# Reizigerswaardering tariefbeleid OV-autoriteiten

Panteia heeft eind 2013 de mening over tariefproducten in het OV gepeild onder leden van het Panteia OV-Panel. Dit panel bestaat uit reizigers die al langere tijd gebruik maken van het openbaar vervoer. Circa 10.000 reizigers hebben gerespondeerd. Doel van de peiling was weer te geven:

1. Welke aspecten van tariefbeleid reizigers het meest belangrijk vinden;
2. Welke aspecten naar de mening van de reizigers het beste scoren en welke minder;
3. Welke decentrale overheden volgens deze reizigers het beste invulling geven aan het gedecentraliseerde tariefbeleid.

Dit geeft invulling aan onze missie en visie om een bijdrage te leveren aan het proactief onderkennen van uitdagingen en het gezamenlijk aanpakken van die uitdagingen. Doel van de meting en deze rapportage is dus niet om 100% representatief / betrouwbaar te zijn of om regio’s met de uitkomsten te beoordelen op de effectiviteit van hun beleid. Daarvoor zijn er teveel niet te beïnvloeden variabelen, zoals de geografische kenmerken van een gebied.

Het doel is vooral een verbeteringsproces te starten per regio met een invulling op maat, al dan niet in samenwerking met andere actoren.

Aan de leden van het panel zijn de volgende aspecten voorgelegd:

1 Aansluiting bij eigen wensen / reisgedrag

2 Diversiteit: handig voor allerlei soorten reizen in de regio

3 Verkrijgbaarheid: eenvoudig aan te schaffen

4 Combinatie met andere regio's: sluit goed aan

5 Aansluiting bij NS-producten

6 Informatie over het regionale assortiment is ruim voldoende

7 Tarief is redelijk, de (eventuele) korting is voldoende hoog

8 Innovativiteit: handig, slim

9 Eenvoudig in het gebruik, (eventuele) korting eenvoudig te bepalen

10 Aansluiting bij landelijke producten

Door middel van het toekennen van rapportcijfers hebben de respondenten ieder aspect beoordeeld. Daarnaast is aan de respondenten een totaaloordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer.

In het navolgende worden de uitkomsten van de meting beschreven.

# Voorspellende waarde van de aspecten

Wij hebben geanalyseerd welk aspect het zwaarst weegt bij het geven van een totaaloordeel. Uit de onderstaande figuur wordt duidelijk dat:

1. Voor reizigers de aansluiting bij de eigen wensen / reisgedrag de belangrijkste bijdrage levert aan het totaaloordeel en ‘Diversiteit: handig voor allerlei soorten reizen in de regio’ de een na belangrijkste bijdrage levert aan het totaaloordeel. Dit benadrukt het belang van maatwerk en flexibiliteit;
2. ‘Verkrijgbaarheid: eenvoudig aan te schaffen’ vormt het op twee na belangrijkste aspect in de waardering;
3. Daarna volgen twee aspecten die een oordeel geven over de relatie met tariefproducten van andere autoriteiten;
4. Voor reizigers aansluiting bij landelijke producten het minste belang heeft in het totaaloordeel.



# Beïnvloedbaarheid van de aspecten

Bepaalde aspecten zijn gemakkelijker in eigen tariefbeleid te incorporeren dan anderen. (Concessie)grensoverschrijdende reizigers wensen concessiegrensoverschrijdende tariefproducten. Dit vergt afstemming tussen verschillende opdrachtgevers. Daarnaast verschillen de geografische kenmerken van regio’s. In sommige regio’s is een effectief tariefbeleid relatief eenvoudiger te realiseren dan in andere regio’s. De scores hierna zijn niet gewogen op basis van ‘de mate van eenvoud van tariefbeleid’.

# Totaalwaardering van de verschillende aspecten

Diversiteit, Eenvoud en Verkrijgbaarheid zijn de aspecten die gemiddeld genomen door alle responderende panelleden de hoogste waardering krijgen met een rapportcijfer van > 6. De ‘Combinatie met andere regio’s’ en ‘Informatie over het regionale assortiment’ worden het minst gewaardeerd en vormen daarmee in zijn algemeenheid de belangrijkste verbeterpunten. Overigens geldt dat scores via internet in het algemeen lager liggen dan scores die worden gegeven bij het face to face afnemen van enquêtes.

**Totaalwaardering aspecten (in gemiddelde rapportcijfers van 1 tot en met 10)**

4,00

4,50

5,00

5,50

6,00

6,50

Aansluiting bij eigen wensen / reisgedrag

Diversiteit: handig voor allerlei soorten reizen in de regio

Verkrijgbaarheid: eenvoudig aan te schaffen

Combinatie met andere regio's: sluit goed aan

Aansluiting bij NS-producten

Informatie over het regionale assortiment is ruim voldoende

Tarief is redelijk, de (eventuele) korting is voldoende hoog

Innovativiteit: handig, slim

Eenvoudig in het gebruik, (eventuele) korting eenvoudig te bepalen

Aansluiting bij landelijke producten

# Top-10 waardering

Wij hebben per concessieverlener de scores van reizigers op de verschillende aspecten van tariefproducten geanalyseerd. Op basis van het totaaloordeel dat door de reizigers is afgegeven komt Zeeland in de waardering als duidelijke winnaar naar voren. Alleen de verkrijgbaarheid zou nog wat beter kunnen, zoals blijkt uit de voorgaande tabel. Zeeland wordt gevolgd door respectievelijk de Stadsregio’s Eindhoven en Rotterdam. Ook voor de laatste regio geldt dat de verkrijgbaarheid beter kan. Stadsregio Eindhoven heeft de tweede plaats vooral te danken aan relatief hoge scores op de aspecten ‘Tarief is redelijk ‘ en ‘Eenvoudig in gebruik’.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Zeeland |
| 2 | Stadsregio Eindhoven |
| 3 | Stadsregio Rotterdam |
| 4 | Twente |
| 5 | Friesland |
| 6 | Groningen |
| 7 | Haaglanden |
| 8 | Noord-Brabant |
| 9 | Stadsregio Amsterdam |
| 10 | Gelderland |

# Wat zegt dit?

Het voorgaande maakt duidelijk hoe reizigers aspecten van het regionale tariefbeleid waarderen en waar zij verbeterpunten zien. Deze peiling is bedoeld om aan te geven welke aspecten voor reizigers belangrijk zijn, zodat OV-autoriteiten effectief en efficiënt (gedragsbewust) beleid kunnen vormgeven. Al dan niet in samenwerking met diverse andere actoren. Uiteraard bestaat “de reiziger” niet. Er zijn verschillende typen reizigers (calculerend, risicomijdend, jong, oud, early adapters, etcetera), er zijn verschillende aspecten waarmee het regionaal tariefproduct kan worden ingevuld en er spelen ook aspecten een rol die lastig te beïnvloeden zijn door de OV-autoriteiten. Om heel gericht beleid vorm te geven en te effectueren, is regionaal maatwerk en vaak ook een samenwerking met meerdere actoren noodzakelijk. Met deze meting hebben wij getracht weer te geven dat tariefbeleid meer is dan prijsstelling.

Contactpersonen:

Arnoud Muizer – a.muizer@panteia.nl

Ricardo Poppeliers – r.poppeliers@panteia.nl

Bert Schepers – b.schepers@panteia.nl