



provincie **HOLLAND**
ZUID

GS brief aan Provinciale Staten

Contact:
M. Bus
T 070 - 441 71 04
m.bus@pzh.nl

Postadres Provinciehuis
Postbus 90602
2509 LP Den Haag
T 070 - 441 66 11
www.zuid-holland.nl

Aan Provinciale Staten

Datum
19 september 2017

Ons kenmerk
PZH-2017-611376941

Bijlagen
-

Onderwerp

Informatieve brief over de invoering van het Regio Abonnement in de concessies Zuid-Holland Noord en Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (amendement 529).

Geachte Statenleden,

Op 29 juni 2016 heeft u amendement 529 - Middelen knelpunten OV en zuidvleugelproducten - aangenomen. Het tweede deel van het amendement betreft het voor de reiziger kostenneutraal invoeren van zuidvleugelproducten (het Regio Abonnement) in de concessies Zuid-Holland Noord (ZHN) en Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (DAV) per 1 januari 2017. In deze brief informeren wij u over de verdere uitwerking van dit onderdeel van het amendement. Tevens zijn de eerste inzichten in de veranderingen in het gebruik van openbaar vervoer abonnementen opgenomen.

Invoering Regio Abonnement

Met dank aan de beschikbaar gestelde middelen door Provinciale Staten is het ons gelukt met Arriva overeenstemming te bereiken over de invoering van het Regio Abonnement in de concessies ZHN en DAV per 1 januari 2017 en het kostenneutraal overgaan voor individuele reizigers. Arriva heeft de techniek in de OV-chipkaart apparatuur zo aangepast dat deze ook het Regio Abonnement kan herkennen. De OV-chipkaart apparatuur bij Arriva is anders dan bij sommige andere vervoerders in Nederland. Om de verkoop, acceptatie en validatie van het Regio Abonnement technisch mogelijk te maken en daarnaast ook de communicatie met de reiziger te organiseren, heeft Arriva kosten gemaakt. Wij zijn met Arriva een vergoeding van deze kosten overeengekomen van ongeveer € 800.000.

Ook hebben wij ingezet op een kostenneutrale overgang voor de individuele reiziger. Wij zijn overeengekomen dat reizigers met een geldig Arriva abonnement in 2016, dit abonnement kunnen verlengen tot en met 2018. Daarnaast kan iedereen vanaf 1 januari 2017 een Regio Abonnement kan kopen en gebruiken bij Arriva. Dit betekent in de praktijk dat voornamelijk reizigers overstappen naar het Regio Abonnement voor wie het goedkoper is. Tevens heeft Arriva

afspraken gemaakt met vervoerders uit de provincie Utrecht en de vervoerregio Amsterdam over het accepteren van elkaars abonnementen op de belangrijkste corridors, zodat ook hier de abonnementsproblemen tot het verleden behoren. Een lijn waar veel abonnementsproblemen waren, is lijn 195/295 (Rotterdam – Schoonhoven – Utrecht) die door twee vervoerders wordt gereden.

Een extern bureau heeft uitgerekend wat de opbrengstderving voor Arriva is van de invoering van het Regio Abonnement in combinatie met de mogelijkheid om twee jaar het Arriva abonnement te mogen verlengen. Uitkomst van dit onderzoek is dat de opbrengstderving voor de totale periode van de contractduur van de concessies DAV en ZHN ongeveer € 800.000 bedraagt. Wij zijn overeengekomen dat wij dit bedrag aan Arriva zullen vergoeden.

In het amendement is twee miljoen euro beschikbaar gesteld voor het kostenneutraal invoeren van het Regio Abonnement. Hiervan is ongeveer € 1.600.000 uitgegeven. We verwachten dat niet alle reizigers over twee jaar kostenneutraal zijn overgestapt naar het Regio Abonnement. Wij willen het resterende bedrag (ongeveer € 400.000) reserveren voor oplossingen voor deze groep.

Veranderingen in het abonnementsgebruik

Sinds 1 januari 2017 is het Regio Abonnement geldig in heel Zuid-Holland, inclusief de Metropool Regio Rotterdam en Den Haag. Daarnaast hebben 16 en 17 jarige MBO-ers de mogelijkheid gekregen om gebruik te maken van de OV-studentenkaart. Dit zijn twee grote veranderingen die duidelijk zichtbaar zijn in zowel de geregistreerde ritten (gebruik van het openbaar vervoer) als in de verkoopcijfers van abonnementen.

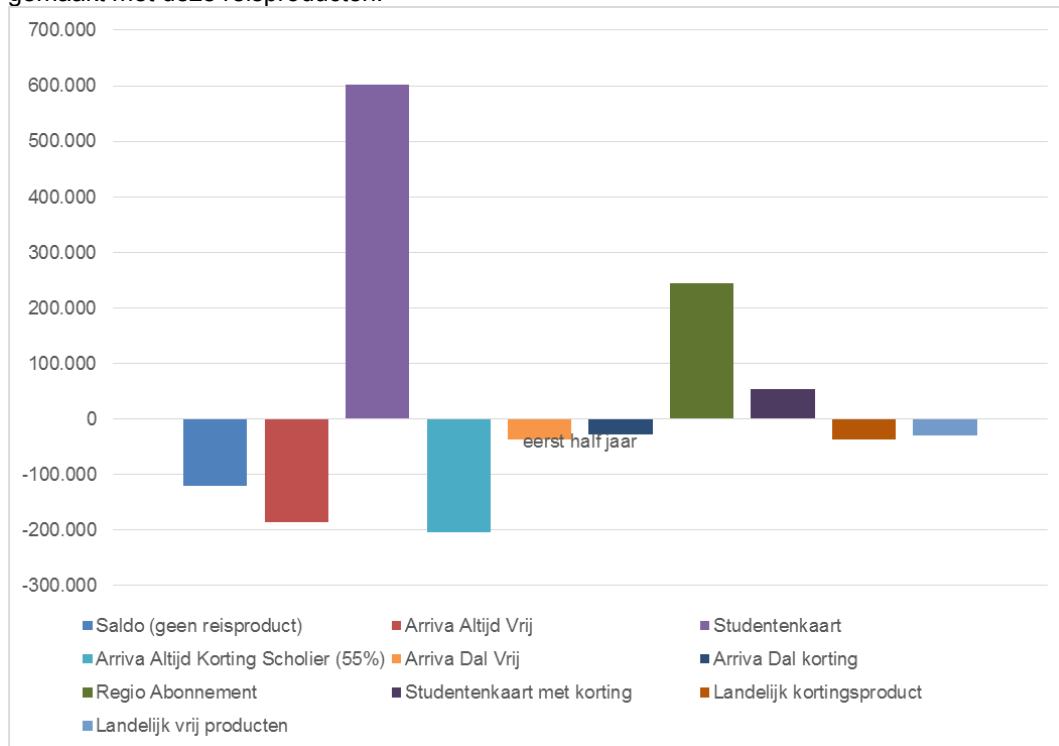
Informatie uit OV chipkaartdata

Met behulp van de OV chipkaart data kunnen wij zien hoe vaak het Regio Abonnement gebruikt is in het eerste half jaar van 2017. In figuur 1 zijn de veranderingen in het productgebruik te zien in de concessies ZHN en DAV. Het reisproduct Dordrecht 65+ en de verkoop van speciale kaarten en papieren kaarten staan niet in de figuur, omdat deze niet beïnvloed zijn door de verandering die per 1 januari 2017 is aangebracht in het reisproductenhuis. De grootste stijging in gebruik zit bij de studentenkaart, met name door de introductie van deze kaart voor 16 en 17 jarige MBO-ers. Ook het reizen met de studentenkaart met korting stijgt hierdoor. Daarnaast stijgt het Regio Abonnement met bijna 250.000 ritten in het eerste half jaar. Veel reizigers zijn vrijwillig overgestapt op het Regio Abonnement, omdat dit beter aansluit bij hun reisgedrag.

De meeste andere reisproducten dalen in gebruik. De belangrijkste afname zit in Arriva Altijd Korting Scholier (77% minder gebruikt) en Arriva Altijd Vrij (61% minder gebruikt). Voor deze groepen is het Regio Abonnement of de Studentenkaart (in het geval van MBO scholieren) over het algemeen een aantrekkelijk reisproduct. Ook het reizen op saldo (zonder specifiek reisproduct) daalt met 2% en het Landelijk Kortingsproduct met 18%. Onze inschatting is dat voor deze groep de komst van een interoperabel reisproduct, zoals het Regio Abonnement, beter aansluit bij hun reisgedrag.

De dalproducten, Arriva Dal Vrij en Arriva Dal Korting, nemen in gebruik wel af (circa 15%), maar veel minder dan de andere Arriva reisproducten. Dit komt omdat voor de meeste gebruikers van

dalproducten het Regio Abonnement een duurder alternatief is. Een voorbeeld hiervan is de groep dagelijkse reizigers van Alphen aan den Rijn naar Schiphol die met een Arriva Dal Vrij product ongeveer 70% minder betalen dan de reguliere ritprijs. Met het Regio Abonnement is deze korting ongeveer 30%¹. In het eerste half jaar 2017 zijn er nog ongeveer 350.000 ritten gemaakt met deze reisproducten.



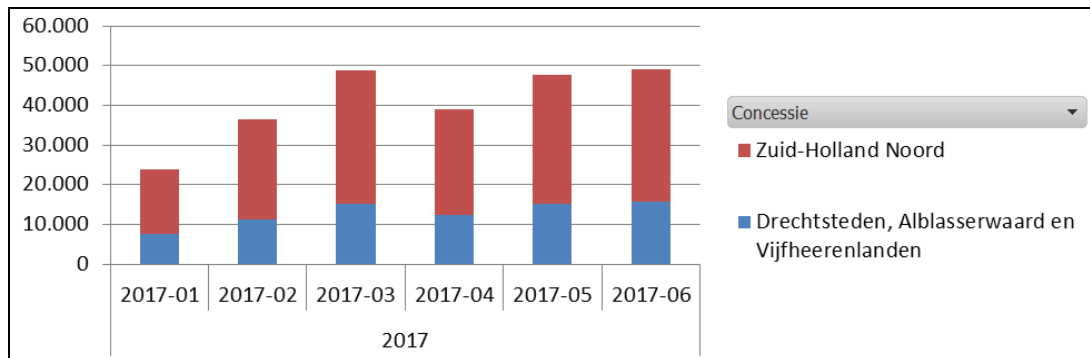
Figuur 1. Ontwikkeling reisproducten in de concessies ZHN en DAV waarbij het eerste half jaar 2016 is vergeleken met het eerste half jaar 2017 (in aantal ritten).

In de concessie ZHN wordt al een aantal jaren het Regio Abonnement geaccepteerd op lijn 45 (Den Haag Centraal – Leiden). Deze buslijn wordt door zowel Arriva als Veolia (inmiddels Connexxion) gereden. Omdat wij een beeld van veranderingen per 1 januari 2017 willen laten zien, hebben wij deze lijn uit de analyse gelaten bij het onderzoek naar gebruikers van het Regio Abonnement. De belangrijkste groepen die een abonnement gebruiken in het openbaar vervoer zijn scholieren en forenzen. In absolute zin is het gebruik van het Regio Abonnement het grootst bij de doelgroep Volwassenen (19-64 jaar), circa 45.000 ritten in de concessie DAV en circa 90.000 ritten in de concessie ZHN; de doelgroep Jeugd maakt circa 25.000 ritten in DAV en circa 55.000 ritten in ZHN. Het gebruiksdeel van het Regio Abonnement (in aantal ritten) bij doelgroep Jeugd is 10% in DAV en 12% in ZHN, bij de doelgroep Volwassenen is het aandeel 5% in DAV en 4% in ZHN.

In totaal zijn er ongeveer 7.500 unieke maand- en jaarkaartabonnementen gebruikt in de concessies DAV en ZHN. Daarvan is een kleine 1.300 kaarten alleen gebruikt op lijn 45 tussen Leiden en Den Haag. Op de 6.200 unieke kaarten zijn meer dan 11.000 maandkaarten en 800

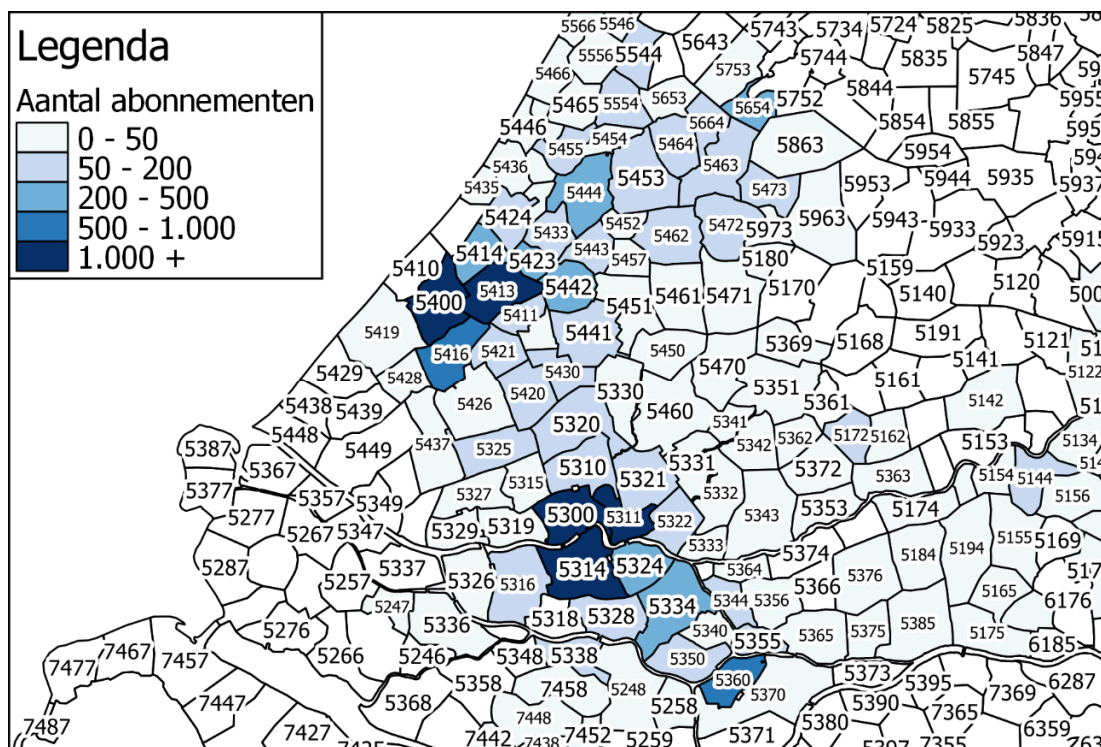
¹ Voor meer informatie verwijzen wij naar de GS-brief aan de heer Koeleman van 6 juni 2017 waarvan een afschrift aan PS is verstuurd.

jaarkaarten geladen. Het gebruik van het Regio Abonnement neemt vanaf januari maandelijks toe, ondanks het feit dat busabbonementen meestal meer gebruikt worden in de winter dan in de zomer, zie figuur 2. Uitzondering is de maand april, dit komt waarschijnlijk door vakanties.



Figuur 2. Aantal ritten met ov-chipkaart per maand met het Regio Abonnement per concessie

In figuur 3 is te zien welke centrumzones van het Regio Abonnement het meest gebruikt worden. Hier valt op dat de centrumzones van Den Haag (5400) en Rotterdam (5300) veel voorkomen. In deze regio rijden meerdere vervoerders die per 1 januari 2017 allemaal het Regio Abonnement accepteren. Voor Leiden (5444) en omgeving is er nu met het Regio Abonnement een reisproduct gekomen voor frequente reizigers op kortere afstanden. Ook Leimuiden (5654), voor reizigers tussen Alphen aan den Rijn en Schiphol, en Lexmond, voor reizigers tussen Gorinchem en Utrecht, komt relatief veel voor.



Figuur 3. Aantal gebruikte Regio Abonnementen bij Arriva per centrumzone

Tot slot valt ons op dat dit interoperabele product nauwelijks door reizigers wordt gebruikt in beide Zuid-Hollandse concessies (DAV en ZHN). Slechts 2% van de Regio Abonnementen is in beide concessies waargenomen.

Verkopen Regio Abonnement en verlenging oude abonnement

Het tweede deel van de analyse gaat in op de verkopen van reisproducten, waarbij wij meer te weten willen komen over de gemaakte keuzes door de reisproductgebruikers. De verkoopgegevens kunnen meer inzicht geven in wie de gebruikers zijn. Hiermee kan meer inzicht worden verkregen in de behoefte van de gebruikers en de gevolgen voor deze gebruikers na afloop van de verlengingsregeling. Daarom willen wij weten:

- wie er voor kiest om zijn oude product te verlengen?;
- wie er voor kiest om niet te verlengen, maar over te stappen op het Regio Abonnement (of Studentenkaart)?;
- hoeveel nieuwe klanten er bij zijn gekomen en hoeveel klanten geen reisproduct meer kopen?

Wij hebben gekeken naar de verkopen van de abonnementen bij Arriva. Hierbij wordt opgemerkt dat het Regio Abonnement niet bij Arriva gekocht hoeft te zijn maar wel bij Arriva gebruikt kan worden; ditzelfde speelt bij landelijke reisproducten. Met name reizigers over concessiegrenzen heen kiezen er misschien eerder voor om het abonnement bij een (RET / HTM) winkel te kopen. Een andere complicerende factor is dat de verkoop geregistreerd wordt op het moment van verkoop en niet op het moment dat het abonnement ingaat. Dit betekent dat als iemand in één keer vijf maandabonnementen koopt in december voor de periode januari tot en met mei, deze worden geregistreerd als vijf verkopen in december. Samen met Arriva proberen wij hier meer inzicht in te krijgen. Het uitlezen van de gegevens moet gebeuren met in achtname van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Omwille van deze wet is het niet mogelijk om een analyse te maken op individueel niveau en dit later te anonimiseren. Er wordt op dit moment gezocht naar een manier om de benodigde gegevens te kunnen gebruiken, zonder hierbij concessies te hoeven doen aan de privacy van de burger. Wij sturen er op om medio 2018 een beeld te hebben van de specifieke groepen die niet zijn overgestapt op het Regio Abonnement en ook antwoord te kunnen geven op bovenstaande vragen.

Op hoofdlijnen zien wij het volgende in de verkopen, waarbij Arriva aan klanten de mogelijkheid heeft geboden om binnen hetzelfde product over te stappen van een maandabonnement naar een jaarabonnement en andersom:

- Arriva Altijd Korting Scholier: van de ruim elfduizend verkochte maandkaarten in 2016 zijn er in het eerste half jaar 2017 ongeveer zeshonderd verlengd. De verkochte jaarkaarten zijn van ongeveer driehonderd in 2016 gedaald naar eenentwintig in het eerste half jaar 2017. Het geringe aantal verlengingen kan te maken hebben met dat veel scholieren pas hoeven te verlengen bij ingang van het nieuwe schooljaar. Daarvoor is een overzicht van het eerste half jaar 2017 nog te vroeg.

- Arriva Altijd Vrij: van de ongeveer negenduizend verkochte maandkaarten in 2016 zijn er in het eerste half jaar 2017 ongeveer negenhonderd verkocht. Van de jaar kaarten is ongeveer een derde verlengd van de zeshonderd jaar kaarthouders.
- Arriva Dal Vrij: van de zevenduizend verkochte maandabonnements in 2016 zijn er meer dan tweeduizend verkocht in het eerste half jaar 2017. Daarnaast zijn er een aantal maandabonnees overgestapt op de jaarvariant, omdat de jaarvariant van honderdveertig naar honderdzeventig verkopen is gestegen.
- Arriva Dal Korting: van dit jaarproduct zijn ongeveer zeshonderd abonnementen verlengd van de drieduizend verkochte abonnementen in 2016.
- Arriva heeft in eerste half jaar 2017 ongeveer vierduizend Regio maandabonnements verkocht en tweehonderd jaarabonnements.

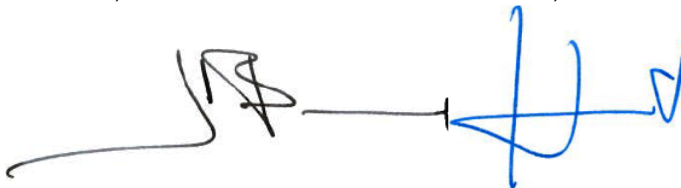
Jaarabonnements die gekocht zijn in 2016 lopen gedurende het jaar 2017 af. Dit betekent dat nog steeds reizigers hun oude abonnement kunnen verlengen bij Arriva. Belangrijke verkoopperiodes zijn begin nieuwe schooljaar, herfstvakantie en kerstvakantie. De stand van zaken ten aanzien van de verkopen geeft daardoor nog geen volledig beeld van het aantal reizigers die er voor heeft gekozen om zijn oude abonnement te verlengen.

Op basis van de verkoopgegevens kunnen wij nog geen conclusie trekken. Samen met Arriva gaan wij de komende periode onderzoeken of wij meer te weten kunnen komen van de groep reizigers die een Arriva reisproduct heeft verlengd. Wij zullen u hierover medio 2018 informeren.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris,

voorzitter,



drs. J.H. de Baas

drs. J. Smit