

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Hengelsestraat 51

TELEFOON
14 0 53

Aan de Gemeenteraad

DATUM
15 september 2015

ONS KENMERK
1500097051

BEHANDELD DOOR
J.G. Koier

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 51 84

ONDERWERP
stand van zaken OV65+

Geachte leden van de Raad,

Sinds 1 maart van dit jaar is de aangepaste regeling voor gratis/goedkoop openbaar vervoer voor ouderen van kracht. De kaders daarvoor zijn vastgelegd in het voorstel waarover u op 16 februari heeft besloten. Met de huidige regeling kunnen 65+'ers met een inkomen lager of gelijk aan de kwijtscheldingsgrens gratis gebruik maken van de bus in Enschede en Hengelo. Senioren met een hoger inkomen betalen een eigen bijdrage van 75 euro (in het eerste jaar verlaagd naar 65 euro).

Het College heeft u bij de besluitvorming destijds ook toegezegd om over een jaar met een evaluatie te komen. Wij achten het echter opportuun u nu reeds over het gebruik van de kaart en het proces van verstrekking te informeren. Tevens hebben wij een onderzoek laten uitvoeren naar de bekendheid, waardering en het gebruik van het OV-abonnement. Over de uitkomsten van dat onderzoek informeren wij u bij deze ook.

1. Aantal gebruikers tot op heden duidelijk lager dan vooraf geraamd

Dit voorjaar zijn circa 1.850 mensen van wie bekend was dat zij gebruik maken van de kwijtscheldingsregeling aangeschreven om hen te attenderen op het aanbod van een gratis busabonnement. Midden augustus bedroeg het aantal beschikbaar gestelde gratis abonnementen 681 (=37%). Er was ook rekening gehouden met aanvragen van mensen die geen gebruik maken van de kwijtscheldingsregeling, maar qua inkomens- en vermogenspositie wel in aanmerking zouden komen voor een gratis buskaart. In de praktijk is daar door deze doelgroep echter nauwelijks gebruik van gemaakt.

Het gebruik ligt tot op heden daarmee duidelijk lager dan verwacht en het aantal beschikbare gratis te verstrekken abonnementen van 2.500. In gemeente Hengelo is een soortgelijk beeld te zien. Onder niet-minima is in Enschede en Hengelo gezamenlijk een kleine 1.000 abonnementen a € 65 aangeschaft. Ook dat aantal ligt lager dan verwacht/gehoopt.

2. Aanvraag pas vereist meer handelingen

Voorheen hoefden mensen nauwelijks handelingen te verrichten om een gratis busabonnement te krijgen en kreeg men een gratis zichtkaart thuisgestuurd. Een pasfoto of OV-chipkaart was niet nodig.

In de nieuwe regeling moeten mensen beschikken over een persoonlijke OV-chipkaart, moeten minima het nummer van de pas doorgeven aan de gemeente en moeten ze vervolgens enkele dagen later het abonnement bij één van de oplaadpalen op hun pas opladen. Zeker in de eerste periode leverde dat bij sommige ouderen verwarring op: mensen stuurden een onjuist nummer, stuurden een pasfoto aan de gemeente (in plaats van aan de leverancier van de OV-chipkaart) of vergaten het product tijdig te downloaden op hun OV-chipkaart. Dat heeft geleid tot extra inzet voor de afhandeling. Bij de meeste minima en niet-minima is het aanvragen verder goed verlopen zo blijkt ook uit de enquête.

3. Hoofdlijn van enquête onder doelgroep

In juni is een enquête uitgevoerd onder de 65+ doelgroep (deels schriftelijk, deels digitaal) om een beeld te krijgen van de waardering en het gebruik van het busabonnement. Volgens dit onderzoek kent tweederde van de minima in de ouderendoelgroep het abonnement en is daarvan 83% positief over de pas. Toch heeft ongeveer de helft (47 procent) het abonnement niet aangevraagd. De redenen om de pas niet aan te vragen lopen uiteen, variërend van fysieke beperkingen tot geen behoefte aan reizen met de bus. Circa 40 procent wil geen persoonlijke OV-chipkaart aanschaffen die nodig is voor het abonnement.

De waardering van de niet-minima voor het abonnement is, niet geheel verrassend, lager: 34% van de mensen die het abonnement kennen is positief. De bekendheid van het abonnement onder de niet-minima is ook lager (59%). Belangrijkste reden waarom deze groep het abonnement niet wil aanschaffen is de hoogte van de prijs in relatie tot het verwachte (lage tot geen) gebruik van de bus. De OV-chipkaart geldt veel minder als drempel.

Degene die het abonnement hebben reizen er uiteindelijk wel veel mee, tot meerdere keren per week (beide groepen).

De bondige rapportage van de enquête is als bijlage bijgevoegd.

4. Afstemming met Syntus en gemeente Hengelo

Wij hebben de tussenresultaten ook met Syntus en de gemeente Hengelo besproken. Onze gezamenlijke insteek is om het gebruik van het abonnement te bevorderen. Dit doen we door de service richting minima aanzienlijk te verbeteren en richting overige gebruikers extra in te zetten op bekendheid en uitleg.

a) Gratis anonieme pas voor minima

Syntus heeft aangegeven mogelijkheden te zien om over te stappen op anonieme OV-chipkaarten voor de minima. Op deze kaarten zou dan bovendien het Twee-stedenabonnement al zijn opgeladen en voor onbepaalde tijd (dus ook niet nodig om begin van het jaar opnieuw op te laden). Dit vooropladen van een abonnement op een anonieme ov-chipkaart is een innovatie/unicum in Nederland.

Dat betekent dat er nauwelijks meer een drempel is voor het verkrijgen van het abonnement; de doelgroep zal een brief thuish krijgen met een antwoordkaart. Het bevestigen van de wens om een OV-chipkaart met abonnement te krijgen (en het checken van de adresgegevens) volstaat om een kaart thuisgestuurd te krijgen. Deze zal dan ook nog eens gratis zijn en niet de reguliere € 7,50 kosten.

(E. Eerenberg)