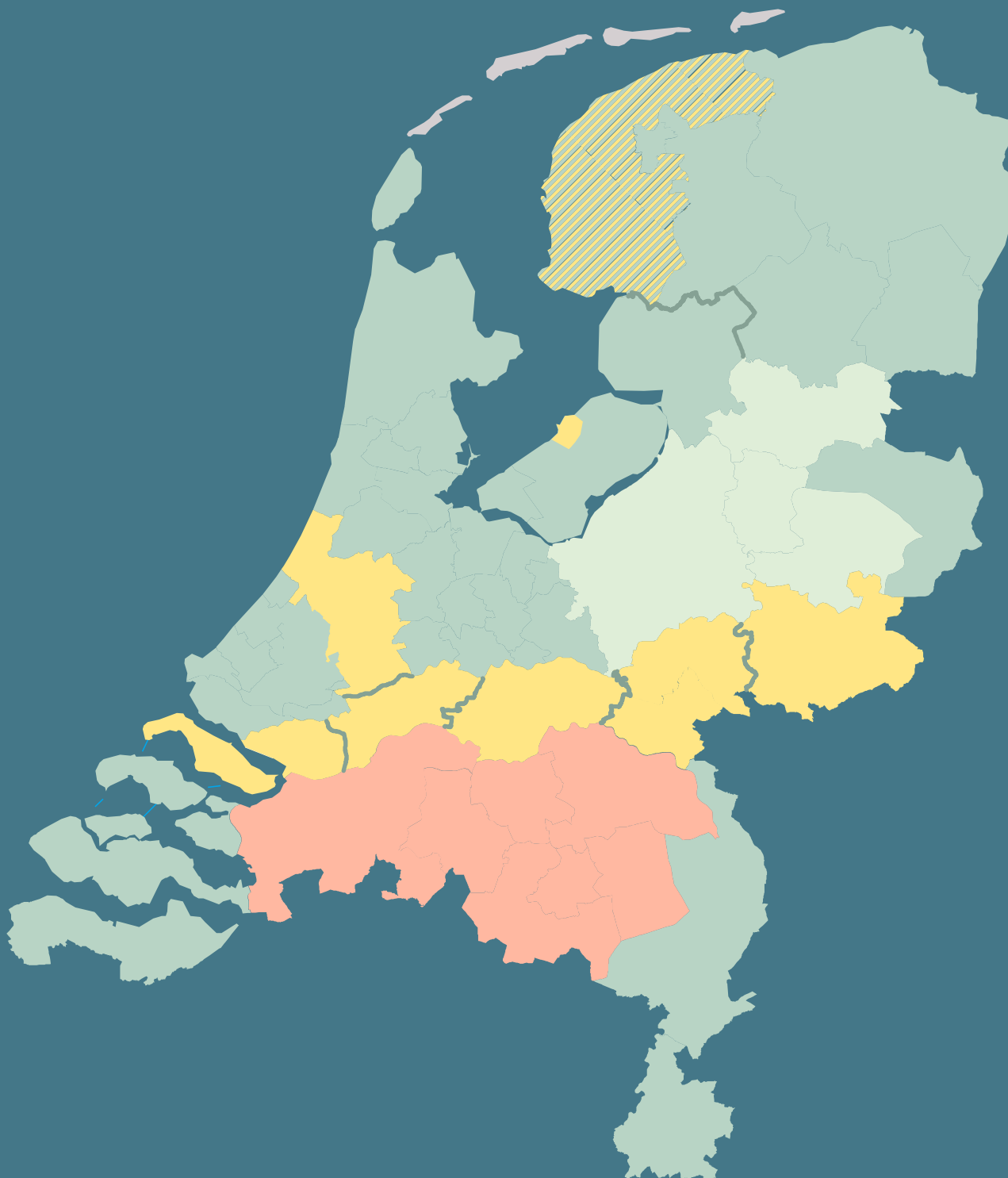


Wat is er aan de hand in abonnementenland?



Onderzoek naar aanleiding van de klachten van abonneerders in
het stads- en streekvervoer over grote kostenstijgingen

ROVER

Samenvatting

Op allerlei plaatsen in het land zijn abonneementhouders in het stads- en streekvervoer vanaf begin 2013 geconfronteerd met grote stijgingen van hun reiskosten. Deze stijgingen liggen ver boven de gemiddelde jaarlijkse prijsstijgingen in het regionaal vervoer. Zij lopen uiteen van tientallen procenten tot meer dan een verdubbeling van de reiskosten – afhankelijk van de omstandigheden, zoals regio, reisroute en persoonlijke reisbehoefte.

Analyse

Rover en OV loket kregen van reizigers de afgelopen twee maanden meer dan 500 ernstige klachten over deze prijsverhogingen. Rover heeft de klachten geanalyseerd en de situatie per concessieverlener geïnventariseerd met behulp van onze vertegenwoordigers in de landelijke consumentenplatforms. Uit ons onderzoek komen drie hoofdoorzaken van de grote kostenstijgingen naar voren.

- Hoofdoorzaak één is de regionale afschaffing van de abonneementsvorm met afgekocht reisrecht. Dit brengt voor frequente reizigers een kostenstijging met zich mee die al snel tientallen procenten bedraagt, maar ook tot een verdubbeling van de reiskosten kan oplopen. Hierdoor valt tevens te vrezen, dat deze afschaffing voor vaste klanten als prikkel zal werken om het openbaar vervoer zo min mogelijk te gebruiken buiten het hoogst noodzakelijke.

In veel concessiegebieden waar het sterabonnement is afgeschaft wordt wel een vrij-reizen-abonnement voor het hele concessiegebied aangeboden, maar dit is voor de meeste mensen geen goed alternatief: het biedt hen onnodig veel vervoer tegen een onnodig hoge prijs, terwijl de geldigheid stopt bij de concessiegrens.

- Hoofdoorzaak twee is de desintegratie van het landelijke stelsel van abonneementen met afgekocht reisrecht. Daardoor stopt de geldigheid van deze abonneementen nu in veel gevallen bij de concessiegrens. Er is wel een nationaal kortingsabonnement, maar dat is voor de meeste reizigers veel onvoordeliger: zie bij hoofdoorzaak één. Reizigers gaan dus in een aantal regio's duur betalen voor het passeren van concessiegrenzen. Daarbij krijgen zij te maken met ondoorzichtige situaties en een onoverzichtelijk abonneementenaanbod.
- Hoofdoorzaak drie is dat reizigers, juist in situaties met concessiegrensproblemen en een onoverzichtelijk aanbod, slecht worden geïnformeerd. Daardoor maken zij onvoordelige keuzes en raken zij geïrriteerd over de klantvriendelijke organisatie van het openbaar vervoer.

De problemen raken overigens niet alleen individuele reizigers, maar ook werkgevers die hun personeel van abonneementen voorzien.

Diepere oorzaken en conclusie

Een meer fundamentele oorzaak van de problemen is dat de decentrale overheden sterk verdeeld zijn over het tariefbeleid ten aanzien van abonneementen. Daarbij hebben zij in een aantal gevallen weinig oog voor de problematiek rond concessiegrenzen in situaties waarin incongruentie tussen tariefsystemen ontstaat. De opvattingen en belangen van vervoerbedrijven en overheden lijken een grotere rol te spelen dan die van de reizigers.

Rover wil dat er een einde komt aan de buitensporige kostenstijgingen in het openbaar vervoer. Er moet zo snel mogelijk een échte oplossing komen voor de belangrijkste kostenverhogende factoren. Compensatiemaatregelen beschouwen wij als een lapmiddel: die zijn veelal slechts tijdelijk en nemen geen structurele problemen weg, waardoor een belangrijk deel van de problemen blijft bestaan.

Aanbevelingen

- Herstel op de kortst mogelijke termijn op nationale schaal het sterabonnement, als integraal systeem van abonneementen met afgekocht reisrecht, met een gebiedsomsang die redelijk overeenkomt met de behoefte van de reiziger. We zijn al een heel eind als de situatie van 2012 kan worden hersteld.

- Kom tot een landelijk gedeelde visie op een nationaal basisassortiment in het gehele openbaar vervoer, inclusief de trein. Daarvan moet in ieder geval een abonnementsvorm deel uitmaken met de eigenschappen die onder (a) zijn genoemd: integraal geldig afgekocht reisrecht, met een gebiedsomsvang die redelijk overeenkomt met de behoefte van de reiziger.
- Naast een overkoepelende visie is ook regie noodzakelijk om effectief en met de focus op de reiziger (óók de reiziger in de OV-keten) tot verbetering te komen. Rover wil de gedecentraliseerde verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer behouden. Maar met betrekking tot nationale tariefbelangen, een aspect dat bij de decentralisatie onvoldoende aandacht heeft gekregen, lijkt het ons onvermijdelijk en urgent om stevig bij te sturen.
- Zorg voor geïntegreerde, volledige, consistente en tijdige informatie aan de reizigers over het beschikbare assortiment in hun regio. Daar hoort ook een adviesfunctie bij, waarmee reizigers de mogelijkheden kunnen vergelijken en een de voor hen meest passende keuze kunnen maken. Overwogen kan worden, deze taak bij 9292 te leggen.

Rover
Februari 2013

Leeswijzer

De aanleiding tot deze probleemanalyse – ernstige klachten van abonneementhouders in het stads- en streekvervoer – staat in **hoofdstuk 1**.

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van recente veranderingen in het 'abonnementslandschap'.

In **hoofdstuk 3** laten we zien welke effecten deze veranderingen hebben voor de kosten van het forenzen met bus, tram, metro en regionale trein. We beschrijven de verschillende hoofdeffecten die voor reizigers leiden tot kostenverhogingen die ver boven de algemene prijsstijging in het stads- en streekvervoer uitgaan.

In **hoofdstuk 4** worden twee praktijkvoorbeelden in regio's belicht.

Hoofdstuk 5 laat zien hoe het mis gaat bij de informatie aan reizigers.

Klachten van reizigers over kostenstijgingen hebben ook andere oorzaken. Daarbij staan wij kort stil in **hoofdstuk 6**.

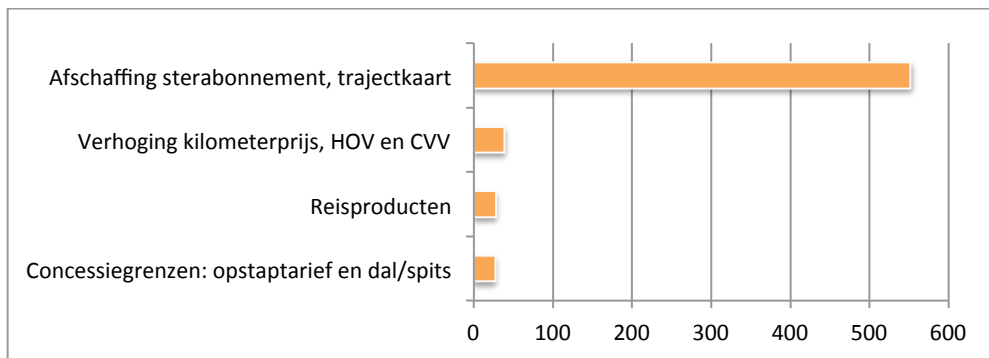
In **hoofdstuk 7** geven we onze conclusie. Daarbij kijken we ook naar de diepere oorzaken.

Wij zijn van mening dat de ontwikkelingen in het 'abonnementslandschap' voor de reizigers zeer ongewenst zijn. In **hoofdstuk 8** komen wij met aanbevelingen om de situatie te verbeteren.

Hoofdstuk 1

Aanleiding tot deze probleemanalyse

Rover kreeg vanaf eind 2012 veel klachten van abonneerders over forse kostenstijgingen in het stads- en streekvervoer. Al in november werd Rover gebeld door reizigers die zich aan het oriënteren waren voor het komende jaar. Vanaf december kwam ook een onophoudelijke stroom e-mails binnen, vooral over het verdwijnen van sterabonnementskaarten. Om de klachtenstroom te structureren opende Rover in de laatste week van 2012 een meldpunt afschaffing sterabonnementskaarten¹. Bij het afsluiten van dit rapport kwamen er nog steeds meldingen binnen. Hieronder de aantallen unieke klachten over prijsstijgingen in het openbaar vervoer. Van deze klachten komen er 346 vanuit het Rover-meldpunt. De overige klachten zijn binnengekomen bij OV loket.



Tabel 1 Aantal unieke klachten gesorteerd op hoofdreden, gemeld vanaf 9 december 2012 tot 30 januari 2013. Bronnen: OV-Loket en Rover-meldpunt afschaffing sterabonnementskaarten.

Verreweg de meeste klachten gaan over de afschaffing van het sterabonement. Daarnaast kwamen 16 klachten binnen van reizigers die niet langer gebruik konden maken van het trajectabonnement van Syntus in Gelderland.

De tabel toont alleen de hoofdreden van de klacht. Veel klachten gaan echter over méér dan alleen de hoofdreden. Zo schreven reizigers dat zij zich onvoldoende geïnformeerd voelden over de veranderingen in de abonnementen. Daarnaast kwamen er klachten van reizigers die op zoek gingen naar informatie en zich vervolgens niet goed geholpen voelden door de klantenservice of zichzelf onvoldoende konden informeren via websites van de vervoerders.

Rover en OV loket ontvingen ook klachten over de algemene prijsverhoging in het stads- en streekvervoer. Deze prijsverhoging is het gevolg van de afspraken tussen overheden en vervoerbedrijven over de jaarlijkse prijsindexatie. Op bepaalde routes zorgen de upgradering van buslijnen naar Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) en de vervanging van buslijnen door een 'opstapper' daarnaast nog voor extra prijsstijgingen.

Tientallen klachten ontving Rover over reisproducten die niet aansluiten bij de reisbehoefte van reizigers, anders dan het verdwijnen van het sterabonement. De problematiek is echter vergelijkbaar. Vaak gaat dit over reisproducten die maar bij één vervoerder te gebruiken zijn of verdwenen papieren reisproducten die in een verchipte vorm veel onaantrekkelijker zijn. Hieraan gerelateerd zijn de klachten die gaan over dubbele opstaptarieven en tariefstijgingen door het verdwijnen van dalvoordelen door in- en uitchecken per vervoerder.

¹ <http://www.rover.nl/ov-klachten/afschaffen-sterabonnementskaarten>

² <http://tinyurl.com/bpo4zur>

³ <http://tinyurl.com/coyqmg6>

⁴ <http://www.zuid-holland.nl/contentpagina.htm?id=101431> (en bijlage 1)

Hoofdstuk 2

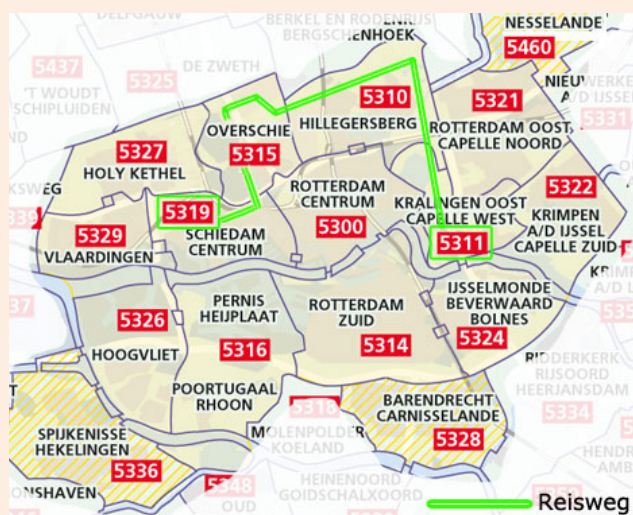
Veranderingen in het abonnementenlandschap

De belangrijkste verandering, met de grootste gevolgen voor de reiziger, is de afschaffing van het sterabonnement als uniforme, overal verkrijgbare en integraal geldige abonnementsvorm.

Wat zijn sterabonnementen?

Het sterabonnement zoals dat in 1980 is ingevoerd, geeft voor een bepaalde periode onbeperkt reisrecht op al het stads- en streekvervoer in een bepaald gebied, ongeacht de vervoerder. Binnen de grote steden en in sommige regio's (bijvoorbeeld oost-Gelderland) waren sommige sterabonnementen ook geldig op de trein. Het sterabonnement gaat uit van een centrumzone en eventueel een of meer ringen van zones daaromheen.

De tariefzone als basis voor de prijsberekening ontstond bij de nationale tariefintegratie in het stads- en streekvervoer, een grote verbetering voor de reiziger die tot stand kwam in 1980. Voordien had ieder vervoerbedrijf zijn eigen tariefsysteem. In de steden werd vóór de komst van het zonesysteem gewerkt met een eenheidstarief, de streekbussen hadden een afstandstarief. Dit verschil was verklaarbaar uit de aard van het OV-netwerk en de reisbehoefte: in de steden over relatief korte afstanden en dikwijls met een kris-kras-reisbehoefte, daarbuiten over langere afstanden en vaker met een reisbehoefte die zich op één route concentreert. Voor de gewenste tariefintegratie was een gemeenschappelijke tariefbasis nodig. Dat werd de zone, als tussenvorm tussen eenheids- en afstandstarief.



In dit voorbeeld voert de reisweg door 4 zones. Al deze zones grenzen aan zone 5300, de centrumzone. Voor deze reis is dus een 2-ster abonnement nodig: de centrumzone plus één aangrenzende zone. Doordat een 2-ster abonnement voor een gebied geldig is mag naast zone 5300 ook in de zones 5310, 5311, 5314, 5315 en 5319 worden gereisd.

Oorspronkelijk viel het assortiment van sterabonnementen als nationaal vervoerbewijs (NVB) onder centrale overheidsverantwoordelijkheid. Met de afschaffing van het NVB per 3 november 2011 kwam de verantwoordelijkheid bij de decentrale overheden te liggen. De provincies en stadsregio's kregen hiermee, naar de geest van de decentralisatie in 2000, meer tarief- en productvrijheid. Zij kunnen nu zelf, in overleg met de vervoerbedrijven, bepalen welke producten voor welke prijs worden aangeboden. De decentrale overheden beslissen ook, welke mate van vrijheid zij hierbij aan de vervoerders gunnen.

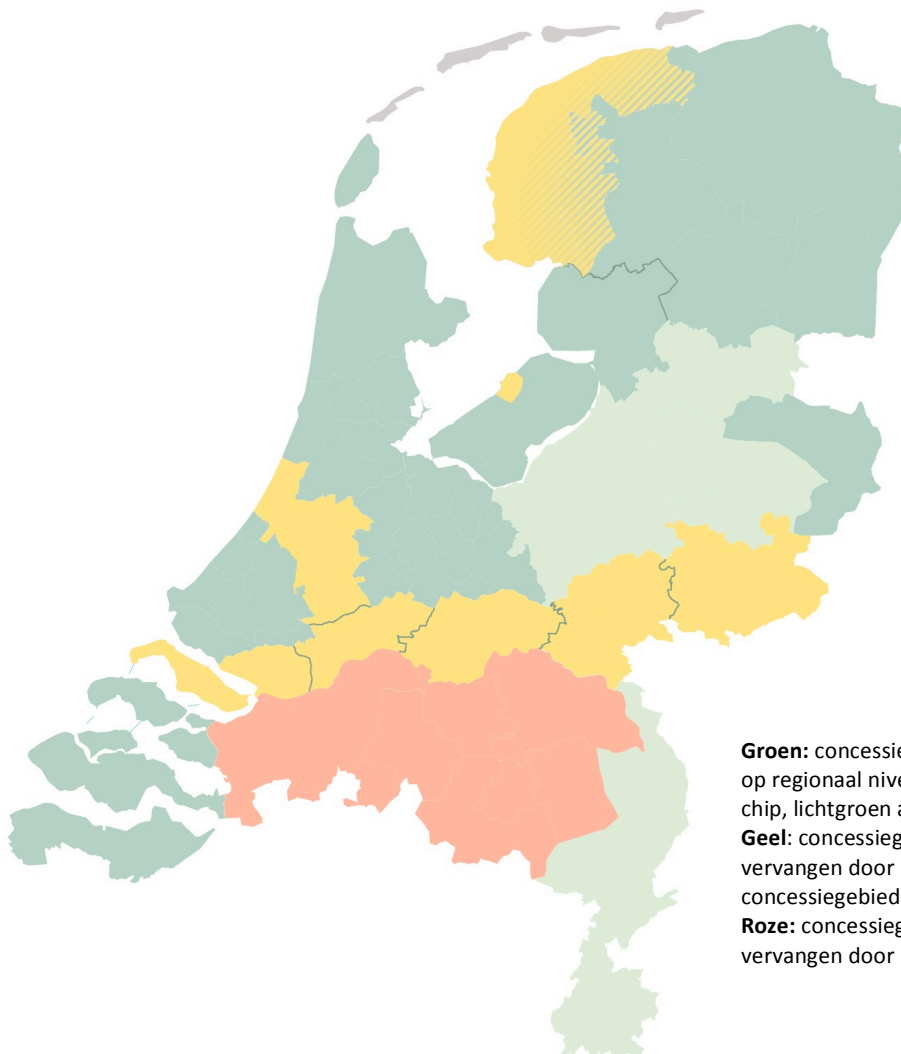
Bij de verantwoordelijkheidsoverdracht besloten de decentrale overheden de sterabonnementen nog één jaar (tot 1 januari 2013) op nationale schaal te handhaven. Zij namen deze tijdelijke afspraak op in hun Landelijk Tarievenkader (LTK). In het LTK leggen de provincies en stadsregio's een aantal nationaal geldende afspraken over tarieven bij bus, tram en metro vast (bijvoorbeeld de vaste voet van 86 cent bij 'reizen op saldo' en het overstaprecht binnen 35 minuten). Het LTK bevat één permanente nationale abonnementsvorm: Altijd Kortings, met recht op 20% korting bij alle vervoerders (40% voor 12-18-jarigen).

Over het al dan niet aanbieden van abonnementen met afgekocht reisrecht, zoals de sterabonnementen, hebben de decentrale overheden uiteenlopende opvattingen. Zodoende kreeg de tijdelijke regeling voor de sterabonnementen in het LTK geen vervolg na 1 januari 2013. De provincie Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven hebben zich niet gebonden aan de tijdelijke LTK-afspraken over de sterabonnementen en schaften deze abonnementen al in november 2011 af.

Na het aflopen van de tijdelijke afspraak in het LTK over gemeenschappelijke sterabonnementen is het Nederlandse abonnementenlandschap bonter geworden. De hoofdlijn van de ontwikkeling ziet er tot nu toe als volgt uit.

- Een aantal stadsregio's en provincies koos (voorlopig) voor voortzetting van het sterabonnement op regionale schaal (al of niet onder een nieuwe naam, op chipkaart of op papier). Deze abonnementen zijn in principe beperkt tot concessies van één provincie of stadsregio. In enkele gevallen werken naburige provincies/stadsregio's en de betrokken vervoerder hierbij echter wel samen, zodat een gezamenlijk geldigheidsgebied ontstaat.
- De Stadsregio Arnhem-Nijmegen verving het assortiment sterabonnementen door een vrij-reizen-abonnement voor het hele gebied van de stadsregio (waarbij de geldigheid op regionale treindiensten verviel). Ook de Provincies Zuid-Holland, Gelderland en Fryslân lieten hun vervoerder diverse concessiegebonden vrij-reizen-abonnementen ontwikkelen. In een deel van Friesland wordt echter wel het door OV-bureau Groningen-Drenthe ontwikkelde sterabonnement voor het gehele noordelijke landsdeel geaccepteerd, ook al wordt dit hier niet verkocht.
- In Brabant, het oostelijk landsdeel en Limburg kwamen de betrokken overheden met regionale kortingsabonnementen (naast of in plaats van abonnementen met afgekocht reisrecht). Een dergelijk abonnement wordt hier en daar ook door stads- en streekvervoerbedrijven aangeboden voor de lijnen van hun eigen concessie.

Op lokaal/regionaal niveau zijn er nog de nodige specialiteiten en uitzonderingen.



Groen: concessiegebieden waarin sterabonnementen op regionaal niveau zijn gehandhaafd (donkergroen op chip, lichtgroen als zichtkaart).

Geel: concessiegebieden waar sterabonnementen zijn vervangen door (o.a.) afgekocht reisrecht voor het hele concessiegebied.

Roze: concessiegebieden waar sterabonnementen zijn vervangen door kortingsabonnementen

De onderstaande tabel geeft een totaalbeeld van het Nederlandse abonneementenlandschap per 1-1-2013. (Om het overzicht niet verder te compliceren, zijn OV over water, buurtbus, regiotaxi en grensoverschrijdende buslijnen hier buiten beschouwing gelaten.)

Abonnementen in het stads- en streekvervoer per 1 januari 2013				
Naam abonneement	Soort*	J/M	Geldigheid	Verantwoordelijke overheid
Altijd Kortings Altijd Kortings 12-18	NK 20% NK 40%	J M	Wel: bus-, tram en metrolijnen van alle vervoerders; treindienst van Syntus Niet: treindiensten van andere vervoerders dan Syntus	Gezamenlijke decentrale overheden
Sterabonneement Noord-Nederland	RS	J M	Wel: Qbuzz- en Arriva-lijnen in Groningen, Drenthe en Friesland, mits de centrumzone in het gebied ligt waar Qbuzz rijdt Niet: treinen van Arriva, tenzij na uitdraai transactieoverzicht bij Qbuzz-servicepunt Groningen en op vertoon daarvan verkregen brief bij Arriva Store	OV-bureau Groningen Drenthe
Zichtabonneement Groningen	RS zicht	J M	Wel: buslijnen van Qbuzz en treindiensten van Arriva in Groningen	OV-bureau Groningen Drenthe
Arriva Dal Kortings Trein	BK 40%	J	Wel: in daluren (ma-vr na 9.00, za, zo) op treindiensten van Arriva in Groningen en Friesland	OV-bureau Groningen Drenthe, Provincie Fryslân
Arriva Altijd Vrij NZW-Fryslân Arriva Altijd Vrij NZW-Fryslân 12-18	BA	J M	Wel: buslijnen van Arriva in de regio Noord en Zuidwest Friesland, incl. Q-liner 315	Provincie Fryslân
Arriva Altijd Kortings Scholier	BK 55%	M	Wel: buslijnen van Arriva in de regio Noord en Zuidwest Friesland, incl. Q-liner 315	Provincie Fryslân
Arriva Altijd Vrij Lelystad	BA	J M	Wel: stadslijnen in Lelystad Niet: streeklijnen in Lelystad	Provincie Flevoland
Sterabonneement (gekocht bij Syntus)	RS zicht	J M	Wel: Syntus-lijnen in Overijssel, inclusief regio Twente, Syntus-treindienst Oldenzaal-Zutphen, lijnen van Connexion en Q-buzz in IJsselmond en Zuid-Drenthe Niet: lijnen van Arriva behorend tot de concessie Achterhoek Tegenstrijdige informatie: lijnen van Connexion in Twente	Provincie Overijssel
Syntus Trajectkaart	BA zicht	J M	Wel: specifiek traject op lijnennet (bus en trein) van Syntus Niet: buslijnen gereden door Syntus i.o.v. Connexion; treindienst Almelo-Mariënberg (gereden door Syntus i.o.v. Connexion)	Provincie Overijssel
Dalkortings Oost-Nederland	RK 20%	J	Wel: in daluren (ma-vr na 9.00, za, zo) op bussen en regionale treinen in Overijssel, Gelderland en Flevoland Niet: buslijnen in Almere	Regio Twente, Provincie Overijssel, Provincie Flevoland, Provincie Gelderland Stadsregio Arnhem-Nijmegen

Abonnement IJsselmond	RS	J M	Wel: lijnen van Connexxion in het gebied tussen Kampen, Genemuiden en Steenwijk of de Noordoostpolder en oostelijk Flevoland Niet: lijnen van Qbuzz en Arriva in dit gebied	Provincie Overijssel Provincie Flevoland
Abonnement Twents	RS	J M	Wel: lijnen behorend tot de concessie Twente (Connexxion) Niet: lijnen behorend tot de concessies Midden-Overijssel (Syntus) en Achterhoek (Arriva)	Regio Twente
Syntus Veluwe Vrij	BA	J M	Wel: lijnen van Syntus behorend tot de concessie Veluwe, inclusief de samen met Breng gereden lijnen 43 en 52 en de scholierenlijnen van Connexxion	Provincie Gelderland
Breng Vrij	BA	J M	Wel: buslijnen van Breng, inclusief bussen van andere vervoerders op lijnen die samen met Breng worden gereden Niet: treindiensten van Breng; buslijnen van andere vervoerders	Stadsregio Arnhem-Nijmegen
Arriva Altijd Vrij Achterhoek Arriva Altijd Vrij Achterhoek 12-18	BA	J M	Wel: buslijnen van Arriva in de Achterhoek, inclusief bussen van Breng op lijnen die samen met Arriva worden gereden Niet: treindiensten in de Achterhoek	Provincie Gelderland
Arriva Altijd Korting Scholier (12-18)	BK 55%	J M	Wel: buslijnen van Arriva in Achterhoek en Rivierenland, buslijnen van Syntus op de Veluwe en in Midden-Overijssel Niet: bussen van Breng op lijnen die samen met Arriva worden gereden	Provincie Gelderland
Arriva Altijd Vrij Gelderland	BA	J M	Wel: buslijnen en treindiensten van Arriva in de Achterhoek en Rivierenland, inclusief bussen en treinen van andere vervoerders op lijnen die samen met Breng worden gereden	Provincie Gelderland
Arriva Altijd Vrij Rivierenland	BA	J M	Wel: buslijnen van Arriva in Rivierenland Niet: treindienst van Arriva in Rivierenland	Provincie Gelderland
Regio Vrij Provincie Utrecht	RS	J M	Wel: lijnen van Connexxion en Gvu in Utrecht en aangrenzende concessies Niet: lijn 195/295 van Connexxion, lijnen van Arriva en Syntus in Utrecht, en in aangrenzende concessies ook niet van GVB en EBS	Provincie Utrecht
Randstad Noord Zone Abonnement	RS	J M	Wel: lijnen behorend tot de concessies Noord-Holland, Stadsregio Amsterdam en (mits van Connexxion:) provincies Utrecht en Flevoland Niet: lijnen behorend tot de concessie Zuid-Holland; ook niet meer op de trein binnen Amsterdam	Stadsregio Amsterdam, Provincie Noord-Holland
GVB Zone Abonnement GVB Only	BA	M	Wel: lijnen van GVB (in één zone of in alle zones) Niet: lijnen van Connexxion en EBS in de gekozen zone(s)	Stadsregio Amsterdam
Amstelland Vrij	AR	J M	Wel: lijnen van Connexxion in de concessie Amstelland-Meerlanden Niet: Lijnen van GVB in Amstelland	Stadsregio Amsterdam

Arriva Dal Korting RBMH Arriva Dal Korting Zuid-Holland	BK 40%	J K M	<p>Wel: in daluren (tot 6.30, 9.00-16.00, na 18.30 en za, zo) op lijnen van Arriva in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duin- en Bollenstreek, Leiden en Midden-Holland, inclusief Q-liner (RBMH), resp.: • Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden, Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee (Zuid-Holland) <p>Niet: op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht</p>	Provincie Zuid-Holland
Arriva Dal Vrij RBMH bus Arriva Dal Vrij DAV bus Arriva Dal Vrij HWGO bus	BA	J M	<p>Wel: in daluren (tot 6.30, 9.00-16.00, na 18.30 en za, zo) op lijnen van Arriva in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duin- en Bollenstreek, Leiden en Midden-Holland (RBMH), resp.: • Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV), resp.: • Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee (HWGO) <p>Niet: Q-liner en op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht</p>	Provincie Zuid-Holland
Arriva Dal Vrij RBMH BQR Arriva Dal Vrij DAV Arriva Dal Vrij HWGO	BA	J M	<p>Wel: in daluren (tot 6.30, 9.00-16.00, na 18.30 en za, zo) op lijnen van Arriva in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duin- en Bollenstreek, Leiden en Midden-Holland (RBMH), resp.: • Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV), resp.: • Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee (HWGO) <p>incl. Q-liner</p> <p>Niet: op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht</p>	Provincie Zuid-Holland
Arriva Altijd Vrij RBMH Arriva Altijd Vrij RBMH 12-18 Arriva Altijd Vrij DAV bus Arriva Altijd Vrij DAV bus 12-18 Arriva Altijd Vrij HWGO bus Arriva Altijd Vrij HWGO bus 12-18	BA	J K M	<p>Wel: lijnen van Arriva in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duin- en Bollenstreek, Leiden en Midden-Holland (RBMH), resp.: • Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV), resp.: • Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee (HWGO) <p>Niet: op Q-liners en op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht</p>	Provincie Zuid-Holland
Arriva Altijd Vrij RBMH BQR Arriva Altijd Vrij RBMH BQR 12-18 Arriva Altijd Vrij DAV Arriva Altijd Vrij DAV 12-18 Arriva Altijd Vrij HWGO Arriva Altijd Vrij HWGO 12-18	BA	J K M	<p>Wel: lijnen van Arriva in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duin- en Bollenstreek, Leiden en Midden-Holland (RBMH), resp.: • Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV), resp.: • Hoekse Waard en Goeree-Overflakkee (HWGO), <p>inclusief Q-liners en treindienst Arriva</p> <p>Niet: op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht</p>	Provincie Zuid-Holland

Arriva Altijd Vrij DAV bus en trein Arriva Altijd Vrij DAV bus en trein 12-18	BA	J K M	Wel: buslijnen en treindienst van Arriva in Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden Niet: op Q-liners en op Connexion-bussen van de samen met Arriva gereden lijn 195/295 R'dam-Schoonhoven-Utrecht	Provincie Zuid-Holland
Arriva Dal Vrij Dordt	BA	J M	Wel: stadsbuslijnen in Dordrecht Niet: streekbuslijnen in Dordrecht	Provincie Zuid-Holland
Arriva Altijd Vrij Dordt Arriva Altijd Vrij Dordt 12-18	BA	J K M	Wel: stadsbuslijnen in Dordrecht Niet: streekbuslijnen in Dordrecht	Provincie Zuid-Holland
Regio Abonnement	RS	J M	Wel: lijnen van RET, HTM, HTMbuzz, Veolia en Connexion behorend tot de concessies Haaglanden en Rotterdam Niet: lijnen behorend tot de diverse concessies van de provincie Zuid-Holland; ook niet meer op de trein binnen Den Haag en Rotterdam en niet op de Hoekse lijn	Stadsregio Haaglanden, Stadsregio Rotterdam
HTM Traject maandabonnement	RS	M	Wel: lijnen van HTM en HTMbuzz in de zones waarin Randstadraillijnen 3 en 4 rijden Niet: Randstadraillijn van RET en buslijnen van Arriva en Veolia in deze zones	Stadsregio Den Haag
RET MaandKorting 20% RET MaandKorting 40%	BK 20% BK 40%	M	Wel: lijnen van RET Niet: lijnen van Arriva, Connexion en HTM in Rotterdam en omgeving	Stadsregio Rotterdam
Jaarabonnement Zeeland	RS	M	Wel: alle lijnen van Connexion en Veolia in Zeeland en Connexion-uitlopers daarbuiten Niet: Veolia-lijnen in West-Brabant	Provincie Zeeland
Dalkorting Stadsregio Eindhoven en Noord-Brabant	RK 40%	J	Wel: buslijnen van Hermes, Arriva en Veolia in Noord-Brabant, inclusief regio Eindhoven Niet: buslijnen van Connexion in Noord-Brabant	Provincie Noord-Brabant, Stadsregio Eindhoven
Jeugd Maandabonnement Noord-Brabant	RA	M	Wel: buslijnen van Hermes, Arriva en Veolia in Noord-Brabant, inclusief regio Eindhoven Niet: buslijnen van Connexion	Provincie Noord-Brabant, Stadsregio Eindhoven
Sterabonnement Limburg	RS zicht	J M	Wel: alle buslijnen en de treindienst Maastricht-Heerlen van Veolia Niet: lijnen van andere vervoerders en de treindienst Roermond-Nijmegen	Provincie Limburg
Dal Voordeel Limburg	RK 20%/40%	J	Wel: in daluren (tot 6.30, 9.00-16.00, na 18.30 en za, zo) op buslijnen van Veolia in Limburg (20%) en in andere daluren (na 9.00 en za, zo) op treindiensten van Veolia in Limburg (40%)	Provincie Limburg

Hoofdstuk 3

Typen effecten voor abonneementhouders

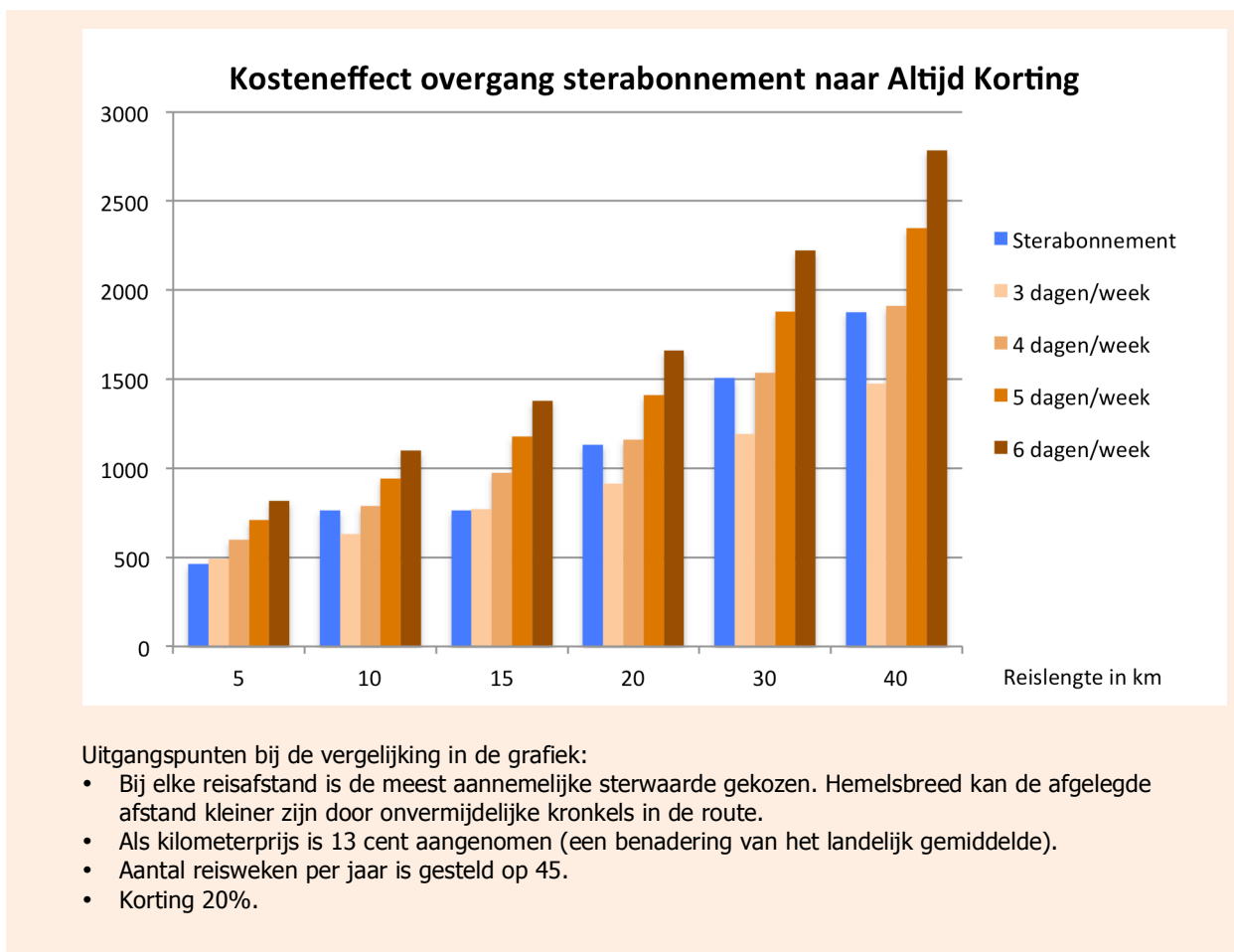
In het hoofdstuk 2 is beschreven hoe het aanbod is veranderd. In dit hoofdstuk zetten we op een rij, welke typen financiële effecten deze veranderingen met zich mee kunnen brengen voor de abonneementhouders. In hoofdstuk 4 zullen we enkele voorbeelden geven van hoe deze effecten regionaal/lokaal kunnen neerslaan. Vooraf merken wij alvast op, dat hierbij grote verschillen zichtbaar zijn. Een deel van de reizigers ervaart geen van deze effecten, anderen worden geraakt door één effect of door meerdere effecten tezamen.

a. Van afgekocht reisrecht naar korting per rit

Het vervangen van afgekocht reisrecht door een kortingsregeling kan soms voordelig zijn, met name voor parttimers. Maar het maakt het reizen duurder voor mensen die hun abonnement veelvuldig gebruiken. Hierbij moet bedacht worden dat heel wat reizigers hun abonnement ook gebruiken voor andere verplaatsingen dan de dagelijkse gang naar werk of opleiding.

Het omslagpunt verschilt per regio en per individuele reissituatie. Factoren die dit omslagpunt mede beïnvloeden, zijn de overgang van zone naar kilometer die hiermee altijd samengaat (zie b) en de aard van de vervangende kortingsregeling.

De landelijk in het LTK afgesproken kortingsregeling van 20% (40% voor 12-18-jarigen) is slechts gunstig voor een beperkte groep forenzen. De grafiek geeft een indruk van de kosteneffecten bij verschillende reisafstanden en reisfrequenties.



b. Van betalen per zone naar betalen per kilometer

De overgang van 'betalen per zone' naar 'betalen per kilometer' is voor sommige reizigers gunstig, maar voor anderen ongunstig. Dit effect trad ook op bij de overgang van de strippenkaart naar reizen op saldo. Bij de overgang van sterabonnement naar kortingsabonnement zijn de positieve en negatieve uitslagen beduidend groter. Dat komt door de herhalingsfactor van de dagelijks afgelegde heen- en terugreizen, en ook doordat de opeenvolgende afstandsklassen van het sterabonnement (de sterwaarden) grofmaziger zijn gestaffeld dan per zone.

Op het moment dat reizigers verplicht waren over te gaan van de strippenkaart op de OV-chipkaart, gold een afspraak van opbrengstneutraliteit (dan wel kostenneutraliteit voor de reiziger). De naleving van deze afspraak is toen gecontroleerd door de commissie-Kist. Deze afspraak over 'tariefrost' gold echter maar voor één jaar. Zij is dus niet meer van toepassing in regio's waar het afschaffingsmoment van de sterabonnementen meer dan een jaar na de afschaffing van de strippenkaart ligt.

c. Van betalen per zone naar betalen per concessiegebied

In een aantal regio's waar het sterabonnement is afgeschaft, wordt wel een andere abonnementsvorm met afgekocht reisrecht aangeboden: het vrij-reizen-abonnement op alle lijnen die tot één concessie behoren. In de tariefbasis voor de abonnementen zien we hier dus een tegengestelde ontwikkeling als bij (b): de tariefeenheden van gemiddeld 4,5 km worden niet vervangen door kleinere eenheden (van 0,1 km), maar door grotere (in de orde van grootte van 30 km).

Dit is gunstig voor reizigers die veelvuldig een relatief lange reis maken die binnen de grenzen van één concessie blijft. Voor degenen die voorheen met een 1- of 2-sterabonnement reisden, betekent deze verandering echter vaak een forse kostenverhoging. Dit omslagpunt varieert sterk van regio tot regio. De prijzen van de nieuwe vrij-reizenabonnementen per concessie lopen namelijk zeer uiteen. Zo kost een busabonnement voor het gebied van de stadsregio Arnhem-Nijmegen 750 euro per jaar, en rekent Arriva meer dan het dubbele voor een busabonnement dat geldig is in de concessie Hoekse Waard/Goeree-Overflakkee. In het laatste geval is het nieuwe abonnement ook nog onvoordelig voor reizigers die met een sterabonnement over een afstand van 7 zones reisden.

Aan de gebruikswaarde van het nieuwe abonnement wordt in een aantal gevallen afbreuk gedaan doordat het niet geldig is in aangrenzende concessies en op bussen van andere vervoerders in hetzelfde gebied (effect d).

d. Van integrale geldigheid naar geldigheid tot de concessiegrens

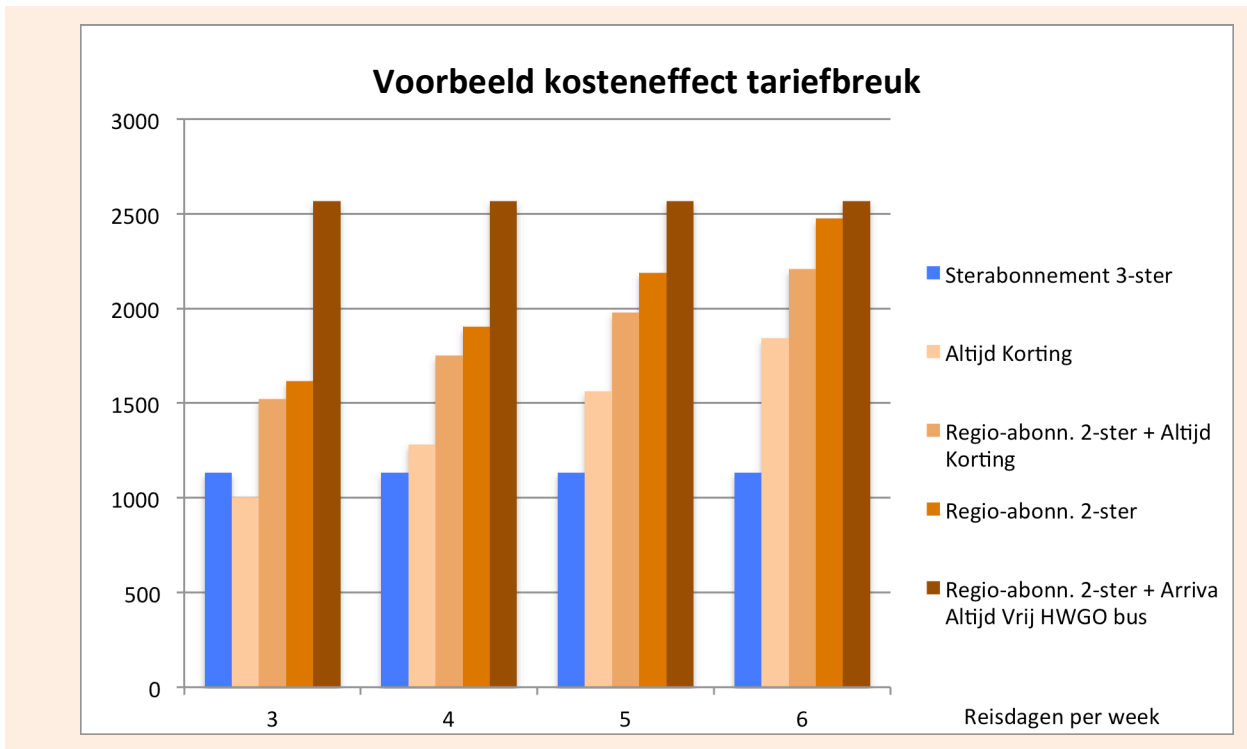
Door het wegvallen van de sterabonnementen uit het landelijk kader en het voeren van verschillend tariefsysteembeleid door naburige overheden, gaan concessiegrenzen een beperkende rol spelen bij de geldigheid van abonnementen. Reizigers die alleen gebruik maken van de lijnen van één concessiehouder merken hier niets van, maar degenen die overstappen op een lijn van een andere vervoerder des te meer – althans wanneer overheden en vervoerders niet hebben gezorgd voor geldigheid van het abonnement over de concessiegrens heen.

Dit laatste is in wisselende mate gebeurd, variërend van een volledig geïntegreerd aanbod van sterabonnementen van samenwerkende overheden, via acceptatie in naburige gebieden tot een scherpe scheiding per vervoerder/concessie. Scherpe scheidingen zien wij zelfs op plaatsen waar veelgebruikte verbindingen in het verleden zijn geknipt uit een oogpunt van netwerkoptimalisatie, conform het 'visgraat'-model. Bijvoorbeeld in de regio Rotterdam, bij buslijnen die aansluiten op de metro.

Reizigers die voor hun reizen met bus, tram en metro niet langer van één abonnement gebruik kunnen maken, zijn gedwongen:

- óf twee aparte abonnementen aan te schaffen,
- óf op een deel van hun dagelijkse rit op saldo te reizen,
- óf het nationale kortingsabonnement (Altijd Korting) te kiezen voor hun hele reis.

Met de laatstgenoemde mogelijkheid komt de reiziger veelal op de minst grote kostenstijging uit. Maar deze stijging loopt wel op naarmate vaker wordt gereid. Onderstaande grafiek toont een voorbeeld voor een reiziger tussen Oud-Beijerland en Rotterdam Centraal, met verschillende vervangende abonnementen en voor 3, 4, 5 en 6 reisdagen per week. Opmerkelijk: deze kostenstijgingen treden niet op in Hellevoetsluis, dat enige kilometers verderop ligt – maar toevallig onder een andere concessieverlener valt.



Verspreid over het land zijn ook situaties ontstaan waarin reizigers niet door *overdwars*, maar *overlangs* lopende concessiegrenzen worden gehinderd en benadeeld. Het betreft lijnen waarop afwisselend bussen van twee vervoerders dienstdoen. Op sommige plaatsen in het land zijn in deze gevallen afspraken gemaakt over wederzijdse acceptatie van abonnementen, op andere plaatsen is dat niet het geval. Bij een abonneerhouder wordt dan stilletjes de volle ritprijs afgeschreven, of hij wordt met zijn abonnement uit de desbetreffende bus geweerd. Een voorbeeld is de buslijn Utrecht – Schoonhoven – Rotterdam.

Dezelfde situatie treedt op bij bundels van lijnen van verschillende vervoerders die onder verschillende, niet samenwerkende concessieverleners vallen. Een voorbeeld is de lijnenbundel die in Haarlem de verbinding tussen Tempeliersstraat en station verzorgt. Met een sterabonnement wordt op lijn 50 toch de volle ritprijs geïnd.

e. Van overzichtelijkheid naar onoverzichtelijkheid

Een onoverzichtelijk aanbod van abonnementen leidt tot extra kosten voor reizigers, zeker wanneer de informatie over dit aanbod en over de persoonlijke keuzemogelijkheden veel te wensen overlaat.

Sommige reizigers zullen immers te dure (combinaties van) abonnementen kiezen, omdat zij de mogelijkheden voor hun eigen situatie niet goed overzien. Medewerkers van vervoerbedrijven geven bovendien niet altijd goede adviezen voor iemands persoonlijke situatie. Een integrale adviesmodule (die over bedrijfs- en concessiegrenzen heen kijkt) ontbreekt.

Op de diverse websites van de vervoerders en van 9292 treffen wij veel inconsistenties, tegenstrijdigheden en lacunes in de informatie aan. Dit betreft onder meer de (on)geldigheid van abonnementen op lijnen van andere vervoerders in hetzelfde of een aangrenzend gebied. Maar wij zien ook verschillende prijsopgaven voor precies hetzelfde abonnement. In het toch al veel complexer geworden abonneerlandschap wordt het maken van een goede keuze door de reizigers zo wel héél erg lastig.

Diezelfde onoverzichtelijkheid en (daardoor moeilijker op te merken) gebreken in de informatie, kunnen ook overheden, politici en consumentenorganisaties belemmeren in hun beoordeling van veranderingsplannen. Dit heeft in een aantal gevallen ongetwijfeld een rol gespeeld. Ook dit is een effect dat reizigers uiteindelijk terdege in hun portemonnee merken.

Hoofdstuk 4

Twee voorbeelden nader bekeken

In de door reizigers gemelde klachten zien wij de in hoofdstuk 3 onder a tot en met e beschreven effecten stuk voor stuk terug. Bij de ernstigste klachten is vaak sprake van een stapeling van deze effecten. Dit wrekt zich het meest bij reizigers die voorheen met een sterabonnement konden reizen, maar nu te maken krijgen met een een tariefbreuk. Dit zijn vaak tevens de situaties waarin sprake is van gebrekkige informatie. We lichten er twee gevallen uit. Zij zijn elk op hun eigen manier een voorbeeld van waartoe een verschil in visie tussen OV-autoriteiten kan leiden.

a. Casus concessiegrenzen Zuid-Holland

Hiernaast staat een klacht van een reiziger die dagelijks vanuit de Hoeksche Waard naar het centrum van Rotterdam forenst. Zo'n reis is buitenproportioneel veel duurder geworden. Er komen van reizigers veel vergelijkbare klachten.

De verklaring ligt in de omstandigheid dat de reiziger het ene deel van zijn traject aflegt met een buslijn die door Arriva onder verantwoordelijkheid van de provincie Zuid-Holland wordt gereden, en dat hij verder reist met metro, tram of bus op het net van de RET, dat onder verantwoordelijkheid staat van de Stadsregio Rotterdam. In 2012 kon dat nog met één 3-sterabonnement. Nu moet deze reiziger twee aparte abonnementen kopen.

Binnen dit deel van Zuid-Holland bestaan twee verschillende visies op het tariefsysteem en de abonnementen. De Provincie Zuid-Holland en vervoerder Arriva willen afrekenen per kilometer, terwijl de Stadsregio Rotterdam en de RET voorlopig een sterabonnement blijven aanbieden. Over dat laatste kwamen Rotterdam en Haaglanden wel tot overeenstemming, zodat het aanbod van regionale sterabonnemen-ten in deze buurregio's geïntegreerd is.

Het verschil van inzicht tussen de Stadsregio's en de Provincie is echter onoverbrugbaar. Ook komt er geen interoperabele oplossing tot stand die eenzelfde voordeel biedt als het vroegere sterabonnement. Toch ging de Provincie er aanvankelijk vanuit, dat er wel zo'n oplossing zou komen, in afwachting van een voorgenomen latere assortimentsherziening op Zuidvleugelniveau:

"Voor de periode vanaf 1 januari 2013 komt er een tijdelijke oplossing voor de groep reizigers die overstapt tussen de verschillende vervoerders die actief zijn in de Zuidvleugel. Deze oplossing zal de vorm krijgen van een zichtvoucher (een papieren abonnement dat getoond dient te worden aan de chauffeur) dat door Arriva zal worden geaccepteerd voor die reizigers die na 1 januari 2013 een sterabonnement aanschaffen in SRR/Haaglanden en die ook met Arriva willen reizen" (Uit de brief van de Gededeputeerde Staten d.d. 12 oktober 2012²).

Dit voornemen is vervolgens gesneuveld doordat "het technisch niet mogelijk bleek om een dergelijk product te ontwikkelen. Bovendien ontstonden er een aantal complicaties met betrekking tot de verdeling van de opbrengsten over de betrokken vervoerders. Om die reden is gezocht naar een alternatieve benadering"³. Dit heeft als compromis een korting op de aanschafprijs van een Altijd Korting-abonnement opgeleverd, zo melden de websites van de Provincie Zuid-Holland en de Stadsregio's Rotterdam en Haaglanden:

"Ik reis dagelijks met een 3-sterrenabonnement van Maasdam naar Rotterdam Centrum met Arriva en de RET. Deze kost €1.133. In 2013 moet ik een abonnement bij de RET en Arriva aanschaffen:

- 1. Een 2 Zone trajectkaart bij de RET €762,00 (jaar abonnement)*
 - 2. Bij Arriva: Altijd korting (20%) €165,00 (jaar abonnement) + 400 x rit prijs a € 3.15 per rit €1.260,00 (op jaar basis).*
- Totaal: €2.187,00.*

Vershil €1.054,00, een prijsstijging van bijna 100%."

² <http://tinyurl.com/bpo4zur>

³ <http://tinyurl.com/coyqmg6>

“De provincie Zuid-Holland biedt aan de reizigers, die met Arriva naar en van de beide regio’s reizen de mogelijkheid om samen met het regio abonnement het kortingsproduct “Altijd Korting” te kopen voor € 7,50 in plaats van € 16,50 per maand.”⁴

Dit lijkt misschien een genereuze prijsverlaging, maar bij een abonnement dat slechts 20% korting geeft, vormen de dagelijkse kilometerkosten de hoofdmoot. Ondanks de speciale aanschafprijs van Altijd Korting in combinatie met een regionaal sterabonnement, is deze abonnementencombinatie in veel gevallen niet de voordeligste oplossing. Reizigers betalen vaak het minst extra als zij alleen nog maar met het Altijd Korting-abonnement reizen, zoals blijkt uit ons voorbeeld in hoofdstuk 3 bij (d) (waarin de speciale aanschafprijs van Altijd Korting in combinatie met het sterabonnement is verwerkt).

Intussen kwamen er ook noodkreten van ouders over exorbitante kostenstijgingen bij abonnementen voor scholieren.

“Ik heb 3 kinderen die met de bus van Nieuw-Lekkerland naar Rotterdam naar school reizen. Sinds de invoering van de OV-Chipkaart betaal ik fors meer voor een maandabonnement. Daarnaast is er veel gedoe geweest met acceptatie zichtabonnementen.

Nu ik de sterabonnementen voor januari wil gaan bestellen, blijkt dat het niet meer kan. Ik ben hierover niet geïnformeerd. Na het bellen met de klantenservice van Arriva, blijkt de goedkoopste oplossing een “altijd korting maandproduct” op de ov-kaart te laden. Dit kost 16,50 per maand voor 40% korting op iedere ritprijs. Ik heb dit uitgerekend wat dat voor mij kost. (...) Een verdubbeling van de kosten. Ik vind dit te bizar voor woorden en ook onbetaalbaar. Ik heb deze klacht ook telefonisch bij Arriva geuit. Als reactie krijg ik: ‘Heel vervelend, het is het beleid van de provincie’ en ‘We kunnen er natuurlijk ook niets aan doen.’”

Op aandrang van de Provincie Zuid-Holland zijn door Arriva in januari en februari 2013 nog twee reparatiemaatregelen genomen vanwege de kostenstijgingen door de afschaffing van sterabonnementen. Er lopen hier nu drie compensateregelingen:

- de bovengenoemde verlaagde aanschafprijs van Altijd Korting in combinatie met een regionaal sterabonnement in Zuid-Holland;
- een hogere scholierenkorting (55% in plaats van 40%) bij het Altijd Korting-abonnement, die echter alleen werkt op de Arriva-bussen, zodat scholieren die overstappen op bijvoorbeeld de metro van de RET of een buslijn van Connexxion toch maar beter niet het Arriva Altijd Korting Scholier 55%-product kunnen kopen, maar het landelijke product Altijd Korting met de normale scholierenkorting van 40%;
- een teruggaveregeling voor reizigers die na afschaffing van de sterabonnementen per maand meer dan 25% duurder uit zijn; zij krijgen het verschil in reissaldo terug.

Men kan zich afvragen hoe het zo ver heeft kunnen komen, temeer omdat de overheden in de Zuidvleugel van de Randstad toe zeggen te willen naar een gezamenlijk tariefsysteem. Wat zéker niet heeft geholpen, is dat Arriva de provincie van onjuiste informatie blijkt te hebben voorzien over de financiële gevolgen van de afschaffing van de sterabonnementen voor reizigers.

b. Casus samenwerking en informatie Friesland

Een reiziger in Friesland klaagt over het nieuwe productassortiment. En met name over het verdwijnen van het sterabonnement. Dit lijkt een vreemde klacht, als je weet dat het OV-bureau Groningen-Drenthe een Sterabonnement Noord-Nederland heeft ontwikkeld. Friesland is toch ook Noord-Nederland? Daarbij heeft de Provincie Fryslân aangegeven zich aan te sluiten bij dit initiatief. Daardoor kunnen reizigers met dit abonnement zonder problemen overstappen tussen de bussen van Qbuzz, dat in Groningen en Drenthe rijdt, en Arriva, dat Noord- en Zuidwest-Friesland bedient.

⁴ <http://www.zuid-holland.nl/contentpagina.htm?id=101431> (en bijlage 1)

Toch zitten ook in dit deel van Nederland de overheden qua tariefvisie op verschillende sporen. Groningen mag de sterabonnements dan willen handhaven, Friesland doet dat niet. Daar zijn sterabonnements alleen nog te koop bij Qbuzz, dat rijdt in Groningen, Drenthe en zuidwest-Friesland. De laatstgenoemde concessie valt overigens onder de Provincie Fryslân, maar deze loopt al een aantal jaren langer dan die van Arriva.

Het Sterabonnement Noord-Nederland blijkt bovendien alleen verkrijgbaar te zijn als je een centrumzone kiest die in 'Qbuzzland' ligt, en niet met een centrumzone in 'Arrivaland'. Heerenveen en Sneek bijvoorbeeld vallen er zodoende buiten. Een pluspunt is wel, dat de overheden interoperabiliteit hebben geregeld voor het overgangsgebied tussen Qbuzz en Arriva. Zo ver is men in Zuid-Holland niet gekomen. Ook bleek in Friesland bijtijds (door onderzoek van een extern adviesbureau) dat voor scholieren een hoger kortingspercentage nodig was om extreme kostenstijgingen te voorkomen. Dit leidde in Friesland tot een scholierenabonnement met 55% korting. In Zuid-Holland kwam die optie er pas nadat de nodige commotie was ontstaan.

Maar de interoperabiliteit ten spijt, stuurt Fryslân zijn nieuwe concessiehouder in het noorden en zuidwesten van de provincie aan in de richting van afscheid van de sterabonnements: "Op de website wordt duidelijk vermeld dat vanaf 9 december nieuwe producten worden geïntroduceerd i.p.v. de sterabonnements en welke service de klanten geboden wordt." Zodoende krijgen ook reizigers die nog wél een Sterabonnement Noord-Nederland zouden kunnen kopen, en daarmee het voordeligst af zouden zijn, van Arriva het advies om een abonnement uit het bedrijfsgebonden assortiment te kiezen.

"Straks in 2013 wordt mijn abonnement €28,00 duurder omdat het sterabonnement eruit gaat. Dan moet ik een Arriva Altijd Vrij NZW-Fryslân Maandabonnement kopen voor €100 per maand (i.p.v. €72 per maand voor een sterabonnement).

Dit terwijl ik niet eens door heel Friesland hoef te reizen. Je kunt ook een Altijd Korting abonnement kopen, je krijgt dan altijd 55% korting. Dus ik dacht, dan kan ik ook wel met de trein want dan is een retourtje goedkoper dan met de bus. Maar dat abonnement is alleen geldig in alle bussen en treinen van Arriva in Nederland m.u.v. treinen in Friesland en Groningen. Ik weet nu niet meer wat ik moet eigenlijk, ik hoop dat u mijn klacht snapt."

Hoofdstuk 5

Informatie aan reizigers

Veel van de klachten gaan naast het afschaffen van het sterabbonnement over de ondoorzichtigheid van tarieven en kaartsoorten en gebreken in de informatie. Wij laten eerst een aantal reizigers zelf aan het woord.

We zijn 59% duurder uit! Bij de aanschaf van het abonnement lijkt het alsof je hiermee overal kunt reizen: Bij vraag 7 van de productwijzer is 1 van de antwoorden: "ja, ik reis ook regelmatig met bussen, trams of metro's van andere vervoerders" Dat klik je aan. Je komt dan bij het advies: Arriva Altijd Vrij/jeugd. Die kaart bestel je dan, dan denk je toch dat je het geregeld hebt?

Op de site stond (volgens ons is het al aangepast) dat dit abonnement geldt op alle bussen van Breng tussen Arnhem en Doetinchem.

Nu blijkt het abonnement alleen geldig te zijn op bus 26, 27 en 29 van Breng (die natuurlijk niet in de buurt van de school stoppen). Er is geen combinatiekaart voor trein en bus te koop, dat terwijl er veel kinderen uit Doetinchem in Arnhem op school zitten!

"Zeer onduidelijke reisproductinformatie bij Arriva. Een (beter) alternatief [voor mij] is een N-ster abo bij RET. Dat is 10 euro per maand duurder.

Nu moet je afhankelijk van vervoerder in het gebied een reisproduct aanschaffen? In mijn geval Arriva en RET.

Zeer onduidelijk! Eén OV-chip en straks honderden producten??

Zeer vreemde ontwikkeling. Heeft mij uren gekost om het uit te zoeken en ik begrijp het nog niet goed. Eenduidigheid ontbreekt volstrekt!"

"Onze 16-jarige zoon volgt een opleiding op het MBO in Apeldoorn. Wij wonen zelf in Epe. Vorig jaar kochten we online een Syntus MaandTrajectkaart voor hem, dit kostte ons 68,35 per maand.

Vandaag wilde ik weer online dezelfde kaart kopen voor in januari. Echter, dit lukte mij niet, waarop ik de site eens goed bekeek, en er achter kwam dat die kaart niet meer gekocht kan worden. Na een middagje puzzelen kwam ik er op uit dat we nu een kaart voor 16,50 voor hem kunnen kopen, waardoor hij 40% korting krijgt. Maar dat maakt wel een totaal van 97,50 een verschil van 29,15 per maand, dat is een verhoging van ruim 42%! Kan dat zomaar? Onze zoon heeft geen studiefinanciering, en kan dus ook geen studentenkorting krijgen. Maar ik vind deze verhoging wel erg fors, dat is op jaarbasis 349 euro! En dat in deze tijden, en wat mij ook steekt, zonder een berichtje vooraf, je moet er zelf achter komen."

“Wij vinden het meer dan belachelijk dat de busreis zo duur is geworden. Het is € 51.45 duurder per maand!

We vinden het ook lastig dat 9292 tegenstrijdige adviezen geeft. Ik heb gebeld met de klantenservice en deze meneer zei dat onze dochter met een Twents abonnement kon reizen. Dat is dus niet zo volgens een mail van Connexxion. En Arriva zegt weer iets anders.”

“Mijn dochter had altijd een sterabonnement en nu ik een nieuwe maandkaart aan wilde vragen kon dit niet.

Nu blijkt dat er nu een zichtabonnement voor in de plaats gekomen is. Dit houdt wel in dat ze eerst een persoonlijke OV-chipkaart nodig heeft, en zoals ze bij Arriva vertelden duurt dit ongeveer 2 weken. Hierna kan ze dan een zichtkaart bestellen wat ook weer een week duurt. Dus is ze genoodzaakt bijna een maand dure kaartjes te kopen.

Arriva heeft hierover bij ons nooit wat bekend gemaakt, terwijl ze wel ons e-mailadres hebben en ook altijd sms-jes sturen wanneer we een nieuwe kaart moeten bestellen.

“Graag wil ik een klacht indienen over Arriva in Zuid-Holland/Utrecht (lijn 195/295). Ik kan niet ontdekken welk abonnement ik aan moet schaffen zonder problemen te krijgen met een stuk overdracht. Overdracht zult u vragen? Ja: als ik een abonnement aanschaf bij Connexxion (lijn 195/295 wordt gedeeld door Arriva en Connexxion) dan is dat niet geldig bij Arriva. De OV-chipkaart zou toch de nieuwe kaart zijn die eenvoudig zou scheppen en overal geldig is? Nu moet ik veel uitzoekwerk doen en verschillende producten kopen.

Ik ben nu gedwongen om gewoon mijn OV-Chipkaart te gebruiken. en dat kost me een stuk meer op dat traject. Arriva kan mij geen uitsluitel geven welk abonnement ik moet aanschaffen. Ik wil geen zichtabonnement, omdat ik dan de metro niet inkom in Rotterdam. Ik wil een traject- abonnement op mijn OV-chipkaart kunnen zetten waarmee ik van punt a naar b kan, zonder extra dingen te moeten regelen.”

“Mijn dochter reisde voorheen (2012) van Beekbergen (bus) naar Apeldoorn en van Apeldoorn met de boemeltrein naar Zutphen station. Daar betaalden wij voor een 3 sterabonnement 72 euro per maand. Nu blijkt dat volgens de verschillende vervoerders 140 euro per maand te worden. Een stijging van 100%, dit is ronduit belachelijk.

Niemand van 9292, Syntus, Connexxion of Arriva kan ons vertellen welk abonnement mijn dochter precies nodig heeft, laat staan dat ze kunnen vertellen wat de kosten van dit abonnement zijn. Mijn dochter reist nu met een Breng Vrij abonnement maar volgens haar is dat niet zichtbaar op de kaart als zij inlogt in het systeem. Zelfs de controleurs weten het niet maar mijn dochter wordt wel als een soort ‘zwartrijder’ behandeld.”

a. Aard van de klachten

De klachten over de informatieverstrekking gaan over onduidelijke websites, maar ook gebrek aan informatie en zelfs misleidende informatie. Het schort niet alleen aan de informatievoorziening via de websites. Ook de interne informatievoorziening van de vervoerbedrijven lijkt niet op orde. Klantenservices in Zuid-Holland, Friesland en Gelderland adviseerden veel reizigers al snel een Altijd Kortingsproduct, terwijl dat niet per sé het voordeligste product was voor reizigers.

Goed is dat sommige vervoerders investeerden in een keuzesysteem op hun website. De reiziger kan daar een keuzemenu invullen om te achterhalen wat de beste kaartsoort is. Hierbij wordt echter geen rekening gehouden met een concessiegrensoverschrijding.

In sommige gebieden klaagden reizigers niet specifiek over inadequate informatieverstrekking, maar over een nieuw reisproduct dat niet aansluit bij hun behoefte. Deze klacht verwijst de vervoerder naar de provincie of stadsregio. Vervolgens is er geen duidelijke plek, behalve Rover of OV loket, waar reizigers een klacht over reisproducten neer kunnen leggen. Onduidelijk blijft ook wat de afhandelingsprocedure van een dergelijke klacht is en of deze meetelt in de productevaluatie.

b. Verbeterpunten

De reiziger heeft onvoldoende informatie tot zijn of haar beschikking om een goede keuze te kunnen maken en wordt niet proactief geïnformeerd over systeemwijzigingen en tariefsverhogingen.

Reizigers kunnen nergens terecht voor een goed advies voor een reis die concessiegrenzen overschrijdt. Zij moeten dan op basis van eigen berekeningen bepalen welk product voor hen het voordeligst is. Dit wordt echter bemoeilijkt door de beperkte of moeilijk vindbare informatie op de websites.

- De websites van de vervoerders zijn allemaal verschillend in terminologie en inrichting. Reizigers moeten voor reizen met verschillende vervoerders verschillende zoekpaden volgen.
- De websites bevatten niet altijd de meest recente, volledige en juiste informatie. Wat bijvoorbeeld ontbreekt is een rekenfunctie waarmee het kilometeraantal van de reis wordt weergegeven.
- Afspraken die de OV-autoriteit maakte met de vervoerder met betrekking tot het accepteren van abonnementen of het goedkoper aanbieden van producten moeten tijdig worden verwerkt. Wij zien dat dit niet altijd het geval is.
- Reizigers moeten met minder doorklikken bij relevante informatie komen.

Een aanbeveling is om de websites beter in te richten, en meer en tijdig recente informatie ter beschikking te stellen. Er is een gemis aan een webtool waarop de reiziger betrekkelijk eenvoudig zijn reis kan invoeren waarmee hij of zij het meest geschikte abonnement kan kiezen. Een dergelijke tool zou geplaatst kunnen worden op een onafhankelijke website zoals 9292, maar een dergelijke applicatie kan ook gezamenlijk worden ontwikkeld door vervoerders en decentrale overheden en op de websites van alle vervoerders worden gepubliceerd en aangeboden.

Hoofdstuk 6

Overige klachten

Dit rapport richt zich op de hoofdstroom van de klachten van abonneementhouders die gaan over sterke kostenstijgingen, en op datgene wat wij als hoofdoorzaken zien. Er zijn ook klachten over prijsstijgingen met andere oorzaken, die wij niet ongenoemd willen laten. In dit hoofdstuk besteden wij hier beknopt aandacht aan.

a. Prijsindexatie in het OV

De prijzen van het stads- en streekvervoer worden jaarlijks geïndexeerd op basis van een vaste afspraak tussen de verantwoordelijke overheden en de vervoerbedrijven. De indexatie is samengesteld uit de volgende componenten, die in een vaste verhouding meewegen in het totaal:

- consumentenprijsindex (cpi),
- loonvoet,
- verwachte ontwikkeling in de energieprijzen (diesel en elektriciteit),
- compensatie van de vraaguitval bij een prijsverhoging boven de cpi.

De optelsom van bovenstaande factoren komt vaak hoger uit dan de algemene ontwikkeling van de consumentenprijzen (cpi). Dit heeft tot gevolg dat het reizen met het stads- en streekvervoer over de jaren heen relatief duurder wordt. Voor 2013 is de prijsindexatie in het stads- en streekvervoer bijvoorbeeld 3,83%, terwijl de inflatieverwachting (cpi) in Macro-economische verkenning van het CPB 2,0% bedroeg.

De consumentenorganisaties (nationaal en regionaal) maken al jaren bezwaar tegen de vierde component van de prijsindexatie: de compensatie van de vervoerbedrijven voor gederfde inkomsten als gevolg van klantenverlies door de prijsverhoging. Het is een vreemde gedachte om reizigers die het OV trouw blijven de rekening te presenteren van omzetverlies door een prijsverhoging. Dit zet een premie op het verjagen van reizigers uit het openbaar vervoer.

b. Een schepje bovenop de landelijke prijsindexatie

Een gevolg van de invoering van de OV-chipkaart is dat er een inkomstenverschuiving is geweest. In sommige gebieden is nu duidelijk dat het gehanteerde kilometertarief niet kostendekkend is. Hier is op basis van onderzoek door een extern adviesbureau een hogere dan de landelijk vastgestelde prijsindexatie toegepast.

c. Diversiteit in kilometertarieven, HOV en CVV

Kilometerprijzen verschillen per gebied, maar soms ook per soort vervoer. Voor hoogwaardig openbaar vervoer (HOV) en collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) gelden soms hogere tarieven dan voor gewone buslijnen. Met name reizigers uit de regio Zuid Holland Noord klaagden bij Rover over hogere kilometerprijzen van de Q-liners. Met ingang van de dienstregeling op 9 december 2012 ontving Rover veel klachten over bussen die haltes voorbij reden omdat ze te vol zaten, in tegenstelling tot de duurdere Q-liners. Reizigers kozen voor het goedkopere alternatief.

Vanwege de bezuinigingen zijn veel OV-autoriteiten en vervoerders genoopt tot veranderingen in het lijnennet. Bij de aangekondigde bezuinigingen op de doeluitkering voor het stads- en streekvervoer in de drie grote steden deed de minister suggesties, door een rapport over netwerk-rationalisatie te presenteren.⁵ De strekking van dat rapport was om een hiërarchische structuur in het lijnennet aan te brengen met zo min mogelijk dubbelingen. Hierdoor kunnen reizigers worden geconfronteerd met een kostenverhoging, doordat zij voortaan gedwongen worden van verschillende modaliteiten of kwaliteiten gebruik te maken.

"Ik reis vaak met de bus van Groningen naar Drachten en weer terug. De bussen zijn van Qbuzz. Ik betaalde altijd voor een enkeltje 6 euro en voor een dagkaart 12 euro. Al vrij prijzig. Afgelopen maandag kwam ik tot de ontdekking dat de tarieven absurd verhoogd zijn. Een enkeltje kost nu 8 euro. Een dagkaart dus 16 euro."

⁵ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2011/06/06/rapport-conquist-netwerk-rationalisatie-g3.html>

“Arriva heeft 70% van onze busdienst vervangen door Opstapper. Ik heb een jaarabonnement maar moet nu ineens 4 euro per rit extra betalen. Mag dit?”

Wanneer een reguliere buslijn echt niet rendabel is wordt gezocht naar alternatieven. Eén van die alternatieven is collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) of individueel openbaar vervoer. Vaak is dit een (deel)taxi die van tevoren moet worden gereserveerd. Ook dit resulteert dikwijls in kostenstijgingen.

Hoofdstuk 7

Conclusie

Hoofdoorzaken

Bij de klachten van abonneementhouders zien wij drie hoofdoorzaken, die in veel gevallen verband met elkaar houden.

- Hoofdoorzaak één is afschaffing van de abonnementsvorm met afgekocht reisrecht. Dit brengt voor frequente reizigers een kostenstijging met zich mee die al snel tientallen procenten bedraagt, maar ook tot een verdubbeling van de reiskosten kan oplopen. Hierdoor valt te vrezen, dat deze afschaffing voor vaste klanten als prikkel zal werken om het openbaar vervoer zo min mogelijk te gebruiken buiten het hoogst noodzakelijke.

In veel concessiegebieden waar het sterabonnement is afgeschaft wordt wel een vrij-reizen-abonnement voor het hele concessiegebied aangeboden, maar dit is voor de meeste mensen geen goed alternatief: het biedt hen onnodig veel vervoer tegen een onnodig hoge prijs, terwijl de geldigheid stopt bij de concessiegrens.

- Hoofdoorzaak twee is de desintegratie van het landelijke stelsel van abonnementen met afgekocht reisrecht. Daardoor stopt de geldigheid van deze abonnementen nu in veel gevallen bij de concessiegrens. Er is wel een nationaal kortingsabonnement, maar dat is voor de meeste reizigers veel onvoordeliger: zie bij hoofdoorzaak één. Reizigers gaan dus in een aantal regio's duur betalen voor het passeren van concessiegrenzen. Daarbij krijgen zij te maken met ondoorzichtige situaties en een onoverzichtelijk abonentenaanbod.
- Hoofdoorzaak drie is dat reizigers, juist in situaties met concessiegrensproblemen en een onoverzichtelijk aanbod, slecht worden geïnformeerd. Daardoor maken zij onvoordelige keuzes en raken zij geïrriteerd over de klantvriendelijke organisatie van het openbaar vervoer.

De problemen raken overigens niet alleen individuele reizigers, maar ook werkgevers die hun personeel van abonnementen voorzien.

Beleidsverschillen

De grote verschillen in tariefbeleid tussen de verschillende decentrale overheden hebben zodoende bij veel vaste klanten van het openbaar vervoer gezorgd voor buitensporige kostenstijgingen, ongemak en ergernis.

Het is op zichzelf begrijpelijk dat overheden in verstedelijkte gebieden andere accenten willen leggen dan in minder dichtbevolkte gebieden. Maar bij de abonnementen zien wij ook scherpe koersverschillen tussen verschillende overheden binnen de Randstad, of tussen overheden in hetzelfde landsdeel buiten de Randstad. De verschillende opvattingen met betrekking tot abonnementsvormen vertonen weinig geografische/demografische samenhang.

Wellicht spelen de opvattingen en wensen van specifieke vervoerders een grote rol. Vervoerders zijn nu eenmaal commerciële ondernemingen. Zij zorgen dus niet vanzelf voor de nodige samenhang met aanpalende gebieden waar 'concullega's' actief zijn, en ook niet zomaar voor continuïteit van hun eigen assortiment bij wisselingen van concessiehouder. Dit laatste leidde reeds tot klachten van reizigers die hun Syntus-trajectabonnement niet meer konden gebruiken op lijnen waar Syntus door een andere vervoerder is opgevolgd.

Uiteindelijk ligt de tariefverantwoordelijkheid toch bij de overheden. En die kijken daarbij, zoals blijkt, te weinig naar de belangen van OV-gebruikers die over hun bevoegdheidsgrenzen heen reizen.

Tarief-desintegratie

De in dit rapport beschreven ontwikkeling staat in de ogen van Rover niet op zichzelf. Scherpe kostenstijgingen door het afschaffen van geïntegreerde tarieven, in combinatie met gebrekkige informatie aan reizigers, zagen wij al eerder bij het afschaffen van de stad-/streek-supplementen bij NS-trajectabonnementen. En wij zien het ook bij het ontstaan van tariefbreuken tussen NS en gedecentraliseerde treindiensten (waar de moeizaam tot stand gekomen eliminering van het 'dubbel opstaptarief' geen

oplossing biedt voor de grootste kostenstijgingen).

Voor de groeiende groep reizigers die hierdoor geraakt wordt, manifesteert het openbaar vervoer zich als een slecht samenwerkende en communicerende organisatie, die een onoverzichtelijk tariefaanbod creëert en zich weinig aan de klant gelegen laat liggen. Met uitzondering van zijn portemonnee, natuurlijk. In het Europa zonder grenzen, krijgt de OV-reiziger in Nederland steeds meer last van binnengrenzen met tariefbeleid op de vierkante centimeter.

Desintegratie van het tariefsysteem op een samenhangend OV-netwerk is klantvriendelijk en volstrekt uit de tijd. Waarom doet Nederland dit het openbaar vervoer en de reizigers aan?

Hoofdstuk 8

Aanbevelingen

Rover wil dat er een einde komt aan de buitensporige kostenstijgingen in het openbaar vervoer. Er moet zo snel mogelijk een échte oplossing komen voor de belangrijkste kostenverhogende factoren (zie onze conclusies in het vorige hoofdstuk). Compensatiemaatregelen beschouwen wij als een lapmiddel: die zijn veelal slechts tijdelijk, maken de zaken nog onoverzichtelijker dan ze al zijn en nemen geen structurele problemen weg, waardoor een belangrijk deel van de problemen blijft bestaan.

Rover doet de volgende aanbevelingen:

- a. Herstel op de kortst mogelijke termijn op nationale schaal het sterabonnement, als integraal systeem van abonnementen met afgekocht reisrecht, met een gebiedsomsomvang die redelijk overeenkomt met de behoefte van de reiziger. We zijn al een heel eind als de situatie van 2012 kan worden hersteld.
- b. Kom tot een landelijk gedeelde visie op een nationaal basisassortiment in het gehele openbaar vervoer, inclusief de trein. Daarvan moet in ieder geval een abonnementsvorm deel uitmaken met de eigenschappen die onder (a) zijn genoemd: integraal geldig afgekocht reisrecht, met een gebiedsomsomvang die redelijk overeenkomt met de behoefte van de reiziger.
- c. Naast een overkoepelende visie is ook regie noodzakelijk om effectief en met de focus op de reiziger (óók de reiziger in de OV-keten) verder te komen. Rover wil de gedecentraliseerde verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer behouden. Maar met betrekking tot nationale tariefbelangen, een aspect dat bij de decentralisatie onvoldoende aandacht heeft gekregen, lijkt het ons onvermijdelijk en urgent om stevig bij te sturen.
- d. Zorg voor geïntegreerde, volledige, consistente en tijdige informatie aan de reizigers over het beschikbare assortiment in hun regio. Daar hoort ook een adviesfunctie bij, waarmee reizigers de mogelijkheden kunnen vergelijken en een de voor hen meest passende keuze kunnen maken. Overwogen kan worden, deze taak bij 9292 te leggen.