

**Hoofdkantoor Arriva Nederland
Postbus 626
8440 AP Heerenveen**

(tevens digitaal aan het Twitter webcareteam van Arriva)

Onderwerp

**Brandbrief n.a.v. tarieven voor scholieren uit de
Hoeksche Waard en Goeree Overflakkee**

Plaats

Piershil

Datum

16 juli 2015

Geachte heer, mevrouw,

In de week van 6 juli bereikten mij berichten over forse tariefstijgingen voor scholierenabonnementen voor het nieuwe schooljaar vanuit de Hoeksche Waard en Goeree Overflakkee. Ook collega-raadsleden en wethouders werden door inwoners benaderd met vragen over de nieuwe abonnementen. Gezien de herinnering aan stevige discussies over tariefstijgingen uit het recente verleden, staken CDA en SGP Korendijk en PvdA Hoeksche Waard en Goeree Overflakkee de koppen bij elkaar om mogelijke problemen te inventariseren. In deze brief delen wij onze bevindingen met u en doen wij dringende aanbevelingen om goed en betaalbaar openbaar vervoer voor onze inwoners te waarborgen.

Onze inventarisatie

Naar aanleiding van wat opmerkingen via sociale media, besloten wij om een korte digitale enquête open te stellen. In die enquête wordt betrokkenen onder meer gevraagd naar tariefverschillen voor scholierenabonnementen in het komend jaar ten opzichte van het afgelopen jaar, hun bekendheid met de nieuwe tarieven en hun ervaring met contacten met Arriva. In minder dan drie dagen en voordat de enquête is aangekondigd in het lokale huis-aan-huisblad, zijn wij via die enquête geïnformeerd over de situatie van 62 scholieren. Naast deze enquête, hebben wij natuurlijk ook betrokkenen gesproken die persoonlijk bij ons aan de bel trokken. Voorts hebben we gesproken met vertegenwoordigers van diverse middelbare scholen. Het beeld dat daaruit naar voren komt, is onzes inziens dermate ernstig dat wij hebben gemeend u direct over onze bevindingen te moeten informeren en ruchtbaarheid moeten geven aan de ontstane onduidelijkheid om te voorkomen dat onze inwoners producten bij u afnemen die voor hen niet optimaal zijn.

Vroegboekorting

Mede naar aanleiding van commotie rondom prijsstijgingen voor busabonnementen voor scholieren, is vorig jaar een vroegboekortingsregeling in het leven geroepen. Scholieren die gebruikmaakten van die regeling werden niet geconfronteerd met grote prijswijzigingen ten opzichte van het jaar daarvoor. In zoverre werkte deze regeling goed voor uw klanten. Wellicht is dat ook de reden dat er vorig jaar geen grote onrust ontstond, waar dat voor die tijd en ook dit jaar wel zo is.

Uit mededelingen van uw woordvoerder ten overstaan van RTV Rijnmond maken wij op dat uzelf minder gebaat was bij deze regeling en dat die regeling wegens gebrek aan commercieel succes dit jaar is geschrapt. Enige communicatie daarover van uw zijde heeft tot aan de ontstane commotie niet plaatsgevonden. Althans, die communicatie is ons niet bekend en ook uit onze inventarisatie blijkt dat veel van uw klanten hiervan niet op de hoogte zijn of pas op de hoogte geraakten sinds onze media-uitingen. Overigens blijkt daarnaast uit onze inventarisatie dat er ouders zijn die ook vorig jaar niets afwisten van de vroegboekkorting en daardoor ten onrechte destijds het volle pond hebben betaald.

Het verdwijnen van deze vroegboekkorting leidt ertoe dat de kosten die ouders moeten maken voor een busabonnement voor hun scholier zeer fors kunnen stijgen ten opzichte van vorig jaar. Ons zijn meerdere voorbeelden bekend van ouders die per kind tot 41% duurder uit zouden zijn. In absolute zin gaat dat om honderden euro's per kind per jaar, waarbij het voor ouders regelmatig om meerdere kinderen gaat.

Sterabonnementen

Per 13 december zal Connexxion het openbaar vervoer in onze regio verzorgen. Connexxion voert het zogenaamde Regio Abonnement in. De tarieven van dit abonnement zijn sterker afstandsafhankelijk. Ook ten aanzien van deze nieuwe systematiek voor het berekenen van abonnementsprijzen, is ons gebleken dat dit kan leiden tot hogere kosten. Uit onze inventarisatie blijkt dat ouders niet weten wat er per december exact verandert: er bestaat onduidelijkheid over de hoogte van de tarieven op dat moment en over de vraag of abonnementen die zijn afgesloten bij Arriva geldig blijven bij Connexxion. Dit geldt temeer aangezien het voor leerlingen van een aantal Rotterdamse scholen soms aantrekkelijker is om deels met de RET te reizen, maar de Arriva-abonnementen daar niet geldig zijn.

Collectiviteitskorting – de scholieren

Tijdens onze inventarisatie werd het ons duidelijk dat u via een beperkt aantal middelbare scholen in onze regio dit jaar een collectiviteitskortingsregeling bent gestart. Als scholieren een abonnement afnemen via hun middelbare school (die dan wel moet deelnemen aan de collectiviteit) ontvangen zij een korting. Op 10 juli was in onze regio de laatste schooldag. Tot op dat moment is ons niet bekend dat u actief over deze regeling heeft gecommuniceerd. Pas afgelopen maandag – na de ontstane commotie – plaatste u een kort bericht op uw website met een gering aantal scholen dat deelneemt aan de collectiviteit. Via een school uit onze regio is ons bekend dat u ook gisteren nog aandrang bij andere scholen om akkoord te gaan met de collectiviteit. Ons is ook bekend dat uw klantenservice ouders aanraadt om nog maar even te wachten met het afsluiten van abonnementen, omdat er nog wel eens kortingen zouden kunnen gaan gelden.

Deze collectiviteitsregeling is tot op heden niet alleen inhoudelijk volstrekt ontoereikend door u gecommuniceerd, maar de communicatie is ook nog eens veel te laat op gang gekomen. Van een andere school weten wij dat zij pas een week voor de zomervakantie de tarieven ontvingen van Connexxion. Van Arriva hadden zij tot op dat moment nog niets vernomen. Tot op heden is voor veel reisroutes nog altijd onduidelijk of er thans collectiviteitskorting geldt of die er wellicht nog aan zit te komen, of dat die definitief niet geldt. Daarnaast is het uiterst lastig om tijdens de vakantie alle ouders te bereiken en in staat te stellen om tijdig een abonnement af te sluiten. Zo is ons een voorbeeld bekend, waarin ouders dinsdagavond 14 juli pas door de school konden worden

geïnformeerd over de collectiviteit en ouders voor de 20^e juli een abonnement moeten hebben aangevraagd om er zeker van te zijn dat het abonnement ook bij de start van het schooljaar beschikbaar is. Dat betekent dat die ouders minder dan een week de tijd hebben om een abonnement af te sluiten. Ongetwijfeld is dat voor veel ouders die met vakantie zijn onhaalbaar.

Voorts geldt dat ons voorbeelden bekend zijn, waarbij de collectiviteitskorting zeker niet betekent dat een forse prijsstijging van de baan is. Zo troffen wij nog altijd een prijsstijging na korting van 11%. Ook deze stijging vinden wij nog steeds zeer fors.

Collectiviteitskorting – de scholen

Wij hebben in onze inventarisatie ook gesproken met vertegenwoordigers van diverse scholen. Zij voelen zich voor het blok gezet door Arriva. Ook voor scholen is er lange tijd veel onduidelijk gebleven over de tarieven voor het komend jaar. Daarnaast geldt dat als zij deelnemen aan de collectiviteit, zij niet alleen op korte termijn, maar vooral ook tijdens vakantietijd allerlei organisatorische maatregelen moeten treffen en ouders moeten zien te bereiken. Veel ernstiger vinden wij nog, dat u door deze regeling niet alleen de administratieve lasten bij de scholen legt, maar ook het debiteurenrisico. Ons is – daar tegenover gesteld – ook een voorbeeld bekend van een school die het abonnement goedkoper lijkt aan te bieden dan u. Op deze manier kan een extra kortingsactie een marketinginstrument worden voor scholen. Wij vinden dat onwenselijk.

Scholen voelen zich genoodzaakt om op uw ‘aanbod’ voor een collectiviteit in te gaan, omdat hun leerlingen anders geconfronteerd worden met forse tariefstijgingen. Zonder enige compensatie van uw kant, dienen zij nu echter wel alle gegevens die benodigd zijn voor het afsluiten van een abonnement bij uw organisatie bij te houden en te verwerken. Daarnaast moeten zij de volledige facturatie aan alle ouders verzorgen. Arriva stuurt enkel een verzamelfactuur naar de school. Het risico dat ouders niet (kunnen) betalen, is in deze situatie volledig voor de school. Ons is een school bekend die thans nog altijd vorderingen op ouders heeft openstaan voor via de school afgesloten busabbonnementen in het schooljaar 2010/2011. Wij vinden het onacceptabel dat scholen met deze lasten worden geconfronteerd.

Onze aanbevelingen

Wij hechten groot belang aan een goed openbaar vervoer in onze regio. Juist in het landelijke gebied van Goeree Overflakkee en de Hoeksche Waard, waar de afstanden al snel groot zijn, zijn goede en betaalbare busverbindingen onmisbaar. Openbaar vervoer is een dermate belangrijke voorziening, dat wij van mening zijn dat onze inwoners niet geconfronteerd zouden mogen worden met grote prijsstijgingen, met onduidelijkheid over af te sluiten abonnementen voor hun schoolgaande kinderen en evenmin met tarieven die afhankelijk zijn van de bereidwilligheid van een school om deel te nemen aan uw collectiviteit.

Met die belangrijke uitgangspunten geven wij u nadrukkelijk de volgende aanbevelingen mee:

- Zorg voor een methode waarbij de collectiviteitskorting niet afhankelijk is van de medewerking van de school.
- Zadel de scholen niet op met administratieve lasten en het debiteurenrisico voor uw eigen klanten.
- Zorg ervoor dat er geen situaties ontstaan waarin abonnementen voor dezelfde route meer dan 10% duurder worden ten opzichte van vorig jaar.

- Kom uw klanten tegemoet die door de korte tijdsspanne niet tijdig een abonnement hebben kunnen aanschaffen en/of die door de ontstane onduidelijkheid niet het voor hen optimale abonnement hebben afgenomen.
- Vang zo snel mogelijk aan met een breed communicatie-offensief waarin u aandacht besteedt aan in elk geval de volgende punten:
 - Informeer eenduidig over welke kortingsregeling(en) er geldt(t)(en) voor het komende schooljaar.
 - Informeer breder dan alleen via korte berichten op uw website, maar besteedt bijvoorbeeld ook aandacht aan dit onderwerp in huis-aan-huisbladen.
 - Informeer over welke veranderingen er al dan niet ontstaan na de overname van de concessie door Connexxion.
 - Informeer scholen adequaat over de tarieven waarmee hun leerlingen te maken krijgen.
 - Dring bij Connexxion aan op het tijdig opstellen van een goed communicatieplan voor volgend jaar, gezien de telkens weer oploeiende commotie in de afgelopen jaren.

Afsluiting

Wij hopen dat uit onze brief duidelijk is geworden, dat wij ons zorgen maken. De onduidelijkheid onder onze inwoners en uw klanten is groot. Wij zijn ervan overtuigd dat u veel van die onduidelijkheid kunt wegnemen. Wij roepen u daartoe met klem op. Gezien het grote publieke belang, hebben wij gemeend deze brief ook onder de aandacht te moeten brengen van gedeputeerde Vermeulen van de provincie Zuid-Holland, Provinciale Staten van Zuid-Holland, de gemeenteraden van Goeree Overflakkee en de Hoeksche Waard en Connexxion. Wij zullen deze brandbrief ook overigens openbaar maken.

Hoogachtend,
namens CDA Korendijk, SGP Korendijk, PvdA Goeree Overflakkee en PvdA Hoeksche Waard,

mr. drs. J. Stelpstra,
fractievoorzitter PvdA Korendijk