zelfde OV-chipkaart'*

Wij onderkennen dat Flex-proposities kunnen conflicteren. Het conflict kan vooral optreden met NS Flex. Daarom bieden wij de reizigers in Zeeland de mogelijkheid om – desgewenst – het onderdeel 'treinreizen op rekening' bij ons uit te schakelen. Zij kunnen dan van hun treinproduct gebruik blijven maken en reizen alleen bij bus/tram/metro op rekening via Connexxion. Op dit moment komen in Zeeland ca. 3000 personen met een NS Flex propositie (dit vertegenwoordigt in aantal busritten



slechts 0,1% van de saldo- en abonnementsritten in Zeeland). Het aantal reizigers wat op dit moment reist met het Regioabonnement Zeeland en overstapt op een bus/tram/metro vervoerder in concessie aangrenzende is ook klein; in dat geval gebruikt men nu vaak al een LTK-product en deze blijven bestaan. Voor deze reiziger wijzigt er dus niets. In bijlage 2 is een tabel opgenomen hoe om te gaan met verschillende proposities en Zeeland Voordeel op één kaart.

Zeer recent is ons bekend geworden dat ook NS haar klanten de mogelijkheid biedt om in NS Flex het onderdeel 'bus/tram/metro' uit te schakelen. Reizigers kunnen dus op één kaart NS Flex voor de trein hebben, inclusief treinabonnementen, en tegelijkertijd ook Transdev Flex voor al het bus/tram/metrovervoer in Nederland, inclusief Zeeland Voordeel. De aanschaf van twee OV-chipkaarten is daarom gelukkig niet nodig. Kortom, voor de groep die hier last van zou kunnen hebben is het probleem verdwenen, zie ook de tabel in bijlage 2.

Overigens is het nu al zo, dat in het OV-chipkaartsysteem bepaalde abonnementsvormen niet met elkaar gecombineerd kunnen worden. Een kortingsproduct laden op een kaart waarop bijvoorbeeld al een studentenreisrecht of een sterabonnement staat, wordt nu al ontraden. Daaraan verandert dit voorstel niets; dit is een beperking die altijd al in de OV-chipkaart heeft gezeten.

8. 'Zo laag mogelijke drempels voor overstap naar en gebruik van het nieuwe systeem'

Wij delen uw wens om de migratie naar Flex zo laagdrempelig mogelijk te maken. Wij zullen alle Zeeuwse reizigers, die bij ons bekend zijn, dan ook via een emailbericht met een eenvoudige link naar het aanmeldproces van Zeeland Voordeel leiden.

Bij het aanmelden vragen we alleen de hoogstnoodzakelijke gegevens. Het OPOV stelt voor dat reeds bekende gegevens bij registratie automatisch ingevuld worden. Helaas hebben wij die gegevens van de meeste klanten niet of slechts voor een deel beschikbaar. Wij wijzen u erop, dat slechts een klein deel jaarkaarthouders zijn, waarvan gegevens bekend zijn. De grootste groep aanmelders zullen maandabonnementhouders en frequente saldoreizigers zijn; van hen hebben wij geen gegevens. Bovendien is het is de vraag of de bij ons bekende gegevens nog up-to-date zijn. Belangrijker nog, de AVG staat ons niet toe deze gegevens hiervoor te gebruiken, immers daar is vooraf door de reiziger geen toestemming voor gegeven. De reiziger die zich aanmeldt en een account aanmaakt, vult daarbij als gebruikelijk ook zelf de persoonlijke gegevens in. Kortom de privacy waarborgen beperken de mogelijkheden.

Wij delen uw mening dat ophalen van een product bij een kaartautomaat ouderwets is. Maar helaas is dat nu nog de werkelijkheid die bij het huidige OV-chipkaartsysteem hoort. Dit is niet anders dan het ophalen van een via de webshop besteld maand- of jaarabonnement of voor in de webshop gekocht reissaldo. Overigens kan dit ophalen niet alleen bij een kaartautomaat bij een verkooppunt, maar ook door de kaart tegen het OV-chipkaart-ophaalpunt van onze bussen (de zogenaamde "PUD") te houden of door de bestelling bij een kaartautomaat van een andere vervoerder zoals NS or RET aan te bieden. Voor de huidige abonnementhouders zijn dit bekende punten.

U suggereert dat er vaak GPS-gerelateerde storingen zijn, die specifiek voor Flex tot problemen zouden leiden. Dit beeld herkennen wij niet en is ook niet zichtbaar in de rapportage van storingen. Bovendien zouden de huidige reizigers die gebruik maken van saldo, reizen op rekening of NS Flex hier dan ook op grote schaal mee te maken moeten hebben. Wanneer onverhoopt toch een rit verkeerd is geprijsd door een storing, dan kan de reiziger daarvoor in onze online portal zelf een verzoek tot correctie insturen. Eventueel te veel betaald bedrag wordt dan met de volgende factuur verrekend. Daarmee is er geen verandering ten opzichte van de huidige situatie.

Eerder hebben we al aangegeven, dat reizigers zonder internetbankieren én reizigers met een buitenlandse bankrekening (die geen e-mandaat kunnen afgeven) via een aanvraagformulier bij onze klantenservice Zeeland Voordeel kunnen aanvragen. U vraagt om reizigers zonder internet maandelijks de factuur per post op te sturen. Dit zorgt wel voor maandelijkse portkosten, die per jaar tot enkele euro's per klant kunnen oplopen. Zolang het aantal reizigers dat hier gebruik van maakt beperkt blijft, zullen wij de maandelijkse facturen inclusief de ritspecificatie kosteloos opsturen naar klanten zonder een emailadres.

9. 'Groeimodel'

Wij hopen net als het OPOV dat de invoering van dit systeem een succes wordt en er op termijn mogelijkheden zijn om andere systemen aan te sluiten. Connexxion werkt er ook graag aan mee te onderzoeken hoe dit in de toekomst mogelijk gemaakt kan worden. Dat past immers ook volledig bij ontwikkelingen zoals MaaS. Voor nu ligt ons focus op een goede introductie van Zeeland Voordeel; dat is immers ook de eerste stap. Naar ons idee is het nog te vroeg om, zoals OPOV vraagt, in de marketing(introductie)-campagne al aandacht te besteden aan mogelijke toekomstige toevoegingen.

10. 'OPOV verbindt aan haar advies de voorwaarde dat de effecten worden geëvalueerd'

Het OPOV spreekt haar zorg uit over de ogenschijnlijke tegenstrijdigheid tussen de doelstelling en uitgangspunten van het voorgestelde tariefplan en de effecten van de Corona pandemie op het gebruik van het OV. Connexxion is echter van mening dat dit tariefvoorstel juist heel goed aansluit bij de huidige situatie. Er wordt immers alleen betaald bij reizen. Uit onderzoeken onder reizigers blijkt ook dat zij meer flexibiliteit willen, zowel in abonnement keuze (geen vast maand- of jaarabonnement meer) als in de (dagelijks wisselende) keuze van mobiliteitsvorm. Doordat het systeem uitnodigt om meer te reizen, is de verwachting dat het tariefvoorstel bijdraagt aan een snel(ler) herstel van het aantal reizigers. Voor de verdere toekomst is de verwachting dat eenzelfde groei als in Sud-Tirol wordt behaald.

Daarnaast is er een opbrengstmonitor afgesproken, waarbij gekeken wordt dat er daadwerkelijk sprake is van opbrengstneutraliteit. Zoals aangegeven is opbrengstneutraliteit een randvoorwaarde voor de invoering van dit tariefmodel.