

Aan Connexion
t.a.v. mevr. W. Koevermans
Postbus 224
1200 AE Hilversum



Middelburg, 10 november 2020

Geachte mevrouw Koevermans,

Het Overleg Platform Openbaar Vervoer heeft zich in haar vergaderingen van 12 en 26 oktober en 2 november 2020 gebogen over uw voorstel voor het aangepast Tariefplan 2021. Wij adviseerden eerder al over een tariefplan 2021. Dit betrof het 'gebruikelijke' tariefplan, aangepast aan de LTI, geldig van 1 januari tot 21 februari 2021.

Het OPOV adviseert in grote lijnen positief over het nieuwe Tariefplan 2021, met een aantal belangrijke kanttekeningen, randvoorwaarden en deeladviezen, die wij hierna uitgebreid toelichten. We ontvangen graag een reactie op ons advies, waarbij u gedetailleerd ingaat op alle punten die wij hieronder toelichten. Verder verzoeken we Connexion om een eerste evaluatie van het systeem zo snel mogelijk in het OPOV te delen.

Goed ingespeeld op onze vragen en opmerkingen

Ik wil u in de eerste plaats complimenteren met de uitgebreide wijze waarop Connexion dit nieuwe Tariefplan aan ons heeft gepresenteerd en toegelicht. Daarnaast wil ik u danken voor de manier waarop u onze vragen, opmerkingen en suggesties direct heeft verwerkt in aangepaste versies van het Tariefplan. Hierdoor is het Tariefplan dat op 26 oktober werd gepresenteerd op een aantal punten al aangepast naar onze ideeën. Ook de nadere toelichting door Egon Hogenboom op de keuzes die in de loop van de tijd zijn gemaakt en de toelichting van het voorbeeld uit Zuid-Tirol was voor OPOV verhelderend.

Nieuwe ambities, nieuwe tariefaanpak

Het Tariefplan dat nu voorligt, is gebaseerd op een compleet nieuwe aanpak, waarin overgeschakeld wordt op 'reizen op rekening' op basis van daadwerkelijk gereden kilometers. U introduceert 'Transdev Flex' (reizen op rekening) in combinatie met 'Zeeland Voordeel'. Hiermee betaalt een reiziger alleen de kilometers die hij daadwerkelijk reist. Bovendien krijgt hij meer korting als hij vaker van de bus gebruik maakt. Het maximumbedrag dat een reiziger maandelijks kwijt kan zijn aan reizen binnen Zeeland zal 130 euro zijn (voor scholieren 117 euro). 65+'ers behouden hun vertrouwde reisproduct 'Dalvrij 65+ Zeeland,' waarmee ze een heel jaar in het Zeeuwse OV kunnen reizen voor 70 euro per jaar. De totale operatie is budget-neutraal en voldoet aan de LTI.

OPOV steunt het achterliggende doel van de voorliggende tariefaanpak

Doel van het nieuwe tariefsysteem is op langere termijn meer OV-reizigers die samen meer OV-kilometers gaan rijden. Zeeland wil zo het OV als reëel alternatief voor de (tweede) auto neerzetten. Het OPOV ondersteunt deze ambitie. Wij merken wel op dat prijs niet de belangrijkste en enige factor is in de concurrentiestrijd tussen OV en de auto. In combinatie met 'slimme mobiliteit' kan het nieuwe tariefsysteem in onze ogen echter zeker wel een bijdrage leveren. OPOV realiseert zich terdege dat de huidige OV-aanpak in ieder geval niet heeft geleid tot de gewenste groei van het OV in Zeeland (eerder het tegenovergestelde) en dat verandering geboden is. Wij hechten eraan, om de kostenneutraliteit goed in de gaten te houden. Het huidige systeem mag – bij gelijkblijvende reisgedrag – absoluut niet leiden tot hogere inkomsten voor Connexxion. Alleen als het systeem daadwerkelijk leidt tot meer reizigers en meer OV-kilometers, mag daar uiteraard ook een beloning tegenover staan in de vorm van hogere inkomsten voor Connexxion.

Winnaars en verliezers

In het nieuwe Tariefplan gaat de groep van ongeveer 4.000 frequente reizigers die veel kilometers reizen, er flink op vooruit. De incidentele reiziger gaat echter beduidend meer betalen in het nieuwe tariefsysteem. Het omslagpunt ligt volgens uw berekeningen bij 38 euro. Als je maandelijks meer dan 38 euro uitgeeft aan de bus in Zeeland, ben je met Transdev Flex – Zeeland Voordeel voordeliger uit.

Wij vinden de principiële keuzes uit het Tariefplan (alleen betalen als je reist en hogere korting als je meer reist) acceptabel. Connexxion wil de frequente reiziger belonen als hij vaker en meer kilometers reist. Uit de ervaringen in Zuid-Tirol, waar men de gekozen systematiek al heeft ingevoerd, blijkt dat deze werkwijze leidt tot meer reizigers en meer kilometers in het OV. Dat vinden wij een goede ontwikkeling die we ook in Zeeland graag zouden willen zien.

Wij vinden een groot pluspunt van Transdev Flex - Zeeland Voordeel, dat een reiziger alleen betaalt als hij reist en niet als hij bijvoorbeeld door ziekte of andere oorzaken, geen gebruik maakt van het reisproduct. Dus geen dure abonnementen meer waarvan de kosten doorlopen, ook als je er geen gebruik van maakt. Men reist voor maximaal € 130 per maand en scholieren voor maximaal € 117 per maand. Kom je boven dat bedrag uit, dan reis je die maand verder gratis. Wie maar heel af en toe reist, betaalt meer. In principe vinden wij deze consequentie – in het licht van de hele omschakeling - voor de meeste incidentele reizigers acceptabel.

Er zijn echter twee zaken, waar we ons grote zorgen over maken: 1. De grootte van de groep reizigers die erop achteruitgaat en 2. De consequenties voor sociale minima.

De groep reizigers die erop achteruitgaat lijkt wel erg groot

Als wij alle informatie op een rij zetten, dan komt daar grosso modo het volgende verhaal uit: Van de 120.000 busreizigers die jaarlijks met het Zeeuwse OV op pad gaan, gaan slechts 4.000 frequentere reizigers profiteren van het nieuwe systeem. De 116.000 overige reizigers reizen te weinig om voordeel van het nieuwe tariefsysteem te hebben of ze gaan er (sterk) op achteruit ten opzichte van het huidige tariefsysteem. Deze 'grote getallen' lijken ons erg moeilijk te 'verkopen' aan het Zeeuwse publiek en de Zeeuwse politiek. Wij adviseren u om – naast de principiële voordelen van het systeem, die OPOV ondersteunt - deze 'grote getallen' nog eens goed te overwegen en wellicht te nuanceren, zodat een positiever beeld ontstaat. Hoeveel reizigers van deze resterende 116.000 gaan er niet op voor- of achteruit en hoeveel gaan er (sterk) op achteruit? Wellicht kunt u nog schuiven met km-tarieven en de grenswaarde vanaf waar het reizen gratis wordt – binnen de randvoorwaarden van de voorliggende aanpak. Misschien levert dit – beter 'verkoopbare' resultaten op. De hoop – mede gebaseerd op het voorbeeld uit Zuid-Tirol - is dat het nieuwe tariefsysteem gaat leiden tot meer incidentele gebruikers. Bij de huidige tariefstellingen gaan die er echter flink op achteruit. OPOV maakt zich er zorgen over, dat het Tariefplan in de praktijk juist wel eens tot veel minder reizigers in

het OV zou kunnen leiden. Waarop baseert u de hoop dat incidentele reizigers toch meer voor het OV gaan kiezen?

Extra aandacht voor financiële bereikbaarheid van het Zeeuwse OV voor sociale minima

OPOV maakt zich vooral zorgen om de financiële bereikbaarheid van het Zeeuwse OV voor sociale minima. Zeker als zij incidenteel gebruik maken van het OV – bijvoorbeeld om in een ander dorp naar de Voedselbank of de huisarts te gaan – valt het nieuwe tariefsysteem voor hen (zeer) nadelig uit. Het OPOV vindt dat het Zeeuwse OV juist voor deze mensen financieel bereikbaar moet zijn. Daarom adviseren wij Connexxion en de Provincie om samen het initiatief te nemen om deze situatie te repareren voor deze kwetsbare groep. Bijvoorbeeld door een activerende campagne te starten om de gemeenten het speciaal ‘minima-product’ van Connexxion aan te bieden. Hiermee kunnen gemeenten hun inwoners met een minimuminkomen, een reisproduct aanbieden waarmee ze met korting of gratis kunnen reizen, afhankelijk van de bijdrage van de betreffende gemeente. Wij kunnen ons voorstellen dat de Provincie de gemeenten een financiële prikkel geeft om dit product onderdeel te maken van hun sociale minimabeleid.

Gegarandeerde 10 procent korting voor alle scholieren

Scholieren vormen een belangrijke afnemer van Zeeuwse OV-kilometers. Daarmee zijn zij een drager van het Zeeuwse OV-systeem. Het gaat hierbij met name om leerlingen in het Voortgezet Onderwijs (VO). De meeste VO-leerlingen zijn frequente gebruikers van het Zeeuwse OV. 50 procent van de leerlingen koopt nu een abonnement via de Stichting Scholierenvervoer Zeeland (SSZ). SSZ heeft in de voorbije jaren goede deals weten te onderhandelen voor leerlingen die bij hen abonnementen afnemen. Toch maakt 50 procent van alle VO-leerlingen – om wat voor reden dan ook – geen gebruik van het aanbod van SSZ en koopt abonnementen direct bij Connexxion en zijn in het huidige systeem dan duurder uit. In het nieuwe systeem krijgen alle leerlingen (niet alleen degene die van het SSZ-aanbod gebruik maken) 10 procent extra leerlingenkorting. OPOV steunt deze gelijktrekking, maar sluit zich aan bij de voorwaarde die SSZ in haar aparte brief aan het college van Gedeputeerde Staten heeft gesteld: garandeer de extra leerlingenkorting van 10 procent voor langere tijd.

Maximale inzichtelijkheid in de gevolgen van keuzes, zeker voor scholieren

OPOV vindt het van groot belang, dat bij de invoering van reizen-op-rekening, de kosten ervan voor de ouders maximaal transparant en inzichtelijk worden gemaakt. De Stichting Scholierenvervoer Zeeland (SSZ) wijst erop, dat gezinnen met meerdere kinderen op het Voortgezet Onderwijs er honderden euro's per jaar op achteruit kunnen gaan in het nieuwe systeem en vraagt daar aandacht voor. OPOV sluit zich hierbij aan. SSZ biedt verder aan, om samen met Connexxion de keuzes binnen het nieuwe systeem inzichtelijk te maken op basis van het reisgedrag van de scholieren. De SSZ heeft de nodige ervaring met berekeningstabellen hiervoor. Ouders kunnen dan bijvoorbeeld een keuze maken tussen Zeeland Voordeel of het landelijke Altijd Korting product.

De kwestie van 50 euro eerste inleg.

Wij snappen de redenering van Connexxion om te werken met een eenmalige eerste inleg van 50 euro. Voor reizigers die op abonnement reizen is dat in het huidige systeem feitelijk ‘maandelijke kost’: zij betalen hun abonnement immers altijd al vooraf, of ze er nu gebruik van maken of niet. Voor hen is het nieuwe systeem absoluut eerlijker en vormt de eerste inleg geen enkele drempel. Dat is anders voor incidentele reizigers. Voor hen vinden wij die eerste inleg veel te hoog. De eerste inleg wordt verrekend met de eerste reiskosten. Bij incidentele, niet frequente reizen zou de verrekening in onze ogen veel te lang duren.

Uw oplossing om de 5 procent inschrijfkorting te laten vervallen, in combinatie met een verlaging van het km-tarief naar 22,3 cent in plaats van 22,9 cent vinden wij een goede. Wie weinig reist, wordt zo niet meer gestimuleerd om Zeeland Voordeel af te sluiten. Dit betekent praktisch dat de incidentele reiziger geen 50 euro eerste inleg hoeft te betalen. In haar marketingcampagne zal Connexxion de

incidentele reiziger erop wijzen dat voor hem/haar het normale gebruik van de OV-chipkaart of wagenkaarten voordeliger is dan Zeeland Voordeel.

Doelgroepgerichte communicatie en marketing

OPOV constateert tot haar tevredenheid dat Connexxion voorstelt om Transdev Flex en Zeeland Voordeel pas in te laten gaan op 21 februari 2021 in plaats van de aanvankelijk beoogde datum van 1 januari 2021. Hiermee ontstaat meer ruimte voor goede communicatie over Transdev Flex en Zeeland Voordeel naar de reizigers. OPOV adviseert u om de communicatie en marketing zo doelgroep specifiek mogelijk te maken. Het betreft immers een grote verandering ten opzichte van het huidige systeem. Bovendien zullen sommige reizigers meer moeten gaan betalen dan in het huidige systeem, terwijl anderen er juist op vooruit gaan. Reizigers zullen willen uitzoeken hoe het voor hen uitpakt.

Transdev Flex niet te combineren met andere Flex-systemen op zelfde OV-chipkaart

We begrijpen dat meerdere Flex-producten niet kunnen worden gecombineerd op één OV-chipkaart. We begrijpen dat dit een tijdelijk probleem is. Als in 2023 of 2024 het OV overschakelt op betalen met betaal- of creditkaarten of via je mobiele telefoon, is dit probleem voorbij. Tot die tijd zitten we met het gegeven dat sommige reizigers meerdere OV-chipkaarten zullen moeten aanschaffen als ze gebruik willen maken van meerdere Flex-systemen als Transdev Flex – Zeeland Voordeel. Dit vinden wij erg onhandig en we vrezen dat dit tot problemen gaan leiden. Wij stellen voor dat Connexxion reizigers die aangeven dat ze een extra chipkaart moeten aanschaffen om gebruik te kunnen maken van Transdev Flex -Zeeland Voordeel, hiervoor financieel compenseert (door hun extra OV-chipkaart – deels – te betalen). We pleiten er verder voor dat Connexxion ruim voldoende capaciteit vrijmaakt om mensen die vragen hebben over het nieuwe systeem, uitgebreid te woord te staan (via alle mogelijke kanalen). Wij adviseren Connexxion tenslotte om zeer couragous om te gaan met reizigers die per ongeluk gebruik maken van de ‘verkeerde’ OV-chipkaart of producten combineren die niet te combineren vallen en daardoor in de problemen komen.

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

Wij pleiten ervoor dat bestaande abonneementhouders met een eenvoudige link in een emailbericht over kunnen stappen naar Transdev Flex en Zeeland Voordeel, zonder dat zij gegevens moeten invullen die Connexxion toch al heeft. Daarnaast vinden wij het ophalen van het product bij een kaartautomaat ouderwets. Connexxion moet er in onze ogen voor zorgen dat dit niet hoeft. Ook verwachten we een courante houding van Connexxion, in geval van technische (vaak GPS-gerelateerde) storingen. Tot slot zou er voor reizigers die niet over internet beschikken ook de mogelijkheid moeten zijn om de maandelijkse factuur zonder extra kosten per post te ontvangen.

Groeimodel

Een bijkomend voordeel van het nieuwe systeem van Transdev Flex en Zeeland Voordeel is, dat er in de toekomst ook andere vervoersmodaliteiten aan kunnen worden gekoppeld. Denk aan deelfietsen, deelauto's en andere vormen van 'slimme mobiliteit' waarmee op dit moment wordt geëxperimenteerd. Wij zouden het zeer op prijs stellen dat ook de Haltetaxi onderdeel kan gaan uitmaken van dit nieuwe systeem. Wij stellen voor om in de marketingcampagne ook al uitleg te geven over mogelijke toekomstige toevoegingen.

Op landelijk niveau is men bezig met het invoeren van flexibele tariefsystemen voor het openbaar vervoer. OPOV is verheugd dat Zeeland een trekkersrol vervult en de eerste concessie zou zijn die overgaat op een nieuw, flexibel tariefsysteem.

Aangezien in dit advies er enkele zaken genoemd zijn die ook voor de Provincie van belang zijn, wordt dit advies in afschrift verzonden aan gedeputeerde Van der Maas.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. van Dorst', written in a cursive style.

Marco van Dorst,
voorzitter OPOV.