Chauffeursmemo

connexxion

Antwoorden Veel gestelde vragen “Stoppen verkoop papieren tickets”

Donderdag 6 juli Middelburg

Beste collega’s,

Naar aanleiding van onze eerdere memo m.b.t. het stopzetten van de meeste kaartjes uit de Ticketbox/Viribus zijn er door collega’s een aantal vragen gesteld. Wij hebben deze vragen verzameld en beantwoord. Graag delen wij deze vragen met jullie zodat eenieder ook op de hoogte is. Mochten er nog meer vragen komen dan zullen we deze toevoegen en beantwoorden. Uiteindelijk komt deze memo ook op het intranet beschikbaar.

1. Waarom stoppen wij met de verkoop van de meeste kaartjes uit de ticketbox?
   Sinds de invoering van O Pay zien we een natuurlijke overgang in het gebruik van OV Pay in Zeeland. We scoren op landelijk niveau zelfs het hoogste aan gebruik tot nu toe.

- De totale omzet die we op dit moment halen uit de verkoop van de papieren kaartjes loopt terug vanwege OV Pay. Het percentage ten opzichte van de totale omzet die wij in Zeeland halen op de ticketboxverkoop is dermate laag dat we het systeem op lange termijn niet meer kunnen onderhouden (kosten/updates). De Ticketbox is een verouderd systeem en de toekomst vraagt om simpelere manieren van betalen met de daarbij behorende techniek.

- Fysieke tickets zijn tickets voor reizigers die we niet kunnen traceren (Marketing, service, reizigersgedrag, doelgroep bepaling/segmentatie). We willen juist wel weten wie onze klanten zijn, ook die klant die af en toe een papieren kaartje koopt. Nu weten we waar ze het kopen maar niet waar ze uitstappen bijv. Het is doel is Zeeland opdelen in verschillende groepen reizigers, gedragingen en bewegingen. We willen op basis van deze gedragingen betere producten aanbieden en dus gerichte aanbiedingen kunnen doen. Dit kan alleen wanneer je volgens het “Ken je klant” principe werkt en gericht aanbiedingen doet. Denk hierbij aan Zeeland Voordeel, 65+, minimaproducten maar ook voor de incidentele reiziger meerreizenkaarten of bundels. Wanneer iemand 1x een kaartje bij de kassa koopt, is er verdere geen noodzakelijke relatie voor die klant. Wanneer deze door middel van registratie meer korting krijgt zal deze eerder kiezen om nog een keer met ons te reizen. Neem voorbeelden zoals NS Voordeelshop waarbij je je altijd moet registreren.

- Verkeerd gekochte en/of verkochte tijdkaartjes. Bewust of onbewust wordt gekozen voor een tijdkaartje wat niet passend is voor het te reizen traject. Met OVpay en OVchip betaald de reiziger nooit te veel of te weinig. En worden onze collega’s ook niet onder druk gezet om een niet passend kaartje te verkopen wanneer de reiziger beweerd bij een “ander” minder te betalen.

2. **Hoe weten reizigers dat ze straks een beperkt aantal kaartjes kunnen kopen in de bus en dat deze veel duurder zijn.**

- De landelijk tv/ online campagne is gestart en daarmee worden in ieder geval de Nederlanders uitgebreid geïnformeerd over OV Pay. De campagne is gemaakt door OV Pay met daarin alle doelgroepen, zo zie je een oudere dame betalen met haar bankpas, maar ook een jonger iemand kiezen voor het inchecken met de telefoon. De focus ligt echt op het bekendmaken en het gemak van OV Pay. Hoe meer mensen het weten hoe minder gebruik gemaakt zal worden van de TB kaartjes. Dat zien we nu al terug.

- De kaartjes die overblijven zijn ‘’noodkaartjes’’ voor mensen die niet met een betaalpas of telefoon willen of kunnen tappen. De groep die geen betaalpas heeft is heel klein: om die reden hebben we ook sinds 1 januari de kinderen t/m 11 gratis gemaakt. De groep die dan nog overblijft zonder betaalpas had ook geen kaartje uit de Ticketbox kunnen kopen. De rest kan op diverse andere manieren als deze geen noodkaartje wil kopen aan een vervoerbewijs komen. Online en het liefst vooraf.

- Voor Zeeland hebben we daarnaast gekozen voor een lokale campagne. Denk hierbij aan promotie en informatie over reizen met het OV bij VVV-kantoren, vluchtelingencentra, gemeenten, bejaardentehuizen, kranten, evenementenhallen. We nemen hier uitgebreid de tijd voor en zullen ook monitoren of men de juiste informatie heeft. We verspreiden memo’s in het Nederlands, Engels, Duits, Arabisch en Trigigna. Hier gaat het grootste deel van het marketingbudget van Zeeland naar toe. De meeste communicatiemiddelen zullen worden gedrukt maar uiteraard ook online beschikbaar. In al deze communicatie staat duidelijk dat het kaartje bij de chauffeur altijd duurder is.
- De prijs van de daldagkaart en de dagkaart die communiceren wij nu nog wel op diverse plekken, online en offline. Omdat we in de toekomst met prijsacties zullen gaan werken willen we dit niet overal op de **gedrukte** media communiceren maar verwijzen wij dan naar de ticketpagina die er voor prijsacties altijd wordt gemaakt. www.connexxion.nl is de pagina waar reizigers beginnen en op de homepage zie je altijd acties staan als dit het geval is. Als het gedrukt staat is de informatie alweer verouderd dat kan zorgen voor ruis bij de klant en dat willen we niet.

3. Wat als ik voor een korte rit van een paar minuten nu aan mijn reiziger moet vertellen dat ik alleen een dagkaart of een daldagkaart beschikbaar heb?

- Zoals aangegeven communiceren wij op diverse plekken dat er per 4 september alleen nog duurdere kaartjes beschikbaar zijn. Bij iedere aankoop op dit moment uit de Ticketbox geef je nu een visitekaartje. (Heb je deze niet gekregen, vraag ernaar bij je leidinggevende). Op dit kaartje staat het advies om OV Pay te gebruiken. Als bovenstaande aan de hand is dan adviseren wij jullie hetzelfde te doen. Geef de reiziger het advies om met OV Pay in en uit te checken. Reist de reiziger maar een paar keer per jaar dan kan Zeeland Voordeel of het 65+ abonnement zelfs nog voordeliger zijn. Er zijn meerdere mogelijkheden om een vervoerbewijs te krijgen dat was altijd al zo en dat is nog steeds zo. Online – apps, bankpas, telefoon etc etc.
- We begrijpen dat dit voor verbazing kan zorgen. Misschien zelfs discussie. Helaas zoals eerder aangegeven, de toekomst in Nederland qua betalingsverkeer is in vergelijking met andere landen veel verder vooruit. Wij en alle ov-bedrijven in Nederland zijn overgegaan van een strippenkaart naar **geen** cash naar OV -Chip en nu OV Pay. Deze verandering geeft ongemak bij een kleine groep mensen ten opzichte van de massa. In Nederland is pinnen en betalen met de contactloze pas of telefoon niet meer weg te denken. (2021 15%, 2022 43% van de betalingen door Nederlanders contactloos en in 2023 zal dit nog hoger uitvallen). In Zeeland staan wij op dit moment op nummer 1 als het gaat om inchecken met de betaalpas of bankkaart ten opzichte van iedere andere regio. We zullen de klant dus echt adviseren met Ov Pay te betalen.

4. Wat als de klant niet kan inchecken met de bankpas?

Zoals jullie misschien hebben gezien is er allerlei communicatiemateriaal beschikbaar waarop staat beschreven wat daarvan de oorzaak kan zijn.

- In 70% van de gevallen heeft de reiziger **niet of geen voldoende saldo**. Deze persoon zou met een OV Chipkaart dan ook niet kunnen inchecken, tenzij deze nog tegoed heeft. Laat de klant dan met de OV kaart betalen of de reiziger moet op een andere manier zijn of haar kaartje kopen. Zou deze persoon via de Ticketbox een kaartje kopen dan zou deze ook voldoende saldo moeten hebben om te kunnen afrekenen. Kortom, als je iets wil kopen dan heb je saldo nodig dat is ook bij de bakker zo.
- Daarnaast kan het zijn dat de klant zijn contactloze betalen niet aan heeft staan. De melding die de klant bij deze 2 bovenstaande gevallen krijgt is een Geel uitroepteken en de tekst Probeer Opnieuw. Het ligt dan niet aan de **validator.** De klant moet op andere wijze betalen.
- Er is geen verbinding in bepaalde gebieden. Dat was met de ov-chip ook zo. Vraag de reiziger later in te checken net als bij de verbinding ov-chipkaart.

- Is jouw validator stuk? Rood kruis of icoontjes banken zijn rood doorstreept? Heb je een melding gemaakt? Kan de klant achterin wel inchecken? Dan adviseer je dat. Wanneer de validator tijdens je rit kapot is gegaan dan vragen wij je hier nog steeds melding van te maken. Zo kunnen we voor de volgende dag in ieder geval zorgen dat het probleem verholpen kan worden. Gebeurt dit bij opstart maak hier dan ook melding van, misschien kun je later op de dag nog een bus ruilen.

5. Het verdwijnen van de kaartjes uit de ticketbox, is dat in opdracht van de Provincie?

- Nee, dit is niet in opdracht van de Provincie. Connexxion heeft n.a.v. de tariefswijziging in 2022 een voorstel gedaan voor nieuwe tarieven. Deze zijn goedgekeurd door de Provincie en het OPOV. Hierin hebben wij ook aangegeven dat we stoppen met de verkoop van de meeste kaartjes uit de ticketbox omdat reizen met een bankpas en of OV Chip, Zeeland Voordeel het gunstige kmtarief heeft. 1 januari jl. zouden we dit doorvoeren. We hebben dit toen op veler verzoek uitgesteld. Daarmee hebben we langer de tijd genomen om jullie hierop voor te bereiden maar daarnaast ook de nodige kinderziektes te verhelpen.
- Zoals eerder aangegeven is OV Pay op dit moment landelijk uitgerold. De banken en Translink (het bedrijf dat de transacties beheerd) geven aan dat tegen het eind van 2024 de OV Chipkaart langzaam zal gaan verdwijnen. Een verandering waar we op dit moment al rekening mee moeten houden als Connexxion en daardoor (en alle eerdergenoemde redenen) zijn wij genoodzaakt om ook het assortiment uit de ticketbox te verlagen. De klant zal kiezen voor andere vormen van betaalverkeer. Wij willen die klant niet kwijtraken aan losse verkoop waarbij we geen klantgegevens hebben en dus veel meer budget moeten uitrekken voor het bereiken van die klant.

6. Waarom zijn de noodkaartjes zo duur?

- Het kaartje is voor nood. De gemiddelde km's die een reiziger in Zeeland aflegt zijn in vergelijking met andere regio's veel langer. Wanneer wij een goedkopere ticket zouden aanbieden zal de reiziger op voorhand zeggen dat hij of zij niet wil inchecken met de bankpas. We hebben dit in HWGO al ervaren. Jullie weten ook dat reizigers altijd een manier zullen zoeken om goedkoper uit te zijn. We willen voorkomen dat er op welke manier dan ook fraude wordt gepleegd en natuurlijk de reiziger meegeven dat voorbereid op reis gaan loont. Daarnaast kan de reiziger als deze niet met bankpas wil betalen, een trip kopen via de bekende apps. Bijvoorbeeld 9292 daar kun je een reis kiezen en voor die reis betalen.

7. Waarom is ons km tarief zo hoog? En waarom is er zoveel verschil tussen concessies?

- Allereerst is het opstaptarief een vastgesteld tarief. Daarna komt de bepaling van een km tarief. Bij de overgang van strippenkaart naar OV-chipkaart zijn de km-tarieven door een onafhankelijke partij bepaald. Net zoals de zones niet overal even groot zijn, zijn km-tarieven dat ook niet. Ook die ontwikkeling is over de jaren heen per concessie anders. Zo zijn er concessies waarbij de opdrachtgever extra geld investeert om het km-tarief laag te houden. Dat is bijvoorbeeld in de buurconcessie HWGO het geval. Wij kennen dit ook bijvoorbeeld bij de buurtbus in Hulst. Daar betaald de gemeente een deel van het kaartje, waardoor deze ook goedkoper is dan bij andere buurtbussen in Zeeland. Je kunt km-tarieven onderling per concessie niet vergelijken. Zelfs binnen alleen de concessie Zeeland kan je dat niet meer. Immers, met Zeeland Voordeel is het een degressief km-tarief. Hoe meer je reist, hoe meer korting je krijgt (lees: lager km-tarief je betaalt) en uiteindelijk reis je zelfs gratis. De jaarlijkse indexatie (lti) wordt landelijk door een onafhankelijke partij bepaald. Op basis van die indexatie berekenen wij de nieuwe tarieven, deze leggen we voor ter advisering bij het OPOV en dan ter goedkeuring bij de Provincie.

8. **Waarom doen we niet gewoon hetzelfde als in België, 2,50 voor een rit?**

- De kosten die we maken voor de uitvoering van het openbaar vervoer wordt voor een vervoeder door 2 geldstromen vergoed. De ene is het geld uit reizigersopbrengsten, de andere is de subsidie die de opdrachtgever betaald. Gemiddeld genomen kun je in NL zeggen dat dit ongeveer 50:50 is. In België ligt het aandeel subsidie een stuk hoger, waardoor de tarieven voor de reiziger lager zijn.

9. **Groepen toeristen haken af omdat het groepsticket te duur is. Reis Vlissingen – Middelburg**

Met de introductie van OV Pay is het juist voor de toerist (die geen OV-chipkaart heeft) makkelijker gemaakt met het OV in Nederland (en dus Zeeland) te reizen. Immers, (bijna) iedereen heeft wel een bankpas of betaalapp op de telefoon (uitzonderingen zijn er altijd) en de meeste gebruikelijke (ook buitenlandse) betaalpassen werken (ook zijn er zeker uitzonderingen daar wordt aan gewerkt). Voor een busrit Vlissingen – Middelburg betaal je enkele reis ergens rond de 3,5 a 4 euro (afhankelijk van lijn/halte), vol tarief. **Kinderen tot en met 11 jaar reizen gratis (onder begeleiding van betalende volwassene).**

Dus voor een groep van 4 volwassenen of minder is het goedkoper om gewoon in- en uit te checken met OV Pay.
Gaat het om een gezin van 2 volwassen en 2 kinderen (onder 11 jaar), dan zou ik inderdaad zeker geen groepskaart kopen, maar gewoon regulier in- en uitchecken met de betaalpas. **De groepskaart is pas voordeliger (op dit korte traject) als je met meer dan 4 volwassen reist of als ze veel langere afstanden reizen.**



Nogmaals uitzonderingen zijn er altijd. Maar de bedoeling van het OV Betalen programma is versimpelen en niet voor iedere uitzondering een oplossing bedenken waardoor niemand door de bomen het bos meer ziet (en/of we het risico op (on-)bewust oneigenlijk gebruik vergroten en daarmee nog meer opbrengsten mislopen).

Dit zijn de vragen en antwoorden die wij tot nu toe hebben mogen ontvangen van jullie. Zoals jullie lezen is het een hele operatie om tot een besluit als deze te komen. Met zijn allen proberen we als Connexxion/Transdev het bedrijf van vandaag en ook de toekomst te zijn. Elke dag staan we met elkaar voor uitdagingen waarin we elkaar nodig hebben. De mensen die we vervoeren zijn daarin belangrijk. We kijken naar ontwikkelingen in de markt en nemen daarop besluiten die voor sommige misschien gevoelsmatig niet kloppen. De cijfers en de data laten echt andere beelden zien, op basis daarvan zullen we met elkaar veranderingen tegemoet gaan. De techniek van OV Pay ontwikkelt zich heel snel. Wat vorige week nog versie 7 was, is nu alweer 9 en ook dit zal zich nog sneller ontwikkelen. De snelheid van inchecken-uitchecken, bereikbaarheid etc. Het is in ieder zijn belang en vooral voor OV Pay zelf (Translink.nl) dat dit goed is en dit heeft ook echt de aandacht.

Mochten er nog vragen zijn vanuit jullie, stel deze dan gerust aan je leidinggevende.

i.o. Team Zeeland
Daphne