

Alkmaar, 6 december 2023

## Advies Tarieven 2024

Van u ontvingen we een adviesaanvraag voor de tarieven die u voorstelt voor de drie concessies van de provincie Noord-Holland. Door de overheid is een zeer aanzienlijke financiële bijdrage ter beschikking gesteld zodat de tarieven niet zullen stijgen. Dit is een uitgelezen kans om in een samenleving met hoge inflatie het OV te bevorderen.

Het heeft ons zeer verbaasd in de concept adviesaanvraag dat u de mogelijkheid toch open houdt om gedurende het jaar 2024 kaartsoorten af te schaffen en te vervangen door andere, veel duurdere kaartsoorten. Volgens ons is dit strijdig met het doel van de overheid om tarieven gelijk te houden. Het afschaffen van kaartsoorten als familiekaart, buurtbusticket, seniorenkaart en ritkaarten en het vervangen daarvan door een buitengewoon dure noodkaart heeft grote gevolgen voor de tarieven die de reiziger betaalt.

Wij adviseren dus negatief op het afschaffen van kaartsoorten en vervangen door duurdere alternatieven. Zo'n beleid gaat lijnrecht in tegen de bedoeling van de steunmaatregelen.

Wij stellen voor om dit jaar van gelijkblijvende tarieven te gebruiken om in gezamenlijk overleg te komen tot kaartsoorten die ook in de komende jaren aantrekkelijk voor reizigers zijn. Het lijkt ons goed om in 2024 alle negatieve effecten en/ of fouten te herstellen die een reiziger met o.a. de bankpas (met leeftijds korting), smartphone, digitale kaartje etc. ondervindt. Een klant moet in zo'n situatie een buskaartje kunnen krijgen.

Ook zouden in 2024 nieuwe kaartsoorten naast de huidige ingevoerd kunnen worden, al of niet als pilot. Daarbij zijn de zogenoemde voordeelkaarten, eerst in Gooi en Vecht, daarna ook in de beide andere concessies. Daarover komen wij verder op in ons advies terug.

Vooruitlopend op de andere nieuwe kaartsoorten (voor na 2024) willen we enkele zaken benoemen die u in de adviesaanvraag aan de orde stelt.

Het gebruik van OV-pay gaat nog niet altijd vlekkeloos. Dan is een alternatief noodzakelijk. Tot nu toe kan een reiziger dan uitwijken naar een ritkaart. Voor een goedwillende reiziger is een noodkaart beslist geen redelijk alternatief voor een ritkaart. Voor reizen in de spits is een noodkaart niet eens een bruikbaar alternatief omdat de noodkaart alleen geldig is in het dal.

In uw voorstel schrijft u de dagkaart senioren te willen afschaffen en daarvoor in de plaats een dagkaart (noodkaart) met seniorenkorting aan te bieden. Dat is een prijsverhoging van 78% ! Als u wilt bereiken dat senioren vaker (in de stille uren) de bus kiezen is dit geen juiste maatregel. Datzelfde geldt voor de familiedagkaart. Die wilt u afschaffen omdat de provincie het kinderkaartje aan u gaat vergoeden. We wijzen u erop dat ook twee volwassenen zonder kinderen een familie kunnen vormen.

U schrijft grote waarde te hechten aan interoperabele regionale producten. Tegelijk kondigt u op termijn het einde aan van de RNZ abonnementen. Terecht merkt u op dat het

noodzakelijk is een alternatief te vinden, dat net als het RNZA te gebruiken is in de hele provincie Noord-Holland. Wij missen in uw tarievenvoorstel een vooruitblik naar dit alternatief. Het Transdev voordeel tarief lijkt ons niet het juiste alternatief omdat het gebonden is aan slechts één vervoerder.

U overweegt een hogere borg in te voeren. Als de bedoeling daarvan is om het oneigenlijk niet-uitchecken tegen te gaan, is een hogere borg inderdaad te overwegen. Daartoe moet duidelijk zijn dat het oneigenlijk niet uitchecken aanmerkelijk meer voorkomt op lange trajecten dan op kortere trajecten (waar niet uitchecken juist kostenverhogend werkt).

Wij missen in uw adviesaanvraag de mogelijkheid voor capping bij OV-pay. Een kaartsoort die daar voor in aanmerking komt is de dagkaart, waarbij we ons overigens een geheel ander tarief voorstellen dan dat van de noodkaart.

U meldt nieuwe voorwaarden en tarieven voor het Gooi en Vecht voordeel abonnement en latere invoering van voordeel abonnementen ook in beide andere concessies. In ons advies Marketingplan 2024 hebben we daarover het volgende geschreven.

*De reizigers zullen voor het voordeel abonnement weer een nieuwe app moeten installeren, naast de al aanwezige Connexxion en Overal app. Dit lijkt ons niet klantvriendelijk. We verzoeken u te streven naar één app voor al het OV in de drie concessies. Verder is het ons niet duidelijk of reizigers die geen smartphone gebruiken, en dus app-loos reizen, een voordeel abonnement kunnen nemen. Het valt ons bij dit voordeel abonnement op dat vooral is gekeken naar datgene wat voor Transdev gemakkelijk en handig is. Wij missen de invalshoek vanuit de reiziger. Het lijkt ons dat in de doelgroep de mensen die minder digitaal vaardig zijn, oververtegenwoordigd zijn. Ook die moeten aangemoedigd worden om te reizen met hetzelfde voordeel als digitaal slimme reizigers. Dan is het achtereenvolgens creëren van een account voor een propositie, het koppelen van een betaalkaart, het downloaden van een app en het activeren van een optie een onneembare hindernis. Wij adviseren u om na te denken over alternatieve manieren om aan een Transdev abonnement te komen, nu uitgaande van de reiziger. We gaan graag met u in gesprek hierover.*

U hebt geconstateerd dat de huidige G&V-voordeel kaart nauwelijks reizigers trok. De door u nu voorgestelde tarieven zijn iets gunstiger, maar lang niet altijd aantrekkelijker dan de RNZ abonnementen.

We adviseren u om te overwegen de eerste staffel bij 0 te laten beginnen, met daarbij een korting van 5% (en 10% voor scholieren) tot 20 km. U kunt dan alle reizigers aanspreken met voordeel voor iedereen die zich aanmeldt als klant. We gaan er daarbij van uit dat de aanmeldprocedure veel klantvriendelijker wordt.

In uw voorstel missen we de procedure bij de voordeel-kaart voor senioren. Is het voordeel alleen voor reizigers die de volle prijs betalen ?

Met vriendelijke groet,  
namens het Rocov-NH

secretaris

cc: provincie Noord-Holland