

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

**Provincie Utrecht**  
**T.a.v. Judith Ruwette**  
**Postbus 80300**  
**3508 TH Utrecht**

Betreft: ADVIES naar aanleiding van het verzoek aan de minister van I&M met betrekking tot  
vrijstelling van de verplichting NVB-plaatsbewijzen te accepteren

Utrecht, 30 juni 2011

Geachte mevrouw Ruwette,

Het ROCOV-Utrecht dankt de provincie en het BRU hartelijk voor de adviesaanvraag aangaande het uitzetten van het Nationaal Vervoerbewijs (het NVB). Net als in ons advies van januari over het uitschakelen van het NVB, maken wij in deze brief ons standpunt hierover kort kenbaar. In de toelichting vindt u onze uitgebreide reactie die alle criteria die door de minister zijn gesteld behandelt.

Het ROCOV kan niet anders dan concluderen dat er voortgang is geboekt in het dossier rond het uitschakelen van het NVB. Zo is voorlopig afgezien van spits- en daltarieven en wordt in de ogen van het ROCOV aan meer criteria voldaan. Desalniettemin ervaart het ROCOV nog een aantal knelpunten die dusdanig groot zijn, dat het ROCOV momenteel nog negatief moet adviseren aangaande het uitschakelen van het NVB.

Het ROCOV wil benadrukken dat wij onze afweging baseren op integraliteit. Niet alleen de criteria van de minister hebben wij bij het advies betrokken, maar ook andere aspecten als het tarievenhuis achten wij onlosmakelijk verbonden aan de uitschakeling van het NVB.

Het ROCOV vindt dat aan 7 van de 9 toetsingscriteria is voldaan. Dat betekent dus dat aan 2 criteria nog niet is voldaan. Op deze individuele criteria gaan we in de toelichting dieper in.

Onze bezwaren betreffen voornamelijk de volgende punten:

1. Een compleet overzicht van het tarievenhuis ontbreekt.
2. Het is onduidelijk op welk dalkortingsproduct in de toekomst wordt ingezet.
3. Het ROCOV kan niet instemmen met twee kilometertarieven voor de twee afzonderlijke vervoersautoriteiten.
4. Een aantal landelijke issues zijn niet dichterbij een oplossing gekomen. De reiziger heeft met het totale pallet te maken.
5. Problemen rond tarieven bij luslijnen zijn nog steeds niet opgelost en een oplossing is niet in zicht.

## **Advies**

Het ROCOV adviseert negatief over het uitschakelen van het NVB.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

Voor een uitgebreide analyse per toetsingscriterium verwijzen wij naar de uitgebreide bijlage van deze brief.

Uiteraard zijn wij benieuwd naar uw reactie op ons advies. Wij zien uw reactie dan ook met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Drs. J. van Leijenhorst  
Voorzitter ROCOV-Utrecht

CC:    -Bestuur Regio Utrecht  
      -Connexion  
      -GVU

## TOELICHTING

### Uitgebreide reactie

In deze uitgebreide reactie gaat het ROCOV in op de volgende punten:

1. Tarievenhuis
2. Dalkorting
3. Afzonderlijk kilometertarief in concessies BRU en PU
4. Landelijke problemen
5. Luslijnen
6. Toetsingscriteria
7. Conclusie

#### 1. Tarievenhuis

Het ROCOV heeft PU en BRU verzocht alle eerdere adviezen die het ROCOV de afgelopen jaren in dit dossier heeft gegeven nogmaals ter bevestiging integraal voor te leggen. Dit geldt met name adviezen met betrekking tot het distributienetwerk en het 'tarievenhuis'. Het distributienetwerk maakt deel uit van de criteria van de minister; het ROCOV zal hierop in dit advies dan ook reageren.

In de aanvraag ontbreekt echter een actueel overzicht van het 'tarievenhuis', zoals dat PU en BRU op dit moment voor ogen staat en van de bijbehorende tarieven. Omdat deze adviesaanvraag wordt gebruikt bij de aanvraag aan de minister om de strippenkaart te mogen uitzetten zou het ROCOV bij toestemming door de minister geen gelegenheid meer hebben zich over dit onderdeel van het gehele project uit te spreken. Het ROCOV zou daarom zijn advies pas kunnen afgeven nadat het over alle informatie beschikt, waarom overigens ook gevraagd is.

#### 2. Dalkorting

Eén van deze problemen van de OV-chipkaart heeft een technische oorzaak. Naar aanleiding hiervan zien Bestuur Regio Utrecht (BRU) en Provincie Utrecht (PU) op dit moment af van de eerder voorgestelde dalkorting. Daardoor stellen zij nu een kilometerprijs (voor alle uren van de dag) voor van 10,5 resp. 10,4 cent, die beduidend lager ligt dan de voorgestelde bedragen met dalkorting-buiten-ochtend/middagspits (13,5 resp. 12,7 cent). BRU en PU zijn echter voornemens, uiteindelijk wel een dalkorting in te voeren, waardoor het kilometertarief (en dat zal dan *in* de spits zijn) toch op deze niveaus zal uitkomen. Het ROCOV ziet met het oog op de maatschappelijke acceptatie liever een eenmalige ingreep, die het kilometertarief ineens op het uiteindelijke niveau zal brengen.

Voor de goede orde: het ROCOV heeft eerder ingestemd met een dalkortingsproduct en zelfs geadviseerd over de introductie van dalkorting. Voor het ROCOV is het van belang te weten op welk dalkortingsproduct zal worden ingezet, zodat het ROCOV dit kan afwegen. Verschillende producten hebben namelijk een zeer verschillende uitkomst voor verschillende type de reizigers. Momenteel is voor het ROCOV niet duidelijk op welk dalkortingsproduct BRU en PU in de toekomst willen inzetten.

De keuze af te zien van een dalkorting is gebaseerd op de constatering dat *“het door Connexxion aangeboden product dalkorting een alternatief [is] op de uitgevraagde dalkorting van BRU en provincie. Dit alternatief heeft de nodige technische beperkingen die in het nadeel voor de reiziger zijn. BRU en provincie wensen een landelijk afgestemd kortingsproduct dat geen technische beperkingen kent dat nadelig werkt voor de reiziger.”*

Het ROCOV is het met BRU en PU eens dat niet gekozen moet worden voor een alternatief met technische beperkingen in het nadeel voor de reiziger. Het ROCOV betreurt echter dat uit de formulering van PU en BRU niet valt af te leiden met welk dalkortingsproduct men uiteindelijk instemt.

Het ROCOV realiseert zich dat bij een latere invoering van een dalkorting geen toetsing in de zin zoals de commissie-Kist die uitvoert meer zal plaatsvinden. Die toetsing vindt immers plaats op het moment van uitschakeling van het NVB. Het ROCOV is van mening dat de toetsing pas kan plaatsvinden als duidelijk is met welk dalkortingsproduct uiteindelijk wordt gewerkt.

Het ROCOV zou graag aannemelijk gemaakt zien dat het uitzetten van het NVB zo urgent moet gebeuren dat het niet mogelijk is hiermee te wachten tot de technische beperkingen van het gewenste dalurenproduct zijn weggenomen.

Op het eerste gezicht bevat het jongste voorstel veel aantrekkelijks. Het 'tarievenhuis' wordt overzichtelijker en er wordt niet geëxperimenteerd met zaken die elders in het land nog niet zijn uitgetoetst. Het getuigt van moed zo'n grote stap terug te zetten, dat is te prijzen.

#### *Uitgangspunt, voordelige aanbiedingen*

Het ROCOV is sinds 2005 van mening dat de ov-chipkaart zichzelf in de markt zou moeten prijzen door een aantrekkelijker alternatief te zijn ten opzichte van andere systemen om de ritprijs te voldoen. Een grote meerderheid van de lidorganisaties in het ROCOV is voorts van mening dat het voorstelbaar is dat indien de ov-chipkaart bovengenoemd stadium heeft bereikt erover kan worden nagedacht de strippenkaart uit de markt te halen.

In 2010 heeft het ROCOV er in een ongevraagd advies voor gepleit – in navolging van andere regio's – al voordelige kortingen te introduceren zodat het grote publiek met de ov-chipkaart zou leren omgaan. BRU en PU zagen hiervan af en wilden het totale tarievenhuis in de markt zetten op het moment dat de strippenkaart zou worden uitgezet.

### **3. Afzonderlijk kilometertarief in concessies BRU en PU**

Het andere probleem berust op een principieel-beleidsmatige oorzaak.

Door het laten vervallen van de differentiatie spits/dal worden nu kilometertarieven voorgesteld van 10,5 cent in de BRU-concessies en 10,4 cent in de provinciale concessie. Het ROCOV stelt vast dat het verschil met het sinds de zomer van 2009 door beide overheden gezamenlijk gehanteerde tarief van 12,0 cent (zonder verschil spits/dal) erg groot is.

Het ROCOV blijft van mening dat in het gehele gebied van de PU en van het BRU één kilometertarief moet gelden. Als dat niet mogelijk is binnen de opdracht van de commissie Kist dan hadden beide overheden bij het rijk op deze omissie kunnen wijzen. Het is ons bekend dat de formulering van de opdracht samen met de regionale overheden is vastgesteld.

PU en BRU hebben al in een vroeg stadium aangegeven één tarief in hun beide gebieden te zullen hanteren. Het ROCOV heeft nog steeds geen bevredigend antwoord gekregen op de vraag waarom dit standpunt inmiddels is verlaten. Daardoor is er voor ons ook geen reden onze mening over deze kwestie te herzien. Ook elders hanteren aangrenzende regio's verschillende tarieven, maar nergens zijn de lijnennetten tussen zulke regio's zo intens met elkaar verweven als juist in de gehele provincie Utrecht. Het minimale verschil dat tussen de tarieven is valt niet uit te leggen aan de reizigers.

Niettemin is het ROCOV verheugd over de oplossing die is aangegeven voor de door beide overheden in exploitatie gegeven lijn 50. Het territorialiteitsbeginsel voorkomt onduidelijkheid op deze lijn. Het ROCOV wil dan ook dat dit beginsel eveneens wordt toegepast op andere trajecten waar lijnen van de ene overheid het territorium van de andere overheid betreden.

#### 4. Landelijke problemen

Ten opzichte van ons vorige advies zijn een aantal door ons aangegeven problemen dichterbij een oplossing gekomen. Het is vooral de brief van de minister die hierover opheldering geeft, en het betreft dan ook zaken waarvoor de decentrale overheden samen in overleg naar een oplossing moeten zoeken. BRU en PU hebben in hun beantwoording steeds naar dat overleg verwezen en aangekondigd zich bij landelijke regelingen te zullen aansluiten. Het ROCOV heeft onze Utrechtse overheden verzocht bij enkele van die onderwerpen een 'trekkende' rol op zich te nemen. Uit de beantwoording blijkt niet dat dit is gebeurd. Dat vindt het ROCOV teleurstellend.

Het ROCOV heeft in een aantal gevallen niet het vertrouwen dat de decentrale overheden samen op korte termijn met de door ons gewenste oplossingen zullen komen en kan daarom nog niet tot een positief advies komen. Wij noemen hier als voorbeeld met name problematiek rondom de kaart voor visueel gehandicapten en hun begeleiders. Tevens is ook nog geen oplossing gevonden voor groepen kinderen.

Het ROCOV maakt u in dit kader speciaal attent op de punten zoals genoemd in de brief van de minister van Infrastructuur en Milieu van 21 juni 2011 gericht aan de Tweede Kamer met als kenmerk IENM/BSK-2011/93091.

#### *De wereld om ons heen*

Het ROCOV is gevraagd te adviseren over het afschaffen van de strippenkaart met ingang van 3 november 2011. Hiervoor moet het ROCOV vaststellen of het in de vorige zin genoemde stadium op dat moment zal zijn bereikt. Om dat te bepalen zullen we moeten controleren of onze twijfels – die hebben geleid tot ons negatieve advies van afgelopen voorjaar op 3 november 2011 – in voldoende mate zijn weggenomen. Daarbij gelden de volgende overwegingen.

In ons advies in het voorjaar heeft het ROCOV aangegeven dat onze beide regionale overheden in een aantal gevallen afhankelijk zijn van landelijke overeenstemming om tot een oplossing te komen. Als wij constateren dat problemen sinds het voorjaar zijn blijven bestaan, betekent dat niet perse een 'verwijt' aan onze overheden. Als de reiziger echter – ongeacht wie dat te verwijten valt – met onvolkomenheden te maken krijgt, wegen wij dat in onze beoordeling zwaar mee.

Voorts is er sinds afgelopen voorjaar veel in de wereld om ons heen veranderd. De ov-chipkaart is inmiddels vrijwel overal<sup>1</sup> waar (voorheen) met de strippenkaart kon worden gereisd bruikbaar. Dit geldt ook voor de spoorlijnen, met als enige uitzondering de (ook in de provincie Utrecht komende) 'Valleilijn' Amersfoort – Ede-Wageningen. In het aan Utrecht grenzende Zuid-Holland is de strippenkaart sinds 19 mei afgeschaft. In Gelderland, Flevoland en Noord-Holland zal dat vanaf 30 juni het geval zijn.

Inmiddels zijn door de ervaringen in andere regio's ook zaken aan het licht gekomen waar we in het voorjaar nog geen weet van hadden. Dat voortschrijdend inzicht zullen wij ook gebruiken bij de beoordeling van de 9 criteria.

---

<sup>1</sup> Uitzondering is het eiland Ameland.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

## 5. Luslijnen

In het voorjaar hebben we aandacht gevraagd voor het tarief op lijnen met een lusvormige route, zoals die onder andere rijden op stads- en streeklijnen in en vanuit Amersfoort. De provincie komt ons hier niet tegemoet. Dit heeft voor de gebruikers van deze lijnen (die noodgedwongen op heen- en terugreis samen de gehele lus moeten berijden) een prijsverhogend gevolg. Het verweer dat men toch ook inderdaad meer kilometers aflegt snijdt geen hout. Reizigers hebben geen keuze.

Het ROCOV blijft bij haar standpunt ten opzichte van het eerder uitgebrachte advies van begin dit jaar.

## 6. Toetsingscriteria

Het ROCOV vindt dat aan 7 van de 9 toetsingscriteria is voldaan. Dat betekent dus dat aan 2 criteria nog niet is voldaan. Op de individuele criteria gaan we hieronder dieper in.

### **1. Het ov-chipkaartsysteem is operationeel en stabiel**

Vastgesteld kan worden, dat PU en BRU veel bezwaren die het ROCOV in het voorjaar had, hebben weten te beperken of weg te nemen.

Het grootste bezwaar, het gebrek aan ervaring met de overschakeling van spits- op dal tarieven v.v., is geheel weggenomen. Zoals het ROCOV al vreesde is gebleken dat de technische problemen nog te grote risico's opleveren.

Connexxion/GVU heeft de mogelijkheid geopend onterechte betalingen ook via internet terug te vragen. Het ROCOV blijft van mening de papieren formulieren voor dit doel eenvoudiger en publieksvriendelijker moeten worden en ook op de voertuigen verkrijgbaar moeten zijn.

Het ROCOV constateert dat in grote lijnen aan dit criterium wordt voldaan en is ervan overtuigd dat in de praktijk optredende problemen constructief en publieksvriendelijk zullen worden opgelost.

### **2. Distributie in de regio is op peil**

In het voorjaar vond het ROCOV een (nog) ruimer distributienetwerk in de PU en het BRU-gebied gewenst, onder andere vonden wij dat de loketfuncties niet alleen nodig zijn in Amersfoort, Veenendaal, Zeist, Woerden en Nieuwegein, maar ook op andere locaties. Lang niet alle reizigers komen regelmatig op Utrecht Centraal. Integratie met NS-loketten is een voor de hand liggende optie, maar er zijn te veel plaatsen zonder zo'n loket.

PU en BRU hebben daarop toegezegd uitgebreid gebruik te zullen maken van een mobiel informatiepunt. Het ROCOV vindt vaste loketten wenselijker. De NS-stations (28 in getal) worden door PU en BRU als alternatief genoemd, maar 24 hebben geen bemenst loket. Stations zonder loket zijn geen alternatief voor het ene loket op Utrecht Centraal.

Niettemin constateerden wij in het voorjaar dat in principe – volgens de toetsingscriteria van de commissie Kist – aan het criterium is voldaan.

### **3. Aantoonbaar soepele overgang van NVB naar OV-chipkaart voor reizigers**

In het voorjaar hadden we vertrouwen in het communicatieplan. Dat is niet veranderd.

### **4. Studenten kunnen beschikken over een OV-chipkaart**

In het voorjaar hadden we hierover geen opmerkingen. Dat is niet veranderd.

### **5. (Jaar)abbonnementhouders zijn over op een vervangende propositie of hun bestaande**

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

## ***abonnementen worden op de ov-chipkaart geplaatst***

De door het ROCOV in het voorjaar gestelde vragen zijn verhelderend beantwoord. We kunnen constateren dat aan het criterium is voldaan.

## ***6. Regionale overeenstemming over 'het uitzetten van het NVB'***

In het voorjaar was onze conclusie: "Ondanks onze constatering dat PU en BRU op de goede weg zijn en van harte zoeken naar oplossingen – waarbij zij het belang van de reiziger als uitgangspunt nemen – kan het ROCOV niet anders dan tot de conclusie komen dat het moment om de strippenkaart af te schaffen nog niet is aangebroken, totdat voor de in dit advies aangegeven problemen oplossingen zijn gevonden."

Het ROCOV constateert – ook na consultatie van het landelijk overleg en van afzonderlijke ROCOV's in andere regio's – dat er nog steeds geen oplossingen zijn voor een groot aantal problemen. Sinds het voorjaar zijn zelfs nieuwe problemen aan het licht gekomen. Zo blijkt in de praktijk dat een op een ov-chipkaart staand saldo of product slechts met moeite en soms zelfs tegen extra kosten is over te plaatsen op een nieuwe, als de kaart na vijf jaar zijn geldigheid verliest. Ook leeftijdgebonden producten gaan niet als vanzelf over bij het bereiken van de betreffende leeftijd.

Dit zijn zaken waarvoor PU en BRU voor een oplossing zijn aangewezen op landelijke ontwikkelingen. Het ROCOV heeft er wel vertrouwen in dat oplossingen zullen worden gevonden voordat dit soort problemen in Utrecht actueel wordt, maar vraagt zich af of het op dit moment verantwoord is het oude systeem alvast af te schaffen.

In het Utrechtse is daar nog het probleem bijgekomen van de afzonderlijke kilometertarieven voor BRU en PU. Zoals reeds opgemerkt blijft het ROCOV hierover met de overheden van mening verschillen.

## ***7. Voor de begeleiderskaart voor gehandicapten en de opsporingsambtenaren zijn er oplossingen om met het openbaar vervoer te kunnen reizen***

In het voorjaar heeft het ROCOV onder andere aandacht gevraagd voor de problematiek voor reizigers met een verstandelijke beperking. Wij hebben PU en BRU toen uitgenodigd, eventuele impasses in het landelijk overleg te doorbreken, desnoods door een voortrekkersrol te gaan spelen. De overheden hebben hierop negatief geantwoord.

De stand van zaken is dat het overleg tussen de regionale overheden hier geen oplossing voor oplevert. Het ROCOV betreurt dat de overheden hier geen lering willen trekken uit ervaringen in gebieden waar de strippenkaart al is afgeschaft, zelfs niet als het om een betrekkelijk kleine groep reizigers gaat.

Het ROCOV constateert dat niet iedereen die in het oude systeem zelfstandig van het OV gebruik kon maken, dat in het nieuwe systeem zal kunnen. In tegenstelling tot PU en BRU vinden wij dat aan dit criterium *niet* wordt voldaan.

## ***8. Beveiliging is op orde***

In het voorjaar hadden we hierover geen opmerkingen. Dat is inmiddels niet veranderd.

## ***9. Opbrengstneutraliteit***

Over de verschillende kilometertarieven is reeds het nodige opgemerkt. Formeel gezien voldoet de toetsing van de Commissie Kist aan opbrengstneutraliteit.

## 7. Conclusie

Na bestudering van de adviesaanvraag van BRU en PU van 30 mei jongstleden en de huidige beschikbare informatie, ziet het ROCOV zich genoodzaakt tot de conclusie gekomen de aanvraag het NVB (de strippenkaart) in de concessies van deze overheden met ingang van 3 november aanstaande uit te mogen schakelen, op dit moment niet te kunnen ondersteunen.