

Mevrouw M. Lestrade-Brouwer
Heult 8
5283 SC BOXTEL

Brabantlaan 1
Postbus 90151
5200 MC 's-Hertogenbosch
Telefoon (073) 681 28 12
Fax (073) 614 11 15
info@brabant.nl
www.brabant.nl
Bank ING 67.45.60.043

Onderwerp

Beantwoording vragen ex art. 3.2. van het Reglement van Orde betreffende coulanceregeling strippenkaarten GOV

Datum

20 juli 2010

Ons kenmerk

1703145

Uw kenmerk

Geachte mevrouw Lestrade,

Bij brief van 29 juni 2010, ingekomen op 30 juni 2010, heeft u namens de D66-fractie ingevolge artikel 3.2 van het Reglement van Orde voor Provinciale Staten twee vragen gesteld, te weten:

Contactpersoon

J.M.M. van Eck-
van Herwijnen

Directie

Economie & Mobiliteit

Telefoon

(073) 680 86 35

Fax

(073) 680 76 47

Bijlage(n)

Geacht College,

Op 23 april jl. is door Provinciale Staten besloten de proef Goedkoop Openbaar Vervoer te beëindigen. Op 26 mei jl. is met een persbericht van GS een eerste aanzet gegeven voor een coulanceregeling m.b.t. het gebruik van de goedkope strippenkaarten. De communicatie daarover en daarna laat naar onze mening sterk te wensen over. De coulanceregeling zoals vermeld in het persbericht van 26 mei voorziet alleen in het retourneren van ongebruikte kaarten. Voor dit retourneren worden relatief hoge bedragen gevraagd. U vermeldt overigens ook nog dat de afhandelingskosten vele malen hoger zijn.

E-mail

JvEck@brabant.nl

Naar aanleiding van diverse klachten over de beperkte coulanceregeling na het beëindigen van de proef Goedkoop Openbaar Vervoer heeft de fractie van D66 Brabant een aantal vragen aan uw College. De klachten gaan met name over het feit dat de strippenkaarten slechts gebruikt kunnen worden tot 18 juli as. Diverse Brabanders hebben ons aangegeven dat ze van de 45-strippenkaart nog een groot deel niet gebruikt hebben en ook niet zullen/kunnen gebruiken in de korte periode tot 18 juli. Zij hebben een voordeelkaart gekocht en worden nu benadeeld door de korte geldigheidsperiode want zij kunnen nu voor de aanschafprijs van € 13,50 slechts enkele ritten maken. Voor deze Brabanders werkt de proef zodoende uit als "Duur Openbaar Vervoer".

D66 Brabant maakt zich zorgen over de drempel die voor de gebruikers wordt opgeworpen maar ook over de, door u gememoreerde, hoge uitvoeringskosten.

Het provinciehuis is vanaf het centraal station bereikbaar met stadsbus, lijn 61 en 64, halte Provinciehuis of met de treintaxi.

Wij zijn daarbij van mening dat alleen een coulanceregeling die voorziet in verlengd gebruik van de goedkoop strippenkaarten (deels dan wel volledig ongebruikt) helder en transparant is en ook minder uitvoeringskosten met zich meebrengt. Verlengd gebruik kan in dat geval bij voorbeeld duren tot het moment van invoering van de OV Chipkaart.

Datum

20 juli 2010

Ons kenmerk

1703145

D66 Brabant is dus van mening dat de coulanceregeling moet worden uitgebreid. Brabanders met een, al dan niet gedeeltelijk gebruikte, goedkope strippenkaart zouden een redelijke termijn moeten krijgen om deze kaart “op te maken”.

1. Bent u bereid uw coulanceregeling te herzien, af te zien van de restitutie en om te zetten naar een regeling waarbij ongebruikte en deels gebruikte strippenkaarten langer kunnen worden gebruikt? Zo ja, hoe gaat u dit kenbaar maken? Zo nee, waarom niet?

2. Kunt u een inschatting geven van de uitvoeringskosten die gemoeid zijn met het retourneren van de strippenkaarten? Wij gaan ervan uit dat u dat kunt en wilt; is dat niet zo, dan vragen wij u om de reden daarvan.

Wij beantwoorden deze vragen als volgt.

Vraag 1

Wij begrijpen de zorgen die u uitspreekt. Echter al bij aanvang van de proeven met goedkoop openbaar vervoer voor de doelgroep 12- en 65+ (GOV1) en 12 tot en met 64 jaar (GOV2) is gecommuniceerd dat het om tijdelijke proeven van anderhalf jaar zou gaan met een vooraf vastgelegde einddatum.

Voor de pilot GOV1 lag deze einddatum in eerste instantie op 1 november 2009. Op 2 oktober 2009 hebben Provinciale Staten besloten deze einddatum gelijk te trekken met de einddatum van de pilot GOV2, zijnde 1 juli 2010.

Gelet op de monitoringsresultaten hebben Provinciale Staten op 23 april 2010 de conclusie getrokken dat er onvoldoende draagvlak aanwezig was de proeven met goedkoop openbaar vervoer na 1 juli 2010 voort te zetten.

Een eerdere besluitvorming door Provinciale Staten dan 23 april 2010 was niet mogelijk, omdat de resultaten van de landelijke Klantenbarometer 2009 – een van de vijf monitoringsindicatoren - pas begin april 2010 beschikbaar kwamen.

Het PS-besluit betekent dat beide proeven per 1 juli 2010 zijn afgelopen en dat per die datum de landelijke NVB-tarieven weer van kracht zijn geworden.

Daarmee is sprake van een terugkeer naar dezelfde tarieven als in de rest van Nederland. Wij kunnen ons echter voorstellen dat de reiziger deze tarieven na ruim twee jaar GOV1 respectievelijk anderhalf jaar GOV2 als hoog ervaart. Voor de overgangperiode van GOV- naar NVB-tarieven hebben wij op 25 mei 2010 een restitutie- en coulanceregeling vastgesteld. Dit ondanks het feit dat reeds vanaf het begin van beide pilots op de achterzijde van de strippenkaarten was aangegeven dat omruilen of restitutie niet mogelijk was.

Restitutieregeling

Bij het ontwikkelen van de restitutieregeling hebben wij de landelijke voorschriften ten aanzien van de opbrengstenverdeling (WROOV) in acht genomen. Dit betekent concreet dat restitutie van deels gebruikte (gestempelde) kaarten helaas niet mogelijk is. Dat is reden waarom wij ook een coulanceregeling hebben vastgesteld. Deze coulanceregeling houdt in dat de oranje GOV1- en de groene GOV2-strippenkaarten nog tot en met 18 juli 2010, de ingangsdatum van de zomerdienstregeling, zijn te gebruiken.

Datum

20 juli 2010

Ons kenmerk

1703145

Reizigers is het advies gegeven geen GOV-strippenkaarten meer op voorraad te nemen om te voorkomen dat zij deze niet meer zouden kunnen gebruiken. Uit voorzorg is de verkoop van de strippenkaarten dan ook gestopt op 13 juni 2010. De verwachting is daarom dat er geen groot beroep op de restitutieregeling zal worden gedaan.

Niet gebruikte (ongestempelde) strippenkaarten kunnen van 19 juli tot en met 5 september 2010 worden ingeleverd bij de vervoerders. Restitutief formulieren zijn verkrijgbaar bij de OV-servicepunten van de vervoerders Arriva, Veolia en Hermes (SRE-gebied) of te downloaden vanaf de provinciale website.

De restitutieregeling is in nauw overleg met de vervoerders en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) vastgesteld. Met betrekking tot de uitvoering zijn met hen afspraken gemaakt over het vergoeden van uitvoeringskosten (alle vervoerders) en opbrengstenderving (Hermes).

Hoewel uw suggestie sympathiek is zullen wij de restitutieregeling vanwege de praktische onuitvoerbaarheid niet omzetten naar een coulanceregeling waarbij ongebruikte en deels gebruikte strippenkaarten langer kunnen worden gebruikt:

1. Wij vinden het een onwenselijke situatie om gedurende langere tijd drie kaartsystemen naast elkaar te laten bestaan: de tijdgebonden GOV-strippenkaarten, het zonegebonden landelijke NVB-assortiment (strippenkaarten en sterabonnementen) en de kilometergebonden OV-Chipkaart, die vanaf begin juni 2010 al gedeeltelijk operationeel is. Het verschil in tarieven en stempelsystematiek tussen GOV- en NVB-strippenkaarten is onduidelijk voor de reiziger en leidt – aldus de vervoerders - tot uitvoeringsproblemen op de bus;
2. Een langere coulanceperiode zal de introductie van en gewenning aan de OV Chipkaart nadelig beïnvloeden;
3. Het is onmogelijk een wijziging in beleid nog tijdig en grootschalig richting reiziger te communiceren;
4. Er kan een gevoel van rechtsongelijkheid ontstaan bij reizigers die hun gedeeltelijke gebruikte strippenkaart al hebben weggegeven of weggegooid;
5. Door een langere coulanceperiode stijgen de dervingskosten in onze eigen provinciale concessies en moeten nieuwe afspraken met Hermes worden gemaakt.

Coulanceregeling

Tussen het moment van bekendmaking en het einde van de coulanceregeling liggen ruim 7 weken, waarin de reiziger de gelegenheid heeft zijn reeds in gebruik genomen strippenkaart geheel of voor een groot op te maken. Wij zijn van mening dat deze termijn voor zowel de GOV1- als GOV2-reiziger voldoende is. Bij slechts één retourreis per week zal een GOV1-reiziger zijn “aangeboken” strippenkaart volledig (14 strippen) op kunnen maken. Een GOV2-reiziger zal dit grotendeels (35 strippen in spits-dal en 28 strippen in dal) het geval zijn.

Datum

20 juli 2010

Ons kenmerk

1703145

Vraag 2

Het uitvoeren van de restitutieregeling is om praktische redenen in handen gegeven van de vervoerders. Met hen is - conform art. 6.3.2.1 in het Programma van Eisen behorende bij de concessieverlening - een uurtarief van € 75 overeengekomen. De behandeling van een restitutieaanvraag kost 10 minuten, dus € 12,50.

Restitutie vindt per bank of giro plaats onder aftrek van administratiekosten: € 1,50 voor de oranje GOV1-15-strippenkaart of € 3,50 groene GOV2-45 strippenkaart. Ter vergelijking: voor restitutie van NVB-abonnementen bedraagt de bijdrage van de reiziger in de administratiekosten € 5.

Communicatie

In uw brief schrijft u dat de communicatie over de coulance- en restitutieregeling naar uw mening sterk te wensen over laat. Hoewel u hierover geen vraag hebt gesteld willen wij toch graag een reactie geven.

Wij hechten aan een goede en tijdige communicatie naar de reiziger.

Op 26 mei 2010 hebben wij een persbericht uitgegeven met informatie over de nieuwe tarieven per 1 juli 2010, de coulanceregeling en de restitutieregeling. Twee dagen later zijn via de websites van de provincie en het SRE, advertenties in de regionale bladen, de huis-aan-huisbladen, flyers en posters in de bussen, bij de OV servicepunten van de vervoerders en het verkoopnetwerk van TNT de reizigers geïnformeerd over het einde van de pilots, de laatste verkoopdata van het GOV-kaartassortiment en de coulanceregeling.

In week 26 zijn de reizigers via de regionale bladen, de huis-aan-huis-bladen en de provinciale website nogmaals geattendeerd op de coulanceregeling. In de advertentie is voorts gewezen op de restitutieregeling. Verder is op 7 juli 2010 op de Provincie in de Buurtpagina in de regionale bladen een artikel gewijd aan het einde van de pilots en de coulance- en restitutieregeling.

Uit bovenstaande moge duidelijk zijn dat wij uw mening als zou er door ons onvoldoende zijn gecommuniceerd niet delen. Gezien het aantal ontvangen reacties en vragen over het einde van de pilots kunnen wij constateren dat wij de reiziger hebben weten te bereiken.

Uit een aanzienlijk deel van de reacties spreekt overigens begrip voor het besluit van Provinciale Staten de pilots niet voort te zetten.

Datum

20 juli 2010

Ons kenmerk

1703145

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant,

, voorzitter

, secretaris