



ZWARTBOEK LOSSE KAARTVERKOOP OV



Streekvervoer

INLEIDING

Met het introduceren van de OV chipkaart verdween de zo bekende strippenkaart in Nederland. Naast het betalen met de OV chipkaart, in het bezit van mensen die regelmatig gebruik maken van het OV, moet het echter ook mogelijk blijven om met los op de bus te kopen kaartjes gebruik te maken van het OV.

Toen de strippenkaart nog bestond kon je destijds op de bus, afhankelijk van de afstand van je reis 2, 3 of 8 strippenkaarten kopen. Die strippenkaarten waren geldig op alle bussen van alle vervoersmaatschappijen en je kon er binnen de gestelde tijdslimieten mee overstappen. Al met al een klantvriendelijk systeem.

Met de introductie van de OV chipkaart verdween echter de op de bus te kopen strippenkaart. Elke vervoersmaatschappij ging zijn eigen losse kaartjes produceren, bedenkt daar eigen prijzen bij en overstappen met die kaartjes naar een bus van de eigen maatschappij is in veel gevallen al uitgesloten, maar zeker overstappen op een bus van een andere maatschappij is zeker onmogelijk.

KLANTONVRIENDELIJK

De losse kaartverkoop is klantvriendelijk. Overstappen kan met de meeste kaartjes niet, ook niet als er met dezelfde maatschappij wordt doorgereden na een overstap. Overstaprecht naar een andere maatschappij is al helemaal niet aan de orde. De klant ziet door de vele verschillende kaartjes door de bomen het bos niet meer.

SLECHT VOOR DE CHAUFFEUR

De chauffeur heeft een onacceptabel groot aantal kaarten bij zich die hij eerst heeft moeten kopen. Bij verlies of diefstal, is de schade dan ook groot. Ook vergt het afrekenen van de verkochte kaartjes en het weer nieuwe kaartjes kopen tijd. Tijd die aan de chauffeurs wordt vergoed. Dat is dus verspilde tijd. Bij een eenvoudiger systeem van losse kaartverkoop kan deze zgn. afrekentijd worden verminderd en ingezet worden voor meer uren busvervoer.



LOSSE KAARTVERKOOP NIET MEER CONTANT TE BETALEN OP DE BUS

De afrekening kan volledig verdwijnen door de losse kaartverkoop op de bus alleen nog maar mogelijk te maken door middel van betaling met een bankpas. De chauffeur is dan ook verlost van contant geld op de bus. Dat voorkomt de gemiddeld 12 roofovervallen per jaar op buschauffeurs, waarbij het steeds slechts gaat om een kleine € 200,- aan contant geld per overval.

AGRESSIE

Het vaststellen van de prijzen per maatschappij kunnen we een ramp noemen voor de chauffeurs. Zeker op die trajecten waar verschillende busbedrijven rijden en er voor eenzelfde traject losse kaartjes worden verkocht met sterk verschillende prijzen. Zelfs bussen van de zelfde vervoersmaatschappij rijdend op een zelfde traject rekenen soms vaak verschillende prijzen. Het is niet uit te leggen aan de reiziger. Gevolg is dat de chauffeurs het onbegrip, de irritatie en soms regelrechte agressie over zich heen krijgen.

Tenslotte lijkt er geen enkele rem te zitten op de prijsverhogingen voor de losse kaartverkoop, wat ook weer leidt tot agressie tegen de chauffeurs.

AANBEVELINGEN

- Stop met de losse kaartverkoop op de bus, of eis van de vervoersbedrijven dat ze weer gaan werken met een uniform kaartjessysteem met overstaprecht op de bussen van alle vervoersbedrijven.
- Maak de losse kaartverkoop overal even duur, met overstap en vastgestelde reisafstanden.
- Er moet een duidelijke relatie zijn met de kosten van de reis tussen een op de bus gekocht kaartje en wat er betaald wordt met de OV chipkaart.
- De losse kaartverkoop moet aantoonbaar duurder zijn dan reizen met de OV chipkaart, zodat reizen met de OV chipkaart wordt gestimuleerd.

- Bij handhaving van losse kaartverkoop op de bus de betaling met cash niet meer accepteren, maar alleen bankkaart betalingen mogelijk maken.
- Stel als overheid grenzen aan de prijsstijgingen van de losse kaartverkoop op de bus.
- Beperk het aantal op de bus te kopen kaartjes. De klant ziet door de bomen het bos niet meer.

EEN AANTAL VOORBEELDEN

OVERSTAPPEN KAN NIET

Als je vanuit Lemmer naar het ziekenhuis in Sneek moet. En je wil dat doen met het OV, dan reis je met Arriva. Je hebt dan in Lemmer eerst een kaartje van € 6,- te kopen. Je moet dan bij Sneek-Stadion overstappen op een andere Arriva-bus en kan dan nog weer een kaartje kopen van € 2,-

OVERSTAPPEN KAN NIET II

Je wilt met de bus van Emmen naar attractiepark Slagharen. Dat is echt niet ver. Je moet dan wel met Qbuzz en met Syntus reizen. Omdat er geen overstaprecht is ben je € 22,- kwijt. Terwijl je per maatschappij wel een dagkaart kan kopen voor € 10,- waarmee veel meer kilometers te reizen valt dan de afstand Emmen-Slagharen, maar ja.... Dat wel met een en dezelfde maatschappij.

OVERSTAPPEN KAN NIET III

Je wil van Slikkeveer naar Zwijndrecht met de bus. Dan moet je een stukje met de RET bus en dan overstappen op een Arriva bus. Dat wordt een duur reisje van net 10 kilometer, namelijk RET € 3,- en dan nog eens Arriva € 4,-

WEL KAARTJES MAAR GEEN BUS!

Voor het Metrostation in Spijkenisse, waar ook de bussen stoppen, staan 4 kaartautomaten met 3 soorten kaartjes. Enkeltjes voor € 3,60, 2-uurs kaarten voor € 6,10 en tweerittenkaarten voor € 6,50. Op de automaten staat dat de kaartjes geldig zijn voor Bus, Metro en Tram.

“Opa en Oma gaan met de 2 kleinkinderen een middag naar Monkeytown, een kinderspeelparadijs 6 kilometer verderop op het industrieterrein bij Spijkenisse. Opa haalt dus 4 tweerittenkaarten uit de automaat, dat kost hem € 25,20. Daarna stappen ze de bus in en willen inchecken. Dat lukt echter niet. “Dat komt omdat dit een bus is van Connexxion, legt de chauffeur uit en u heeft kaartjes van de RET gekocht.” “Oh, sorry, zegt opa, kunt u me dan vertellen hoe laat de RET bus dan langskomt?” “Helaas meneer, er rijden hier helemaal geen bussen van de RET”, zegt de chauffeur.

Opa heeft toen maar 4 enkeltjes van € 2,80 per stuk gekocht en op de terugreis weer een keer, de kleinkinderen was tenslotte een dagje naar Monkeytown beloofd.”

EEN BORD VOOR DE KOP VAN DE CHAUFFEUR

De plank waarop al die losse kaartjes worden gerangschikt is zo groot dat ze een gevaar voor de verkeersveiligheid is. De chauffeurs in Haarlem moeten omzichtig om de plank heen kijken om de verkeerssituatie voor de bus goed te kunnen beoordelen. (zie foto). Ze hebben letterlijk een bord voor hun kop.



“VUILE AFZETTER!” ENORME PRIJSVERSCHILLEN

Van Buikslotermeerplein Amsterdam-Noord naar Amsterdam-Centraal kost met de EBS bus € 5,- Ga je met een bus van het GVB Amsterdam, dan ben je € 2,80 kwijt. Connexxion doet het voor € 2,50. “Vuile afzetter” krijgen de buschauffeurs van EBS nogal eens te horen in plat Amsterdams.

CHAOS IN ALKMAAR

Connexxion maakt het in Alkmaar heeeeeel ingewikkeld voor de reiziger. Je kan binnen Alkmaar reizen met een kaartje van € 1,- maar dan wel alleen met de stadsbussen, de lijnen 1, 2, 3, 4 en 10. Stap je in een andere Connexxion bus dan kost dat losse kaartje voor vervoer binnen Alkmaar opeens € 1,80

NOG MEER CHAOS BIJ CONNEXXION

Er rijden Connexxionbussen tussen Beverwijk en Alkmaar. De ene helft van die Connexxionbussen behoort tot de concessie Haarlem/IJmond en de andere helft behoort tot de concessie Noord-Holland noord. Maar het zijn allemaal heel mooie Connexxion bussen. Maar met de Connexxionbus van de concessie Noord-Holland noord ben je € 2,30 kwijt als je naar bijv. Castricum rijdt en met de Connexxion bus van de concessie Haarlem/IJmond kost dat € 1,80. Als je dan weer van Castricum naar Castricum aan Zee wil, nog geen 6 kilometer ben je voor een los kaartje weer € 3,10 kwijt.

STEEDS DUURDER!

Bij Arriva in Brabant kostte een dagkaart (geldig vanaf 09.00 uur tot november 2011) nog € 3,- Per 1 januari 2013 kost dat kaartje € 5,50 Dat is een stijging van 80%.

ARME CHINESE TOERISTEN!

Acht Chinezen zitten in een hotel in Hillegom en willen een dagje naar Amsterdam. Ze moeten dan met Arriva lijn 361 naar Schiphol en vandaar met Connexxion lijn 197 naar Amsterdam. De 8 hebben bij Arriva 8 enkeltjes gekocht van € 6,- per stuk. Maar overstappen op Connexxion kan niet met die kaartjes. Dus dreigden ze op die bus ook weer 8 enkeltjes te moeten kopen van € 4,- per stuk. Gelukkig dacht de Connexxion chauffeur toen even met ze mee en verkocht ze 4 BUZZERS van € 14,- per stuk. Daar mag je de hele dag op reizen met 2 volwassenen. In plaats van € 64,- waren ze daarmee bij Connexxion € 56,- kwijt. Helaas moesten ze op de terugweg op Schiphol weer 8 enkeltjes van € 6,- kopen. Totaal € 152,- kwijt aan Openbaar Vervoer voor een dagje Hillegom-Amsterdam.

IN HET WEEKEND EEN STUKJE DUURDER

Arriva verkoopt in Friesland voor € 4,- een enkeltje zonder overstaprecht tot maximaal 20 km. En enkeltjes voor € 6,- zonder overstaprecht voor ritten van meer dan 20 kilometer. Ga je door de weeks van Makkum naar Heereveen met lijn 98, dan betaal je dus een kaartje van € 6,- Maar in het weekend is de dienstregeling wat anders en moet er in Bolsward overgestapt worden. Dan is het dus een enkeltje van € 4,- tot Bolsward en in de volgende bus een enkeltje van € 6,- voor de afstand Bolsward naar Heereveen. Gelukkig kan je in het weekend dan wel weer een gezinsdagkaart van € 15,- kopen voor heen en terug. Dat is dan gelukkig € 5,- goedkoper, maar altijd nog € 3,- duurder dan reizen op een doordeweekse dag. Leg het maar uit als chauffeur.

ENORME PRIJSVERSCHILLEN

Je kan van Dordrecht naar Rotterdam reizen met 2 vervoers-maatschappijen, Arriva en de RET. Ga je met de RET bus, dan betaal je voor een enkeltje € 3,- Ga je met Arriva dan is de prijs € 8,-

EEN WOUDE AAN LOSSE KAARTJES

Het dienstencontract of opbrengstencontract dat een vervoersmaatschappij afsluit met zijn opdrachtgever bepaald of het aantal losse kaartjes op de bus binnen de perken blijft of dat er breed scala aan producten aan de reiziger wordt aangeboden.

Bij een dienstencontract gaat de opbrengst van de kaartverkoop naar de opdrachtgever en de opdrachtgever spreekt een lumpsum financiering af met de vervoerder voor de gereden diensten.

Connexxion Amstel Meerlanden rijdt onder zo'n contract voor de Stadsregio Amsterdam (SRA). En op die bussen zie je maar 1 kaartjes in de losse kaartverkoop van € 5,- met 2 strippen erop. 1 strip af te stempelen binnen 1 stad en 2 strippen voor 2 steden of meer. En daarnaast alleen nog de buzzer van € 14,-

Connexxion Haarlem/IJmond rijdt voor de Provincie Noord-Holland op een zgn. opbrengstencontract. En zie daar, de afdeling commercie van Connexxion mag zich uitleven: Rittenkaarten van € 6,-, € 4,20 en € 2,30 en dan in de dalperiode van € 2,00, € 1,80 en € 3,10 en natuurlijk nachtkaarten en dan nog eens aparte rittenkaarten van € 2,00 en € 3,00. En al die kaartjes verliezen hun geldigheid, behalve binnen Zandvoort het kaartje van € 1,80 en het kaartje van € 3,10 binnen Heemstede-Aerdenhout en Zandvoort-Noord. Uiteraard in het voorjaar nog een Keukenhofkaart en in juli en augustus de Kidskaart. Snapt u het nog?

EEN WOUDE AAN LOSSE KAARTJES II

Ook op de Veluwe wordt door o.a. Syntus gereden op een opbrengstencontract. Zie daar: De Busticket, de Kidsticket, de Winkelkaart, de Superticket, Meermanskaart en dan nog de kaartjes van Connexxion op combinatielijnen, maar die weer anders zijn dan de kaartjes die Connexxion verkoopt op die combinatielijnen. Het Kidsticket wordt alleen in combinatie met het Busticket verkocht, maar het Kidsticket heeft wel weer een andere opstaptijd dan het Busticket. De Winkelkaart is er alleen voor 2 volwassenen met maximaal 4 kinderen. Jongeren tussen de 12 en 18 jaar kunnen weer geen Winkelkaart kopen. Die winkelen kennelijk niet. En die Winkelkaart geldt dan weer alleen op bepaalde trajecten en dan ook nog in een bepaalde richting. Over de combinatiekaarten voor het Park de Hoge Veluwe, maar weer geen toegang tot het museum en andere varianten, gaan we het hier niet hebben. U snapt het nog steeds?

MET DANK AAN DE MARKT WERKING

De chaos die er is ontstaan rond de losse kaartverkoop in het OV is een regelrecht gevolg van de marktwerking in het OV. De vervoersbedrijven dwingen elkaar voor een veel te lage prijs in te schrijven op de vervoersconcessies.

De concurrentie is moordend, nee erger, de bedrijven smeren elkaar als het even kan een verlies aan. De onmogelijkheid om te kunnen overstappen met een kaartje gekocht bij vervoersbedrijf A naar een bus van vervoersbedrijf B is hem gelegen in het feit dat de bedrijven elkaar niets, maar dan ook niets, gunnen. Het idee dat een passagier een stukje in "jouw" bus meerrijdt, terwijl hij voor het kaartje bij de concurrent heeft betaald, is de vervoersbedrijven een gruwel.

Het gevolg is wel dat het OV klantvriendelijk is en door klanten meer gemedan wordt dan dat we met elkaar willen. Dat maakt dat het OV onderbezet zijn bussen laat rijden, wat het OV weer duurder maakt. En zo is de spiraal naar beneden ingezet. Landelijke, provinciale en regionale overheden zullen de handen ineen moeten slaan om een eind te maken aan deze situatie een einde te maken. De vervoersbedrijven onderling lijken hiertoe niet in staat.

*Dit zwartboek is een product van de
Wergroep Sociale Veiligheid van de
Sector FNV Streekvervoer.*

*Voorzitter: Jan Heilig, vakbondsbestuurder
Secretaris: Jack d'Hooghe, kaderlid*



Streekvervoer