

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

**Bestuur Regio Utrecht  
T.a.v. mevr. H. van Keulen  
Postbus 14107  
3508 SE Utrecht**

Utrecht, 28 mei 2012

Betreft: Advies stads- en streeksupplement

Geacht mevrouw Van Keulen,

Dezer dagen deelt NS aan hun Trajectabonnementhouders met een supplement voor het stads-/streekvervoer mee, dat deze klanten binnenkort geen nieuw trajectabonnement meer kunnen kopen. Voor maandabonnementhouders vervalt deze mogelijkheid per 30 mei aanstaande, voor jaarabonnementhouders vanaf 1 juli aanstaande.

De stad-/streeksupplementen vallen sinds eind vorig jaar onder de verantwoordelijkheid van de decentrale overheden. Het ROCOV Utrecht is van mening dat u de consumentenorganisaties in ons overlegplatform om advies had horen te vragen over de voorgenomen afschaffing van deze abonnementsoort en een vervangende propositie voor de betrokken vaste klanten van het openbaar vervoer. Wij vinden het ongewenst dat u dit heeft nagelaten, temeer omdat de adviesprocedure rond de sterke prijsverhoging van deze abonnementen per 1 januari 2012 ook niet naar behoren verliep. Naar aanleiding daarvan heeft de minister van Infrastructuur en Milieu u via IPO en SKVV verzocht de adviesprocedure via de regionale consumentenplatforms te respecteren.

Aangezien NS het Trajectabonnement handhaaft, heeft het onze voorkeur daarbij een gelijksoortig abonnement voor de gehele OV-keten te blijven aanbieden. Dat wil zeggen: een abonnement met afgekocht reisrecht voor een gebied aansluitend op het vaste treintraject van de forenzen voor wie deze propositie bedoeld is. Het stad-/streeksupplement voorziet nu in deze behoefte.

Helaas is dit niet de koers die de decentrale overheden gezamenlijk volgen. De overheden zien de abonnementsvorm Altijd Korting (20% korting, voor 12- t/m 18-jarigen 40%) tegen de gereduceerde prijs van 10 euro per maand als vervangende propositie. Dit abonnement wordt echter voor deze prijs alleen aangeboden in combinatie met het Altijd Voordeel-abonnement van NS (20% korting in de spitsuren, 40% korting daarbuiten). Dit betekent dat een NS-Trajectabonnementhouder zijn treinabonnement zou moeten opzeggen en in plaats daarvan een Altijd Voordeel-abonnement zou moeten nemen. Daarmee zijn veel forenzen bij NS echter duurder uit. Bovendien wordt het gereduceerde Altijd Korting-abonnement voorlopig alleen als maandabonnement aangeboden, waardoor een jaarabonnementhouder 12x per jaar naar een loket of automaat zou moeten.

Voor veel Trajectabonnementhouders zou het prijsnadeel beperkt kunnen worden door het Altijd Korting-abonnement niet alleen in combinatie met het Altijd Voordeel-abonnement van NS aan te bieden, maar ook in combinatie met het NS-Trajectabonnement.

Langs deze weg adviseren wij u dan ook dringend:

- de afschaffing per 30 mei aanstaande per direct op te schorten;
- voor het Altijd Korting-abonnement ook in combinatie met de NS-Trajectabonnementen de verlaagde prijs van 10 euro per maand vast te stellen;
- dit abonnement tegen de gereduceerde prijs niet alleen als maandabonnement, maar ook als jaarabonnement aan te bieden, en;
- de stad-/streeksupplementen niet eerder uit de verkoop te doen nemen dan dat de twee voorgaande punten zijn geëffectueerd.

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

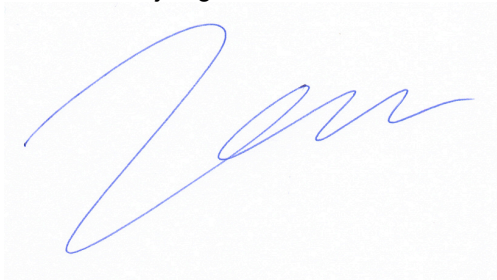
# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

Tenslotte nog het volgende. NS verwijst de reizigers voor een alternatief naar de stads- en streekvervoerbedrijven. Uit klachten van abbonnementhouders blijkt dat de diverse klantenservices niet altijd beschikken over de vereiste kennis om te adviseren inzake de verandering waarmee de abbonnementhouders worden geconfronteerd. Ook worden reizigers van het kastje naar de muur gestuurd. De bij het OV betrokken partijen creëren dus met elkaar een gecompliceerde situatie voor de reiziger en informeren daarover versnipperd. Wij zijn zeer ongelukkig met de slechte beurt die het openbaar vervoer hiermee bij een flinke groep vaste klanten maakt.

In verband met de voorgenomen termijn van afschaffing van het stads- streeksupplement vernemen wij graag spoedig uw reactie op ons advies.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst  
Voorzitter ROCOV Utrecht