

Aan Provinciale Staten van Zeeland

Onderwerp	Zaaknummer	Behandeld door	Verzonden
Zeeland Voordeel	15348		

Middelburg, 10 januari 2022

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van een tussentijdse evaluatie van het reisproduct Zeeland Voordeel, dat per 2 mei jl. is ingevoerd voor het busvervoer in Zeeland.

Invoering Zeeland Voordeel

Op 6 januari jl. hebben we u geïnformeerd over de invoering van het reisproduct Zeeland Voordeel. Wij hebben aangegeven dat dit product aansluit bij een al lang bestaande wens van de Stichting Scholierenvervoer Zeeland om de voorheen bestaande sterabonnements (vast reisrecht binnen bepaalde zones voor een vaste prijs) te vervangen door een flexibel reisproduct, waarbij de reiziger achteraf betaalt en het te betalen bedrag afhankelijk is van de mate waarin hij heeft gereisd. De oude sterabonnements waren nog gebaseerd op de zonesystematiek van de vroegere strippenkaarten, de voorganger van de OV-chipkaart. Landelijk wordt inmiddels al gesproken over het vervangen van de huidige OV-chipkaart door EMV-betalen (betalen met de bankpas). Met het reisproduct Zeeland Voordeel anticipeert Zeeland dus op toekomstige ontwikkelingen rondom het betalen in het OV. Dit verklaart ook dat andere OV-autoriteiten met belangstelling kijken naar het door ons ingevoerde product en binnen sommige concessies ook gekeken wordt of een vergelijkbare productformule kan worden ingevoerd. In de concessie Gooi en Vechtstreek is inmiddels een vergelijkbaar reisproduct ingevoerd.

Bij de invoering van Zeeland Voordeel hebben we voorzien dat de prijseffecten voor reizigers verschillend uitpakken. We wisten vooraf dat Zeeland Voordeel nadelig uitpakt voor reizigers die minder frequent reizen en frequente reizigers die kortere ritten afleggen. Daar staat tegenover dat reizigers die vaak lange(re) ritten maken, financieel voordeel hebben omdat ze korting opbouwen naarmate ze meer en langer reizen, met een maximum maandbedrag.

Een van de achterliggende gedachten bij deze tariefstelling is dat frequent(er) reizen wordt beloond en dat het in het kader van de duurzaamheid beter is om op de lange afstanden de concurrentie aan te gaan met frequente reizigers die nu nog kiezen voor de auto in plaats van op de korte afstanden te concurreren met de fiets.

Aanleiding tussentijdse evaluatie

Na invoering van Zeeland Voordeel hebben diverse reizigers gereageerd op de financiële gevolgen daarvan voor hen persoonlijk. Daarbij ontstond een beeld dat het reizen per bus significant duurder is geworden voor (groepen van) reizigers. Dit is voor ons aanleiding geweest voor een tussentijdse evaluatie. U bent daarover bij brief van 22 juli jl. geïnformeerd.

Opzet evaluatie

De tussentijdse evaluatie is bedoeld om het reisproduct Zeeland Voordeel te valideren. Dat betekent dat we ontvangen reizigersreacties bekijken op de financiële gevolgen voor de betreffende reiziger(s) en deze afzetten tegen de aannames en verwachtingen, waar we vooraf vanuit zijn gegaan bij het

ontwikkelen van Zeeland Voordeel. We hebben immers voorzien dat de prijseffecten van Zeeland Voordeel voor reizigers verschillend uitpakken, vanwege het uitgangspunt dat de reizigersopbrengsten voor Connexxion gelijk blijven. Voor de validatie hebben we ontvangen reacties individueel inhoudelijk beoordeeld.

Kanttekening is dat er geen sprake is van een compleet beeld; de ontvangen reacties zijn immers van reizigers die nadeel zeggen te ondervinden van Zeeland Voordeel. Reizigers die daarvan voordelen ondervinden laten zich doorgaans niet horen en blijven daardoor buiten beeld.

Tweede kanttekening is dat de validatie nog geen uitspraak doet over de met Zeeland Voordeel beoogde reizigersgroei. Dat kan, mede vanwege de invloed van Covid-19 op het huidige reisgedrag, pas na een aantal jaren worden beoordeeld.

Uitkomsten evaluatie

De validatie is gebaseerd op 21 ontvangen reacties, waarvan er 12 bij Connexxion en 9 bij ons zijn ingediend. Van de ontvangen reacties gaan 12 reacties over de eigen persoonlijke situatie; 9 reacties zijn (mede) namens anderen ingediend. Qua inhoud gaan 12 reacties over het scholierenvervoer van en naar Middelharnis; de andere reacties zijn algemeen van aard (4) of betreffen een concrete situatie (5). We werken deze hierna verder uit.

Tussen de 12 reacties die bij Connexxion zijn ingediend, zitten 2 reacties die ook bij de OV Ombudsman zijn ingediend. Hij reageert daarop in zijn 'Kwartaalrapportage 1 juli 2021 – 30 september 2021'. Wij betrekken deze reactie bij de validatie en gaan daarop in deze brief in.

De ontvangen reacties zijn individueel beoordeeld en beantwoord. In deze brief worden de uitkomsten daarvan geanonimiseerd weergegeven.

Reisrelatie van/naar Middelharnis (12)

Er is een groep Zeeuwse scholieren die in Middelharnis naar school gaat. Bij deze ritten liggen herkomst en bestemming dus in twee verschillende concessies. Voorheen konden scholieren zonder problemen met een Zeeuws sterabonnement reizen en daarbij gebruik maken van de Zeeuwse scholierenlijnen en de Zuid-Hollandse buslijn 436 (Rotterdam-Ouddorp). Met Zeeland Voordeel is dat veranderd, want dit reisproduct is alleen van toepassing op Zeeuwse buslijnen en dus niet meer op buslijn 436 (Rotterdam-Ouddorp). Praktijk was/is echter dat scholieren deze lijn wel blijven gebruiken op momenten dat de Zeeuwse scholierenlijnen niet goed aansluiten bij de lestijden, bijvoorbeeld omdat er een lesuur uitvalt vanwege een zieke docent. Zeeuwse scholieren die na invoering van Zeeland Voordeel gebruik maken van lijn 436 krijgen daarvoor nu het voltarief in rekening gebracht. En omdat lijn 436 geen Zeeuwse lijn is tellen deze ritten bij Zeeland Voordeel ook niet mee bij het opbouwen van korting.

We hebben vastgesteld dat deze situatie bij het uitwerken van Zeeland Voordeel niet voldoende aandacht heeft gekregen. De oplossing is tweeledig.

Scholieren die net over de grens in Zeeland wonen, kunnen tegen nagenoeg gelijke kosten als voorheen een Zuid-Hollands sterabonnement aanschaffen. Voor deze groep reizigers verandert er dan feitelijk niets. Voorheen maakten ze gebruik van een Zeeuws sterabonnement (dat met invoering van Zeeland Voordeel is opgeheven); in plaats daarvan kunnen ze nu een Zuid-Hollands sterabonnement aanschaffen. Ze behouden daarmee dus een vastrechtabonnement.

Feit is evenwel dat een Zuid-Hollands sterabonnement geen passende oplossing biedt voor leerlingen die verder weg wonen (het zuidelijke deel van het eiland Tholen of woonachtig zijn op Schouwen (Nieuwerkerk, Ouwkerk, Zierikzee)). Voor deze groep leerlingen is in overleg met de scholen een andere oplossing gevonden. Daarvoor zijn de volgende afspraken gemaakt:

- er komt een compensatieregeling voor scholieren die reizen met Zeeland Voordeel en daarnaast afgelopen periode ook gebruik hebben gemaakt van buslijn 436;
- naar de toekomst toe blijft de inzet om de dienstregeling van de scholierenlijnen beter af te stemmen op de schooltijden om zo het gebruik van buslijn 436 te voorkomen. Daarbij doen scholen een oproep aan leerlingen om huiswerk mee te nemen naar school om zo tijd (voor of na de lessen) te overbruggen en daardoor wel te kunnen reizen met de Zeeuwse scholierenlijnen. Daarnaast komt er een beperkte compensatieregeling voor scholieren die daarnaast toch nog gebruik maken van buslijn 436. Deze regeling wordt in overleg met de scholen uitgewerkt en via de scholen uitgevoerd.

Bij de OV-Ombudsman zijn ook klachten ingediend door reizigers die naar Middelharnis reizen. Met de voorgestelde compensatieregeling doen we recht aan zijn voorstel om na te denken over een financiële compensatie voor gedupeerden.

Concreet benoemde reisrelaties (5)

Binnen deze categorie zijn uiteenlopende reacties ontvangen:

- *Er wordt melding gemaakt van een tariefstijging voor een enkele rit met de bus op een bepaald traject.*

Het klopt dat voor incidentele reizigers de ritprijs op een bepaald traject stijgt omdat het kilometertarief is gestegen. Tegelijkertijd is ook een degressief tarief ingevoerd. Frequente reizigers bouwen daardoor korting op naarmate ze vaker reizen. Dit is ook de achterliggende gedachte van het nieuwe reisproduct Zeeland Voordeel.

- *Gewezen wordt op tariefstijgingen voor frequente reizigers, die voorheen gebruik maakten van een 2-sterabonnement.*

Bij het uitwerken van Zeeland Voordeel is voorzien dat ook frequente reizigers met een 1- of 2-sterabonnement er met Zeeland Voordeel op achteruit gaan. Het betreft immers relatief korte afstanden waarop de bus niet langer de concurrentie aangaat met de fiets.

- *Een andere reactie betreft een reiziger die in de oude situatie qua reisafstand normaal gesproken een 3-sterabonnement nodig zou hebben, maar door een gelukkige samenloop van omstandigheden kon volstaan met een 2-sterabonnement.*

Anders dan de voormalige sterabonnementen, die op zones waren gebaseerd, gaat Zeeland Voordeel uit van gereisde kilometers. Dat is een meer eenduidige en daarmee eerlijker tariefgrondslag dan zones.

- *In een andere reactie, die ook bij de OV-Ombudsman is ingediend, stelt een reiziger voorheen goedkoper uit te zijn met een 3-sterabonnement dan met Zeeland Voordeel. Deze reiziger betaalde voorheen € 86 per maand voor een 3-sterabonnement en stelt nu € 117 per maand kwijt te zijn.*

Volgens de vooraf gemaakte berekeningen ligt bij 3-sterabonnementen het omslagpunt van een licht nadeel (bij 2-sterabonnement) naar een licht voordeel (3-sterabonnement). De ontvangen reactie gaat uit van de aanname dat de reiziger net als bij een sterabonnement maandelijks een vast bedrag van € 117 moet betalen. De OV Ombudsman baseert zijn reactie ook op deze aanname. Deze is echter onjuist want er zijn ook maanden waarop de reiziger vanwege vakantie of ziekte niet of minder zal reizen. En dan vallen de kosten/maand voor Zeeland Voordeel lager uit dan een 3-sterabonnement. Een eerlijke prijsvergelijking moet dus gebaseerd zijn op de kosten over een langere periode in plaats van de kosten over een individuele maand.

- *Een reiziger vraagt aandacht voor een kostenstijging op een bepaald traject, waarop hij frequent reist.*

Bij de beoordeling van deze reactie bestaan gegronde twijfels over de juistheid van de genoemde kosten, die de reiziger vroeger zou hebben gemaakt. Want uit de beoordeling blijkt dat de reiziger in de oude situatie een sterabonnement met een hogere sterwaarde nodig had en daarmee duurder uit was dan hij aangeeft. In dat geval is de reiziger met Zeeland Voordeel op maandbasis goedkoper uit.

Reacties van algemene aard (4)

Uit vier reacties blijkt kort samengevat dat men het busvervoer te duur vindt. Deze reacties zijn helaas te algemeen van aard om ze in het kader van deze validatie inhoudelijk te kunnen beoordelen.

OPOV advies

Het OPOV heeft op 13 december jl. geadviseerd over de uitkomsten van de tussentijdse evaluatie en plaatst daarbij de volgende opmerkingen:

- *Het OPOV dringt aan op een structurele oplossing voor de scholieren die van/naar Middelharnis reizen.*

Wij hebben in overleg met de betreffende scholen maatwerkafspraken gemaakt voor deze groep scholieren. Een belangrijke afspraak daarbij is dat Connexxion en de scholen de dienstregeling en de lesroosters beter op elkaar afstemmen om het gebruik van lijn 436 zoveel mogelijk te voorkomen.

- *Het OPOV constateert dat aan de reacties niet is te zien of de reizigers het tarief te hoog vinden in relatie tot hun (lage) inkomen en signaleert dat gemeenten nog niet zo voortvarend reageren op het speciaal voor de sociale minima aangeboden Minimaproduct Zeeland.*

Wij onderschrijven deze reactie. Conform onze toezegging aan uw Staten zullen wij het Minimaproduct Zeeland in OZO-verband ook onder de aandacht brengen van de gemeenten.

- *Het OPOV geeft aan dat niet bekend is of er ook buurtbusreizigers hebben gereageerd, maar wijst erop dat het aantal reizigers in de buurtbussen sterker is gedaald dan in de overige bussen.*

Ook deze waarneming herkennen wij. Het ritkaartje voor de buurtbus is met de invoering van Zeeland Voordeel overigens niet in prijs verhoogd.

- *Het OPOV vindt de reacties niet verrassend omdat duidelijk was dat veel reizigers relatief veel duurder uit zouden zijn en sommigen dat laten merken.*

Een aantal reacties van reizigers was inderdaad voorzien omdat bekend was dat de invoering van Zeeland Voordeel voor een groep reizigers niet voordelig is.

- *Het OPOV wijst naar de concessie Gooi- en Vechtstreek waar Connexxion een met Zeeland Voordeel vergelijkbaar product heeft ingevoerd, maar dan met een lager kilometertarief, andere staffels en een hoger maximum en vraagt of Zeeland daarvoor als voorbeeld heeft gediend.*

De verwijzing naar de concessie Gooi- en Vechtstreek is begrijpelijk. Maar het product is daar niet alleen anders vormgegeven. Het is ook daar bedoeld als alternatief naast de sterabonnementen, die in Zeeland met de invoering van Zeeland Voordeel zijn opgeheven. Verder zijn het kilometertarief en de sterabonnementen voorgeschreven bij de aanbesteding van de concessie Gooi- en Vechtstreek.

Conclusie

We hebben de ontvangen reizigersreacties inhoudelijk beoordeeld en vergeleken met de aannames en verwachtingen, die vooraf bestonden bij het ontwikkelen van Zeeland Voordeel. De uitkomsten van deze validatie zijn voor ons reden geweest om in overleg met de betreffende scholen maatwerkafspraken te maken voor scholieren die in Middelharnis naar school gaan. De andere ontvangen reacties sluiten aan bij de vooraf bestaande verwachtingen en aannames en zijn op dit moment dus geen reden tot bijstelling van Zeeland Voordeel.

We blijven uiteraard de vinger aan de pols houden op basis van gegevens die we de komende periode ontvangen. Ook monitoren we halfjaarlijks de met Connexxion gemaakte afspraken over de opbrengstneutraliteit. We nemen de uitkomsten daarvan mee bij de jaarlijkse vaststelling van het door Connexxion voorgelegde product- en tariefplan.

Met vriendelijke groet,

Gedeputeerde Staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris

U wordt verzocht om in uw correspondentie steeds het zaaknummer te vermelden.