



Waarom betalen reizigers niet altijd de juiste prijs voor hun ov-reis?

Onderzoek Betaalmoraal

Opgesteld in opdracht van Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Decentrale OV autoriteiten en alle ov-vervoerbedrijven in Nederland

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding onderzoek	5
1.2 Doel en opzet van het onderzoek	5
1.3 Leeswijzer	7
2. Literatuurstudie	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Definitie van betaalmoraal	8
2.3 Problematiek van een slechte betaalmoraal	8
2.4 Demografische kenmerken van reizigers met een slechte betaalmoraal	9
2.5 Beweegredenen voor een slechte betaalmoraal	9
2.6 Beïnvloeding van de betaalmoraal	10
3. Het kunnen betalen van de juiste prijs	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Participatieve observaties	12
3.3 Enquête	13
3.4 Interventies	14
4. Het willen betalen van de juiste prijs	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Participatieve observaties	15
4.3 Enquête	16
4.4 Interventies	19
5. De invloed van de omgeving op het betaalgedrag	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Participatieve observaties	20
5.3 Enquête	22
5.4 Interventies	23
6. Conclusie	25
Bijlage 1: vragenlijst	26

Managementsamenvatting

Dit rapport, opgesteld in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de decentrale OV-autoriteiten en vervoerbedrijven, onderzoekt de betaalmoraal van reizigers in het openbaar vervoer. Het doel is om inzicht te krijgen in de redenen waarom reizigers soms niet de juiste prijs betalen voor hun reis en om mogelijke interventies te identificeren die de betaalmoraal kunnen verbeteren.

Aanleiding

Reizen met het openbaar vervoer brengt kosten met zich mee. De meeste reizigers betalen netjes voor hun reis, maar soms gaat dit mis door fouten, onduidelijkheden of opzettelijk gedrag. De term betaalmoraal verwijst hier naar de bereidheid van reizigers om hun vervoerskosten te betalen. Hierbij is niet alleen het gedrag maar ook de motivatie van belang: waarom is iemand soms niet bereid om de juiste prijs te betalen? Zelfs wanneer een reiziger betaalt, maar dit eigenlijk niet nodig acht, duidt dit op een lage betaalmoraal. Een goede betaalmoraal onder reizigers is cruciaal voor de inkomsten van vervoersmaatschappijen en een eerlijke kostenverdeling. Daarnaast toont onderzoek aan dat betaalconflicten vaak aanleiding geven tot incidenten en dat een hoge betaalmoraal bijdraagt aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Aanpak

Om de betaalmoraal en mogelijkheden voor verbetering te onderzoeken, gebruikten we een vernieuwende methode voor de mobiliteitssector: participatief observeren. Het onderzoeksteam liep mee met controleteams en conducteurs van NS, GVB en Keolis tijdens kaartcontroles om inzicht te krijgen in hun werkwijze, uitdagingen en om het betaalgedrag van reizigers te observeren. Deze vervoerders zijn - in overleg met de begeleidingsgroep - geselecteerd om een representatieve spreiding van modaliteiten en locaties in het land te waarborgen. Gedurende het veldwerk spraken de onderzoekers met het ov-personeel om de praktijkervaringen van de betrokken medewerkers te

belichten. Voorafgaand aan dit veldwerk voerden we een literatuurstudie uit en ontwikkelden we op basis daarvan een enquête. De enquête bevroeg de drie componenten van het wetenschappelijk onderbouwde COM-B gedragsmodel (capaciteit, gelegenheid en motivatie). Tijdens het veldwerk deelden we kaartjes met een QR-code uit om de enquête te verspreiden. Op basis van de verkregen inzichten zijn kansrijke gedragsinterventies geanalyseerd.

Literatuuronderzoek

De literatuur biedt inzicht in de redenen achter een lage betaalmoraal in het openbaar vervoer. Er zijn verschillende groepen reizigers te onderscheiden: incidentele niet-betalers, die vaak onbedoeld niet betalen door bijvoorbeeld een defecte incheckpaal; calculerende niet-betalers, die bewust de kans op controle inschatten en soms zonder geldig vervoersbewijs reizen; en notoire niet-betalers, die bijna altijd zonder geldig ticket reizen, bijvoorbeeld vanwege financiële motieven. Deze categorisering helpt bij het begrijpen en aanpakken van de betaalmoraalproblemen. Veel reizigers zien het niet betalen van een ov-reis als een 'slachtofferloze misdaad' omdat er geen direct benadeeld persoon lijkt te zijn. Hierdoor wordt het niet betalen door sommige reizigers niet als 'echte' overtreding gezien. Ook blijkt uit de literatuur dat vooral jonge, mannelijke reizigers vaker een lagere betaalmoraal hebben dan andere groepen.

Informatievoorziening

Uit ons onderzoek komt naar voren dat er winst te behalen is in de informatievoorziening omtrent kaartjes, voorwaarden en regels in het Nederlandse ov-systeem. De apps van vervoerders kunnen beter benut worden als informatiekanaal. Veel reizigers ervaren onduidelijkheid over de geldigheid van hun kaartjes en de regels rond bijvoorbeeld fietsen in de trein. Een betere toegankelijkheid en beschikbaarheid van informatie in verschillende talen kan onduidelijkheden verminderen, waardoor nieuwe Nederlanders, toeristen en incidentele reizigers het Nederlandse ov-systeem correct kunnen gebruiken.

Hiervoor zijn verschillende maatregelen voorgesteld, zoals het toegankelijker maken van reisplanner-apps in meerdere talen en een duidelijke uitleg over ov-regels en -voorwaarden.

Gelegenheid

Binnen de componenten van het COM-B model heeft vooral gelegenheid invloed op het betaalgedrag van reizigers. Dit omvat sociale gelegenheid (bijv. de acceptatie van niet-betalen in de kenniskring) en fysieke gelegenheid (bijv. de aanwezigheid van een controleur of incheckpoortjes). De pakkans speelt een belangrijke rol in de afweging van reizigers om wel of niet te betalen. Het verhogen van de pakkans kan een effectieve maatregel zijn om betaalgedrag te verbeteren. Aangezien dit niet altijd mogelijk is door personeelsbeperkingen, stellen we maatregelen voor om de waargenomen pakkans te verhogen, zoals het communiceren van het aantal uitgedeelde boetes per maand rondom specifieke stations (mits deze locaties hoge boeteaantallen kennen).

Boetes

De huidige boete voor reizen zonder geldig vervoersbewijs bedraagt €50,- plus de ritprijs. Uit de enquête blijkt dat reizigers denken dat de boete gemiddeld €71,13 (exclusief ritprijs) bedraagt. Vooral jonge mannen, die vaker zonder geldig kaartje reizen, geven aan dat een hogere boete hen zou motiveren altijd een geldig vervoersbewijs te hebben. De onderzoeksresultaten suggereren dat de huidige boetes mogelijk herzien zouden moeten worden om de preventieve werking te behouden, zeker gezien de stijgende kosten in het openbaar vervoer. Een trapsgewijze boetestructuur, zoals in België, waarbij boetes voor recidivisten oplopen, zou hierbij een optie kunnen zijn.

Dit rapport biedt een inventarisatie van diverse maatregelen waaruit beleidsmakers kunnen kiezen. Er is geen rangorde aangebracht. We presenteren een breed scala aan mogelijke oplossingen, variërend van communicatiecampagnes en gedragsinterventies tot aanpassingen in de fysieke omgeving van het openbaar vervoer.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Elke reis heeft een prijs. Soms het volle tarief, in andere gevallen is het inzetten van een kortingskaart een mogelijkheid en in andere gevallen is er een toeslag voor de eerste klas nodig. Ook voor het meenemen van een fiets gelden vaak extra kosten. Dit zijn vanzelfsprekende regels die de meeste mensen kennen en naleven. Veruit de meeste reizigers betalen dan ook keurig voor hun reis. Toch komt het voor dat dit niet altijd goed gaat. Soms door een fout, zoals een defecte kaartautomaat - maar soms ook bewust.

Betaalmoraal in het openbaar vervoer verwijst naar de houding en het gedrag van reizigers met betrekking tot het betalen voor hun vervoer. Het gaat erom in hoeverre mensen bereid zijn om hun vervoerskosten eerlijk te betalen, bijvoorbeeld door het correct in- en uitchecken bij een OV-chipkaart of het kopen van een geldig kaartje. Een lage betaalmoraal betekent dat veel reizigers proberen te reizen zonder te betalen, terwijl een hoge betaalmoraal inhoudt dat de meeste mensen hun reiskosten netjes afrekenen. Het handhaven van een goede betaalmoraal is belangrijk voor vervoersmaatschappijen omdat het bijdraagt aan hun inkomsten en zorgt voor eerlijke verdeling van kosten onder reizigers.

Uit onderzoek van openbaar vervoerbedrijven blijkt dat betaalconflicten vaak ten grondslag liggen aan incidenten in het openbaar vervoer. Wanneer reizigers geen geldig ticket hebben, leidt dit soms tot agressie of zelfs geweld bij controles. Maar ook zonder deze extreme gevallen veroorzaakt het niet naleven van de betalingsregels problemen. Het brengt directe financiële schade toe aan vervoerbedrijven, wat op lange termijn kan leiden tot minder investeringen in infrastructuur en hogere tarieven. Bovendien worden er extra kosten gemaakt om niet-betalende reizigers op te sporen en te bestraffen, wat de administratieve lasten verhoogt. Uiteindelijk kan een slechte betaalmoraal het vertrouwen in het openbaar vervoer zelfs ondermijnen, zowel bij de vervoerders als bij de reizigers die wél eerlijk betalen.

Dit onderzoek, uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, de decentrale ov-autoriteiten en de vervoerbedrijven, analyseert de betaalmoraal in het openbaar vervoer. Hierbij worden de oorzaken en gevolgen onderzocht, evenals mogelijke oplossingen om de naleving van betalingsverplichtingen te verbeteren.

1.2 Doel en opzet van het onderzoek

Doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de betaalmoraal van reizigers en hun achterliggende beweegredenen om niet de juiste (of volledige) prijs voor hun reis te betalen. Naast inzichten geeft dit onderzoek aan de hand van interventies ook een concreet handelingsperspectief om de moraal van reizigers te verhogen en daarmee de sociale veiligheid te verbeteren, conflicten met personeel te voorkomen en inkomsten te verhogen.

Het verkrijgen van een representatief inzicht in de betaalmoraal van reizigers is geen gemakkelijke opgave. Daarom hebben we voor een brede aanpak gekozen bestaand uit een literatuuronderzoek, het uitvoeren een participatief observatieonderzoek, en het bevragen van reizigers doormiddel van een enquête.

Literatuuronderzoek

In het literatuuronderzoek stond de vraag centraal wat de beweegredenen zijn voor een lagere betaalmoraal. Het onderzoek was erop gericht inzicht te krijgen in de mogelijke motieven van reizigers om niet de juiste prijs te betalen. Dit betreft echter een lastig te onderzoeken doelgroep, omdat reizigers die zich niet aan de betalingsnormen houden, dit vaak niet openlijk toegeven. Het doel was om zoveel mogelijk bestaande informatie te verzamelen over waarom sommige reizigers een lagere betaalmoraal hebben. Hiervoor bestudeerden we onderzoeken uitgevoerd door vervoerbedrijven en internationale literatuur over dit onderwerp. Daarnaast hebben we ook gekeken naar studies over betaalgedrag in andere sectoren, zoals bij zelfscankassa's in supermarkten.

Representatieve werkwijze

Op basis van de literatuurstudie legden we de basis voor de opzet van het **participatieve observatie-onderzoek** en de reizigersenquêtes. Om een zo representatief mogelijk onderzoek uit te voeren, liepen we ruim 20 dagen met het controlepersoneel van GVB, Keolis en NS mee en observeerden we hun werkwijze participatief. De keuze voor deze drie vervoerbedrijven is ingegeven door de wens om alle modaliteiten mee te nemen in het onderzoek, een verdeling te maken tussen Randstad en de rest van Nederland en tussen het stads- en streekvervoer. Op basis van gesprekken met andere vervoerders voorafgaand aan het onderzoek concluderen wij dat de werkwijze van deze drie vervoerders representatief is voor het gehele Nederlandse openbaar vervoer.

Door mee te lopen met de controleploegen kregen we een realistisch beeld van de situaties waarin het controlerend personeel zich bevindt. De observaties vonden plaats binnen alle vervoersmodaliteiten, waardoor we een goed overzicht kregen van de hele sector. Daarnaast hielden we een geografische verdeling aan, met observaties in zowel stads- als streekvervoer, en in intercitytreinen, sprinters en regionale treinen.

Onderscheid tussen betaalmoraal van reizigers

Tijdens het participatieve observatieonderzoek benaderden we reizigers om deel te nemen aan een **enquête**. Doordat we meeliepen, konden we aan de voorkant een onderscheid maken tussen reizigers met een goede betaalmoraal en reizigers met een lage betaalmoraal.

Achtergrond: Participatief observatieonderzoek

Participatieve observatie is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij de onderzoeker actief deelneemt aan de situatie of context die wordt bestudeerd. Dit maakt het mogelijk om niet alleen te observeren wat er gebeurt, maar ook om vanuit de ervaring zelf een dieper begrip te krijgen van menselijk gedrag, interacties en de onderliggende motieven. De onderzoeker is zowel een waarnemer als een deelnemer, wat een uniek perspectief biedt op het onderzoeksveld. Deze methode wordt vaak gebruikt in sociale wetenschappen zoals antropologie, sociologie en gedragsstudies, en is bij uitstek geschikt voor het bestuderen van situaties waar direct en contextueel inzicht vereist is.

In ons onderzoek pasten we participatieve observatie toe door actief deel te nemen aan de controles die worden uitgevoerd door vervoerbedrijven zoals GVB, Keolis en NS. De onderzoekers sloten zich aan bij de controleteams, waarbij ze de dagelijkse realiteit van het controleproces van dichtbij konden meemaken.



Door samen te werken met het controlepersoneel kregen onze onderzoekers een gedetailleerd en realistisch beeld van de situaties waarin reizigers niet de juiste prijs betalen voor hun reis, zoals: het reizen met een tweede klas kaartje in de eerste klas, Reizen op een OV-chipkaart met een abonnement dat op naam van iemand anders staat, of het niet of onjuist inchecken of uitchecken.

De directe participatie gaf de onderzoekers de mogelijkheid om niet alleen te zien wie deze overtredingen beging, maar ook om te horen welke redenen deze reizigers zelf aangaven voor hun gedrag. Deze rechtstreekse interactie met de reizigers bood waardevolle inzichten in hun beweegredenen, die via traditionele enquêtes of interviews moeilijk te achterhalen zijn.

Voordelen van participatieve observatie:

Diepgaand inzicht in gedrag: omdat de onderzoeker zich in de onderzochte situatie bevindt, kan hij of zij direct observeren hoe mensen zich in de praktijk gedragen, in plaats van enkel te vertrouwen op wat ze in een interview of enquête zeggen. Dit biedt een realistisch beeld van hoe reizigers zich daadwerkelijk gedragen tijdens de controles.

Contextueel begrip: Deze methode stelt de onderzoeker in staat om niet alleen het gedrag zelf te observeren, maar ook de context waarin dat gedrag plaatsvindt. Dit kan bijvoorbeeld inzicht geven in hoe de fysieke omgeving, de interactie met controlepersoneel, of andere reizigers invloed uitoefenen op het betaalgedrag van reizigers.

In de enquête werden aan reizigers verschillende stellingen voorgelegd over onderwerpen met betrekking tot betaalmoraal, zoals de sociale norm, de moraliteit rondom niet of minder betalen, hun houding tegenover vervoerders of de overheid, en de omstandigheden die bijdragen aan dit gedrag. Het onderzoek combineerde observaties van onze onderzoekers met het voorleggen van deze stellingen om een breder inzicht te krijgen in het betaalgedrag van reizigers.

Om het aantal respondenten te vergroten, hebben we tot slot ook reizigers geënuquêteerd op ov-knooppunten in Amsterdam en Almere. Dit leverde uiteindelijk 740 respondenten op. De respondenten zijn aselekt benaderd, er is op verschillende momenten, dagen en plekken geobserveerd en bij de analyse hebben we de verschillende groepen met elkaar vergeleken en getoetst op representativiteit en betrouwbaarheid. De trends in de antwoorden waren in alle groepen in gelijke mate zichtbaar. Daarmee zijn de uitkomsten representatief voor de ov-reizigers in Nederland.

Bij de verwerking van de resultaten is onderscheid gemaakt tussen 3 categorieën: reizigers met een goede betaalmoraal die altijd de juiste prijs betalen voor hun reis (betalers), de reizigers die per ongeluk wel eens niet- of minder betalen voor het ov en de reizigers die bewust wel eens niet- of minder betalen voor het ov.

Gedragsinterventies als handelingsperspectief

Aan de hand van de uitkomsten van zowel de participatieve observaties als de enquête stelden we gedragsinterventies op, met behulp van een gedragsmodel. Deze gedragsinterventies vormen het handelingsperspectief om de betaalmoraal van reizigers te beïnvloeden. Hierbij moet worden opgemerkt dat er altijd een groep zal zijn die niet gevoelig is voor dergelijke interventies.

1.3 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 gaan we in op de resultaten van de literatuurstudie. In dit hoofdstuk bespreken we wat betaalmoraal is, wat de relatie tussen lage betaalmoraal en incidenten is en introduceren we het COM-B gedragsmodel. We bespreken in de hoofdstukken 3 t/m 5 de uitkomsten van de participatieve observaties en de enquête en zetten vervolgens mogelijke oplossingen uiteen. Elk hoofdstuk staat in het kader van een van de factoren van het COM-B model: hoofdstuk 3 bevat capaciteit, hoofdstuk 4 bevat motivatie en hoofdstuk 5 gaat over gelegenheid.

2. Literatuurstudie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk verdiepen we het onderwerp betaalmoraal. Wat verstaan we er onder? Waarom is het een probleem? Wat leren we uit de literatuur over de motieven om een slechte betaalmoraal te hebben en tenslotte: hoe kan het worden beïnvloed?

2.2 Definitie van betaalmoraal

De term "betaalmoraal" is afkomstig uit de financiële wereld en heeft betrekking op de houding van mensen tegenover het voldoen van hun financiële verplichtingen. In het openbaar vervoer verwijst een goede betaalmoraal naar reizigers die bereid zijn om eerlijk en op tijd hun reiskosten te betalen, bijvoorbeeld door correct in- en uit te checken met een OV-chipkaart of door een geldig ticket te kopen.

Een slechte betaalmoraal daarentegen betekent dat reizigers minder bereid zijn om hun reis eerlijk te betalen. Dit kan zich uiten in helemaal niet betalen of manieren om te proberen niet het volledige bedrag te betalen. In dit onderzoek gaat het echter niet alleen om het feitelijke niet-betalen, maar ook om de achterliggende motivatie van de reiziger. Als iemand bijvoorbeeld wel betaalt, maar eigenlijk van mening is dat ze dit niet zouden hoeven doen (bijvoorbeeld omdat ze de service ondermaats vinden), is hun betaalmoraal ook slecht, ondanks dat ze feitelijk wel betalen.

De betaalmoraal is dus een combinatie van gedrag (het wel of niet betalen) en de morele houding of motivatie die daarachter zit.

2.3 Problematiek van een slechte betaalmoraal

Een slechte betaalmoraal in het openbaar vervoer is zowel vanuit financieel oogpunt als vanuit sociale veiligheid problematisch.

Financiële gevolgen

Wanneer de groep reizigers met een slechte betaalmoraal groot is en ze daadwerkelijk minder betalen voor hun reis, dan is er sprake van een verlies aan inkomsten voor de vervoerder. Het openbaar vervoer wordt - afhankelijk van de concessie - voor een deel bekostigd door subsidie vanuit de overheid. Reizigers dragen het andere deel bij. Wanneer reizigers niet betalen voor hun reis, missen vervoerbedrijven inkomsten. In de COVID-periode was dit effect goed zichtbaar. Er werd toen minder gecontroleerd, met als gevolg dat meer reizigers niet de juiste prijs betaalden voor hun reis¹. Op langere termijn heeft dit invloed op de kwaliteit en frequentie van de dienstverlening.

Daarnaast betekent een slechte betaalmoraal dat vervoerbedrijven extra inzet en middelen kwijt zijn aan het controleren van reizigers. Om betaling ontwijkend gedrag tegen te gaan, moeten vervoerbedrijven investeren in controles, handhaving en het innen van boetes, wat extra kosten met zich meebrengt.

Effecten op veiligheid

Wanneer veel reizigers een slechte betaalmoraal hebben, heeft dit ook effect op de objectieve en subjectieve sociale veiligheid. Veel geweldsincidenten ontstaan bij kaartcontroles. Vooral wanneer blijkt dat iemand zonder geldig vervoersbewijs reist. We noemen dit objectieve sociale veiligheid. Deze confrontaties kunnen escaleren tot verbaal of fysiek geweld tegen ov-personeel, zoals conducteurs of controleurs. Uit gegevens van de KPI-rapportage sociale veiligheid van DOVA blijkt dat een aanzienlijk deel van de incidenten in het openbaar vervoer in verband staat met kaartcontroles.

1

Bron: <https://www.nu.nl/coronavirus/6040435/vervoerders-hekelen-wangedrag-van-reizigers-tijdens-coronadienstregeling.html>



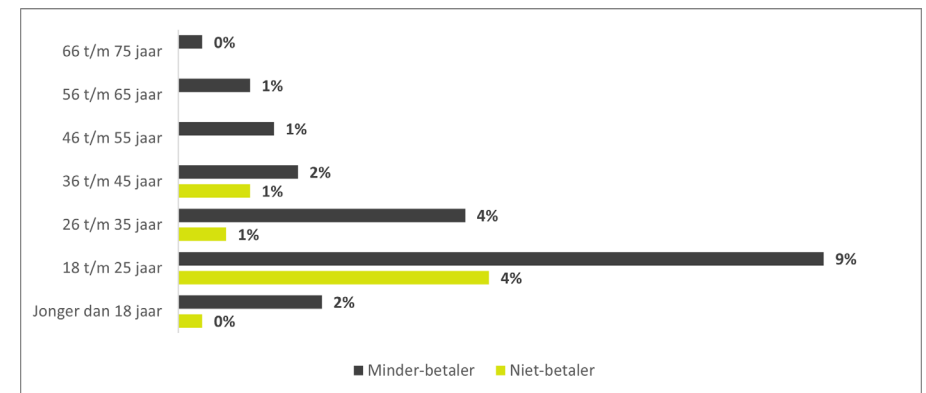
Figuur 1. A-Incident-aanleidingen, NS, 2023

Het vastleggen van aanleidingen bij de registratie van incidenten geeft inzicht in de oorzaken. Bij de meeste geregistreerde incidenten blijkt de aanleiding een betalingsconflict te zijn waarbij reizigers niet het juiste vervoerbewijs hadden.

Reizigers voelen zich tenslotte vaak minder veilig wanneer er veel niet-betalende medereizigers aanwezig zijn, de zogenaamde subjectieve sociale veiligheid². Dit kan de reiservaring negatief beïnvloeden, wat op zijn beurt weer invloed heeft op de keuze om vaker met het openbaar vervoer te reizen. Als reizigers zich door deze omstandigheden onveilig voelen, kunnen zij besluiten om alternatief vervoer te kiezen, zoals de auto. Dit leidt tot een afname van het aantal ov-gebruikers en daarmee uiteindelijk tot een vermindering van de inkomsten.

2.4 Demografische kenmerken van reizigers met een slechte betaalmoraal

Uit Belgisch onderzoek³ blijkt dat gender en leeftijd significante voorspellers zijn voor betaalmoraal; jonge en mannelijke reizigers betalen vaker niet voor hun kaartje. Dit beeld wordt ondersteund door ons eigen onderzoek. Uit onze enquête komt ook naar voren dat vooral de jongere deelnemers een slechtere betaalmoraal hebben, zie grafiek 2.1.2. Daarnaast zijn de perceptie van de prijs van kaartjes en perceptie van controlekans ook significante voorspellers van vaker niet betalen. Hogere prijzen en weinig controles kunnen daardoor zorgen voor meer niet-betalende reizigers.



Grafiek 1 verdeling niet- en minder betalende onder mannen (N=302)

2.5 Bewegredenen voor een slechte betaalmoraal

De literatuur geeft veel inzicht over de beweegredenen voor een slechte betaalmoraal. In tabel 1 zetten we de indeling van twee belangrijke onderzoeken naar betaalmoraal in het openbaar vervoer naast elkaar:

² Bijleveld, C. (2007). Fare dodging and the strong arm of the law.

³ Cools, M., Fabbro, Y., & Bellemans, T. (2018). Identification of the determinants of fare evasion. Case studies on transport policy, 6(3), 348-352.

Tabel 2.5.1: categorisering motieven betaalmoraal

Betaalmoraal	Roggeveen ⁴	Gonzalez ⁵
Goede betaalmoraal	<p><u>Reizigers die de juiste prijs betalen</u></p> <p><u>Incidentele niet betalers:</u> Deze groep doet dit vaak onbedoeld of door overmacht, bijvoorbeeld doordat ze vergeten in te checken of doordat de kaartautomaat kapot is. Deze groep is zeer divers, maar wel kan worden vastgesteld dat ze gemiddeld ouder zijn dan de reizigers in de andere twee categorieën.</p>	<p><u>Reizigers die de juiste prijs betalen</u></p> <p><u>Per ongeluk niet-betalers:</u> reizigers in deze groep betalen normaliter altijd voor hun kaartje. Ze betalen alleen niet in bepaalde bijzondere omstandigheden, zoals wanneer de kaartjesautomaat kapot is of ze hun buskaart zijn vergeten.</p>
	<p><u>Calculerende niet betalers:</u> Als uit die afweging blijkt dat de pakkans laag genoeg is, bijvoorbeeld tijdens de spits of met een open instapregime⁶, reizen ze soms zonder geldig vervoersbewijs. Deze reizigers zijn vaak jonger dan 26 jaar, hebben soms financiële problemen en hebben behoefte aan spanning.</p>	<p><u>Ambivalente niet-betalers:</u> reizigers in deze groep zijn niet per se kritisch tegenover het busbedrijf en hebben niet echt een reden om niet te betalen, maar doen het soms toch niet.</p> <p><u>Strategische niet-betalers:</u> reizigers in deze groep kunnen het kaartje wel betalen, maar maken een inschatting of ze wel of niet gepakt gaan worden. Ze zijn minder radicaal dan groep 1.</p>
Slechte betaalmoraal	<p><u>Notoire niet betalers:</u> deze groep reist (bijna) altijd zonder geldig vervoersbewijs. De belangrijkste motivator voor deze groep is een gebrek aan financiële middelen. Deze groep valt – zoals aangegeven bij de onderzoeksopzet - buiten de scope van dit onderzoek, omdat deze groep verminderd vatbaar zal zijn voor gedragsinterventies.</p>	<p><u>Radicale niet-betalers:</u> deze groep voelt zich niet schuldig over het niet-betalen en betaalt niet als vorm van protest tegen het ov-bedrijf.</p>

Slachtofferloze misdaad

Deze motieven sluiten aan bij wat we zien in andere sectoren. Ook ten aanzien van bijvoorbeeld zelfscankassa's in supermarkten is veel onderzoek gedaan naar de beweegredenen van een slechte betaalmoraal. Zowel in de detailhandel als in het openbaar vervoer wordt niet-betalen vaak gezien als een "slachtofferloze misdaad". Bij zelfscankassa's en het niet betalen in het ov worden overtredingen door reizigers niet direct als schadelijk ervaren, omdat er geen zichtbaar slachtoffer is.

4 Roggeveen, M. (2023). Notoire overlastgevers in de trein. Arriva Nederland.

5 Gonzalez, F., Busco, C., & Codocedo, K. (2019). Fare evasion in public transport: Grouping transantiago users' behavior.

6 Open instapregime: Er mag door (bijna) alle deuren ingestapt worden en niet allen bij de voordeur waar de chauffeur zit.

7 De letters COM-B staan voor: capability (capaciteit), opportunity (omgeving), motivation (motivatie) behaviour (gedrag).

Protest

Daarnaast is het soms ook een vorm van protest. Ontevredenheid over de organisatie, zoals hoge prijzen of gebrekkige dienstverlening, kan de motivatie voor niet-betalen verhogen. Mensen rechtvaardigen hun daden door te denken dat het bedrijf of de overheid toch wel genoeg middelen heeft, of zien het als een vorm van verzet tegen - in hun ogen - onrechtvaardige praktijken.

Wantrouwen of vervreemding

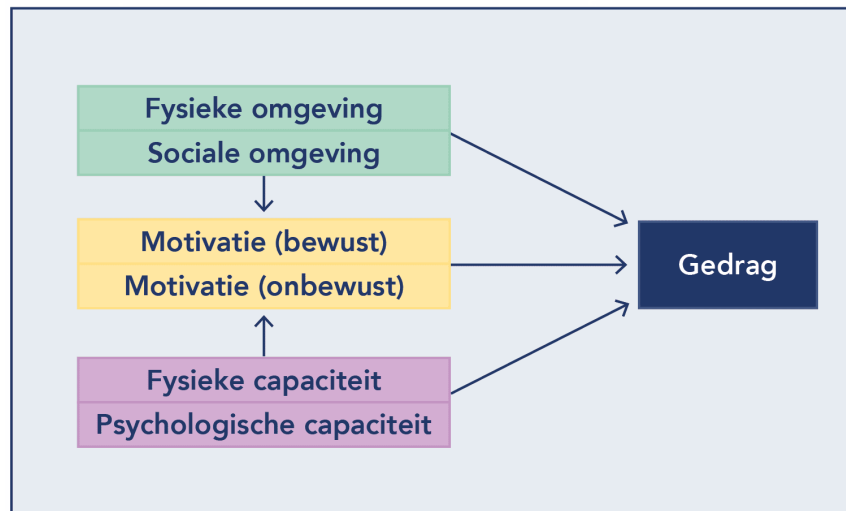
Tenslotte zien we dat wantrouwen of vervreemding van de overheid de kans op een slechte betaalmoraal verhoogt. Mensen die zich minder gebonden voelen aan regels of afstand ervaren tot grote bedrijven, zijn vaker geneigd om de regels te negeren omdat ze de overtreding niet serieus nemen.

Daarnaast bieden de categorieën van niet- of minder betalers zoals beschreven door Roggeveen en Gonzalez inzicht in de motivatie voor het ontstaan van een slechte betaalmoraal. Zo zie je bijvoorbeeld dat geldproblemen en sensatie zoeken kunnen meespelen bij de afweging om niet te betalen. Het geeft nog geen handvaten voor het beïnvloeden van het gedrag (ook wel interventies genoemd). De literatuur geeft weinig inzicht in de mate waarin de verschillende beweegredenen voorkomen. Daarom hebben we hier in ons onderzoek aandacht aan besteed door reizigers stellingen voor te leggen.

2.6 Beïnvloeding van de betaalmoraal

Om een slechte betaalmoraal te beïnvloeden zijn gedragsmaatregelen nodig. Daarvoor maken we gebruik van een gedragsmodel: Het COM-B model is een model voor gedragsverandering dat ontwikkeld is door de Britse wetenschappers Susan Michie en Robert West. Het is gericht op het begrijpen en beïnvloeden van gedrag en stelt dat er drie factoren zijn die het gedrag beïnvloeden. Het gaat hierbij om de factoren *capability* (capaciteit), *opportunity* (omgeving) en *motivation* (motivatie)⁷. Deze drie factoren interacteren voortdurend met elkaar en bepalen of je een bepaald gedrag wel of niet uitvoert.

Het model sluit goed aan bij betaalgedrag in het ov, omdat er zowel ruimte is voor interne individuele factoren (persoonlijke opvattingen en omstandigheden die de betaalmoraal beïnvloeden) en omgevingsfactoren die het betalingsontwikkend gedrag belemmeren of stimuleren.



Figuur 2 COM-B gedragsmodel

Capaciteit

In de context van betaalgedrag in het openbaar vervoer kan het COM-B model op verschillende manieren toegepast worden. **Capaciteit** heeft betrekking op de kennis en vaardigheden die nodig zijn om gebruik te maken van betaalmethoden, zoals een OV-chipkaart, OV-Pay of mobiele apps. Als reizigers niet bekend zijn met deze methoden of er moeite mee hebben, zullen ze minder snel het juiste gedrag vertonen. Capaciteit wordt in het gedragsmodel opgedeeld in twee soorten capaciteit: fysieke en psychologische capaciteit. Fysieke capaciteit heeft betrekking op de fysieke bekwaamheid van een persoon. Is iemand die bijvoorbeeld slecht ter been is fysiek in staat om helemaal naar de andere kant van het lange perron te lopen om in te checken? Psychologische capaciteit gaat over in hoeverre mensen de juiste kennis hebben om een gedraging uit te voeren. Weet iemand bijvoorbeeld hoe het ov-systeem met de verschillende vervoerders in Nederland in elkaar zit en checkt hij of zij daardoor in bij de juiste vervoerder?

Omgeving

De omgeving verwijst naar de fysieke en sociale omgeving die het gedrag mogelijk maakt of juist belemmert. Wanneer iemand niet de juiste kennis heeft om het gewenste gedrag uit te voeren (psychologische capaciteit) en er zijn geen fysieke belemmeringen zoals poortjes om in het ov te stappen, dan zal de drempel om dit te doen zonder te betalen lager zijn dan wanneer er een fysieke barrière is. Als de omgeving niet optimaal is ingericht, kan dit het betaalgedrag negatief beïnvloeden. Ook de aanwezigheid van een controleur/conducteur en andere reizigers in de omgeving heeft invloed op het betaalgedrag. Sociale gelegenheid heeft meer betrekking op de sociale invloeden en normen die invloed uitoefenen op mensen. Acceptatie van niet- of minder betalen in het ov binnen de kennissenkring heeft bijvoorbeeld invloed op hoe iemand hier tegenaan kijkt en op het eigen gedrag.

Motivatie

Motivatie tenslotte, betreft zowel bewuste als onbewuste drijfveren die het gedrag sturen. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen bewuste motivaties, zoals het eerdergenoemde verzet tegen het systeem en onbewuste motivaties. Zoals eerder beschreven maakt 'de strategische niet-betaler' een afweging waarin hij of zij de pakkans meeweegt. Als iemand tijdens het reizen met het ov vaak een controleur ziet, dan heeft dit invloed op de afweging die gemaakt wordt, de beschouwde pakkans is dan namelijk groter. Automatische motivatie betreft de gewoonten en emoties van mensen die gedrag beïnvloeden. Emoties zoals frustratie door bijvoorbeeld een gemiste aansluiting kan invloed hebben op betaalgedrag op dat moment of zelfs bij een volgende keer. Wanneer reizigers voldoende gemotiveerd zijn en de drempel om te betalen laag is, zullen ze eerder geneigd zijn om het gewenste betaalgedrag te vertonen.

Het COM-B model biedt een allesomvattend raamwerk om betaalgedrag in het openbaar vervoer te begrijpen en te beïnvloeden, omdat het rekening houdt met zowel individuele factoren als omgevingsinvloeden. In de volgende hoofdstukken werken we aan de hand van het participatieve onderzoek en de enquête per factor uit in welke mate deze in het openbaar vervoer voorkomt en hoe deze kan worden beïnvloed.

3. Het kunnen betalen van de juiste prijs

3.1 Inleiding

De eerste factor uit het COM-B gedragsmodel gaat over capaciteit, ofwel het kunnen betalen van de juiste prijs. Het bestaat uit twee onderdelen: **fysieke capaciteit** en **mentale capaciteit**.

Fysieke capaciteit gaat over het fysiek in staat zijn om gedrag te vertonen. Voor het betalen van een ov-reis houdt fysieke capaciteit in dat mensen fysiek in staat zijn het kaartjesapparaat te gebruiken. Kan een rolstoelgebruiker er bijvoorbeeld ook goed bij? Daarnaast heeft iemand ook geld nodig om een kaartje te kunnen kopen.

Mentale capaciteit houdt in dat een reiziger weet hoe hij of zij aan een geldig kaartje kan komen en hoe dit te gebruiken. Dit omvat bijvoorbeeld dat de reiziger begrijpt dat hij of zij een ov-kaart, betaalpas of app nodig heeft, weet hoe deze te verkrijgen en op de hoogte is van de regels voor de gekozen betalingswijze. Ook valt hier kennis onder over verschillende soorten kaartjes en abonnementen, zoals de geldigheid tijdens spijstijden, de werking van 1e en 2e klasse en de regels voor het meenemen van een fiets..

3.2 Participatieve observaties

Ingewikkeld systeem

Tijdens onze observaties viel op dat het ov-systeem in Nederland best ingewikkeld is. Op sommige stations staan poortjes of incheckpalen van verschillende vervoerders, per vervoerder moet in- en uit gecheckt worden en er zijn veel verschillende kortingsregels zoals de samenreiskorting in de trein. De regels verschillen soms ook per concessie. Dit maakt het voor de reiziger complex en onoverzichtelijk. Tijdens de controles kwamen we een aantal keer reizigers tegen die hadden ingecheckt bij de verkeerde vervoerder. Het gaat hierbij dan met name om incidentele reizigers of toeristen.

Taalbarrières

De taalbarrière speelt voor sommige reizigers een rol. Tijdens de observaties viel op dat een groot deel van de reizigers geen Nederlands sprak. Het gaat om expats, internationale studenten, migranten en toeristen. Zij maken gebruik van het ov-systeem, maar kunnen soms niet alle informatie in het Engels (of een andere taal) vinden. Daardoor zijn ze vaak niet volledig op de hoogte van alle regels en voorwaarden. Het komt daardoor vaker voor dat ze met een ov-kaart van iemand anders reizen, bijvoorbeeld met een specifiek actief abonnement erop. Ook weten ze soms niet van specifieke toeslagen, zoals voor een fiets of een hond. Tijdens ons veldwerk zagen we dat ook toen een jonge vrouw de chipkaart van haar oma mee had, met daarop 65+ korting. De oma had de kaart aan haar meegegeven, waarschijnlijk zonder zich te realiseren dat dat niet mocht. De jonge vrouw gaf zelf ook aan niet te weten dat het niet mocht.

Voor toeristen geldt dat er veel informatie op ze afkomt, omdat veel situaties nieuw zijn. Met name in toeristische gebieden. Op veel van die plekken wordt nu al zo veel mogelijk informatie naast het Nederlands ook in het Engels gegeven. Uit gesprekken met het controlerend personeel kwam naar voren dat zij ook veel situaties tegenkomen waarbij toeristen niet volledig zijn geïnformeerd en boos reageren omdat ze zich wel hebben geprobeerd te verdiepen, maar vanuit bijvoorbeeld een hotel onvolledige informatie krijgen.

We zijn geen situaties tegengekomen waarbij reizigers aangaven dat ze geen kaartje konden kopen. De komst van OV-Pay (betalen met een bankpas) werkt voor veel reizigers goed als optie. Enkele jaren geleden was er veel discussie over het afschaffen van de mogelijkheid om cash een kaartje te kopen op de bus⁸. De zorgen die destijds leefden lijken inmiddels ondervangen.

8 <https://www.nu.nl/geldzaken/4266969/rover-niet-eens-met-volledig-afschaffen-contant-geld-in-ov.html>

Discussies over de fiets

Opvallend was de grote hoeveelheid discussies over Zowel in treinen als in de metro's waren er vaak reiziger die wel een fiets bij zich hadden, maar hiervoor niet hadden betaald. Daarnaast viel op dat reizigers ook in de spitsperiode de fiets soms meenamen, terwijl dit op de meeste plaatsen niet is toegestaan. Reizigers gaven aan dat ze de regels onduidelijk vonden. Met name GVB communiceert veel over de regels. Zowel in de metrostellen (zie figuur 3) als op de stations worden reizigers geïnformeerd over de regels.

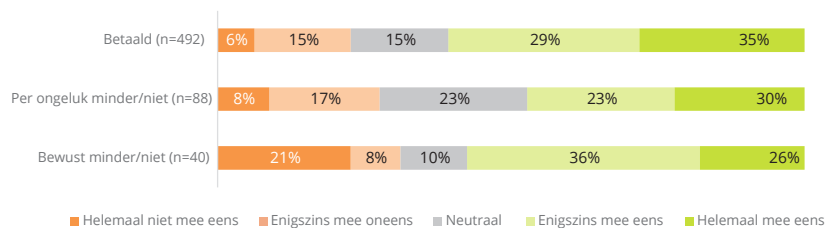


Figuur 3 informatie GVB in metro

3.3 Enquête

In het enquêteonderzoek zijn een aantal stellingen voorgelegd die betrekking hebben op de capaciteit van reizigers om de juiste prijs te betalen. In de onderstaande grafiek is te zien dat voor een behoorlijk aandeel van reizigers het niet altijd duidelijk is wanneer hun kaartje of de korting van hun kaartje geldig is. Ook van reizigers die een goede betaalmoraal hebben (groep: Betaald), geeft 21% van de reizigers aan dat het hen niet altijd duidelijk is of en wanneer er bijvoorbeeld korting geldig is. Deze groep is onder de reizigers met een slechte betaalmoraal (groep: Bewust minder/niet) groter (29%).

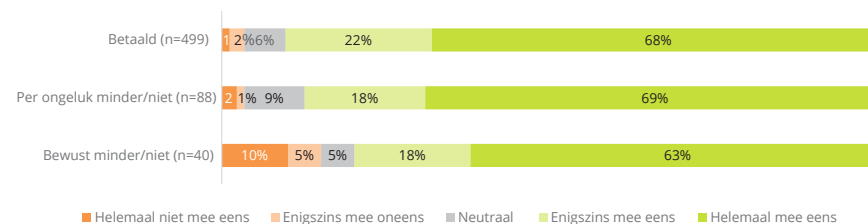
Het is mij altijd duidelijk wanneer (de korting van) mijn kaartje geldig is.



Grafiek 3.3.1

Veruit de meeste reizigers weten wel waar ze hun OV-Chipkaart kunnen opwaarderen (grafiek 3.2.2). Daarmee blijkt net als uit de observaties dat de fysieke capaciteit een minder groot probleem is dan de mentale capaciteit.

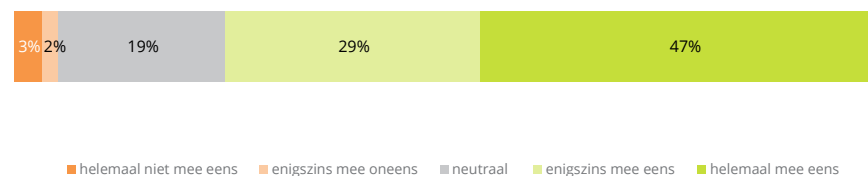
Ik weet waar ik mijn OV-kaart kan opwaarderen.



Grafiek 3.3.2

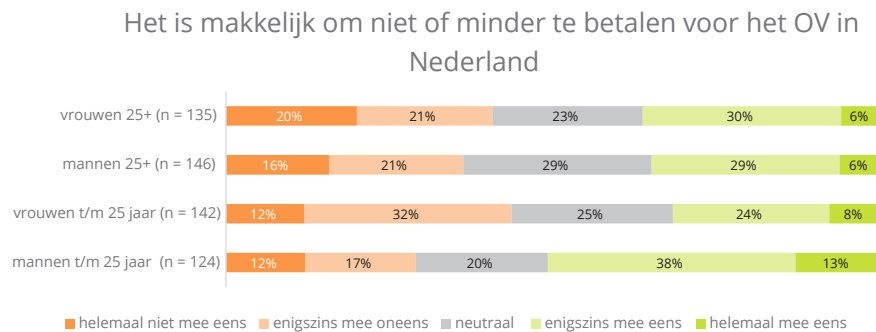
De komst van OVpay onderstreept dat. Reizigers geven aan dat de komst van OVpay het reizen met het openbaar vervoer makkelijker heeft gemaakt (figuur 3.3). Meer dan drie kwart van de mensen vindt dat de komst van OVpay het makkelijker maakt om te reizen met het ov.

De komst van OVpay maakt het reizen met het OV makkelijker (N = 536)



Grafiek 3.3.3

Uit de literatuur is gebleken dat er onder jonge mannen vaker betaling ontwijking voorkomt dan onder andere groepen mensen². Daarom hebben wij ook gekeken naar verschillen tussen groepen op basis van geslacht en leeftijd. Uit verschillende stellingen is naar voren gekomen dat jonge mannen inderdaad een lagere betaalmoraal hebben dan andere groepen. Zo geven zij vaker aan dat het makkelijk is om niet of minder te betalen voor het ov in Nederland (grafiek 4.3.4).



Grafiek 3.3.4

3.4 Interventies

Om de betaalmoraal van reizigers te beïnvloeden kunnen een aantal interventies worden gedaan op het gebied van met name de mentale capaciteit. Kern daarbij is dat veel reizigers onduidelijkheid ervaren rond de voorwaarden die van toepassing zijn en in sommige gevallen in combinatie met de taalbarrière. De volgende interventies kunnen bijdragen aan het verbeteren van de betaalmoraal:

- ▶ Meer uitleg van het ov-systeem: Een deel van de verantwoordelijkheid voor de barrière in capaciteit ligt bij de vervoerders. Voor veel reizigers, maar vooral voor nieuwe, incidentele en/of oudere reizigers is het openbaar vervoerssysteem vaak lastig te begrijpen. Dat komt doordat er verschillende vervoerders zijn, elk met hun eigen regels, en er zijn ontzettend veel verschillende abonnementen en kaartjes met variatie in geldigheid. Voor reizigers is die geldigheid

lang niet altijd duidelijk. Meer eenheid hierin zou daarom behulpzaam zijn als daar meer eenheid in zou bestaan. **Een gezamenlijke campagne speciaal gericht op doelgroepen die meer moeite hebben met hun treinreis**, zoals nieuwe Nederlanders, ouderen en/of incidentele reizigers. Er zijn al initiatieven voor zoals e-learning/filmpjes online of om het nog toegankelijker te maken: een training op het station, maar deze lijken onvoldoende bekend.

- ▶ De apps van vervoerders kunnen nog meer worden benut als informatie-kanaal. **In veel reisapps is het lastig om de taal te veranderen of is er een beperkt aanbod van talen beschikbaar**. Terwijl de app juist een heel krachtige manier is om reizigers op een actuele manier van informatie te voorzien. Om de taal van de app van NS te veranderen, moeten meerdere handelingen worden verricht. Maar de menu's om dit te kunnen doen zijn in het Nederlands. Maak dit makkelijker, zodat reizigers die een andere taal spreken beter hun weg kunnen vinden.
- ▶ **Gezamenlijke afspraken maken in samenwerking met het COA voor de doelgroep asielzoekers en nieuwe Nederlanders**. In die afspraken kunnen richtlijnen gevormd worden over hoe de doelgroep geïnformeerd moet worden en hoe ze geholpen kunnen worden om te reizen met het openbaar vervoer. Het is ook belangrijk dat het controlerend personeel duidelijkere instructies krijgt over hoe met deze doelgroep reizigers moeten omgaan.
- ▶ **Betere informatie voor toeristen**. Voor deze doelgroep is er de website visitholland.com; een informatiewebsite over Nederland. Op die website is slechts heel beperkt te vinden hoe het ov-systeem in Nederland werkt. De uitleg voor bezoekers van ons land moet duidelijker. Dit kan naast de website nog beter gebruikt worden door er op belangrijke plekken (zoals Schiphol) naar te verwijzen met een QR-code. Zo kan de reiziger meteen worden doorgeleid naar informatie en verschillende aanbiedingen en kan het ook als marketingkanaal ingezet worden.
- ▶ **Meer duidelijkheid en communicatie met betrekking tot het meenemen van de fiets in het ov**. Daarbij helpt het wanneer fietskaartjes bij elke vervoerder dezelfde spelregels hebben, zoals de tijden waarop ze geldig zijn en voor welke fietsen ze gelden. Daarnaast kunnen vervoerders en opdrachtgevers kijken naar de verschillende soorten kaartjes en abonnementen die ze aanbieden en of deze gestandaardiseerd kunnen worden en (deels) gelijkgetrokken kan worden met andere vervoerders.

4. Het willen betalen van de juiste prijs

4.1 Inleiding

De tweede factor uit het COM-B gedragsmodel gaat over motivatie. Hiermee bedoelen we over verschillende drijfveren van gedrag, zowel bewuste als onbewuste. Het bestaat uit twee onderdelen: **reflectieve motivatie en automatische motivatie.**

Reflectieve motivatie omvat bewuste afwegingen, zoals de afweging dat het bij een incheckpaaltje ten opzichte van een poortje makkelijker is om niet in te checken en het daarom te kiezen om niet te betalen.

Automatische motivatie betreft gewoonten en emoties. Het kan bijvoorbeeld ook de gewoonte van een reiziger zijn om altijd te betalen. De meeste reizigers denken daar niet eens over na. In coronatijd zijn er bij veel vervoerders minder kaartcontroles uitgevoerd. Het kan daardoor zijn dat een deel van de mensen sindsdien een gewoonte heeft ontwikkeld om vaker niet of minder te betalen.

4.2 Participatieve observaties

Gelbesparing en spanning

Tijdens de participatieve observaties zagen we dat veel van de reizigers met een slechte betaalmoraal gemotiveerd zijn vanuit gelbesparing. We zien hierbij een belangrijk onderscheid tussen stad en platteland. Vooral in Amsterdam gaven reizigers aan dat ze het ov te duur vonden of eerder het risico namen om niet te betalen. In de afweging 'pakkans versus boete' geven ze aan dat hun overtuiging is dat je goedkoper uit bent wanneer je af en toe een boete krijgt dan wanneer je altijd betaalt voor je reis. Ook zagen we dat dit gedrag vaker voorkomt onder jongeren dan onder ouderen. Het ov-personeel gaf aan dat jongeren de spanning opzoeken.

Frustraties door prijsverhogingen

Verder zagen we ook dat een deel van de mensen gefrustreerd is door de prijsverhogingen en dat ze daardoor eerder geneigd zijn om minder of niet te betalen. Ze begrijpen niet waarom het openbaar vervoer elk jaar weer duurder wordt. In de gesprekken merkten we dat dit aspect breder is dan alleen frustratie door prijsverhogingen in het ov, maar ook komt door prijsverhogingen in andere aspecten van het leven. Hierdoor wordt moeilijker om genoeg geld over te houden voor het ov. Het niet of minder betalen voor een ov-kaartje is voor sommigen een manier om die frustratie te uiten en zich er tegen te verzetten. We zagen deze trend ook terug bij het stelen bij zelfscankassa's (zie kader bij 2.1.1 over andere sectoren) en in de literatuur.

Geen meerwaarde voor studenten om in te checken

Bij een groep studenten was opvallend dat zij niet incheckten terwijl ze met een studentenreisproduct reisden. Het inchecken zelf zou dus niet zorgen voor extra kosten voor de student. Een deel van de studenten gaf aan dat ze niet incheckten, omdat ze de meerwaarde van inchecken niet zagen, omdat ze 'toch gratis reizen'. Voor hen is niet duidelijk dat hun reis helemaal niet gratis is, maar wordt betaald door de overheid. Ook weten ze vaak niet dat de verdeling van geld afhankelijk is van het inchecken.

Ingesleten gedrag

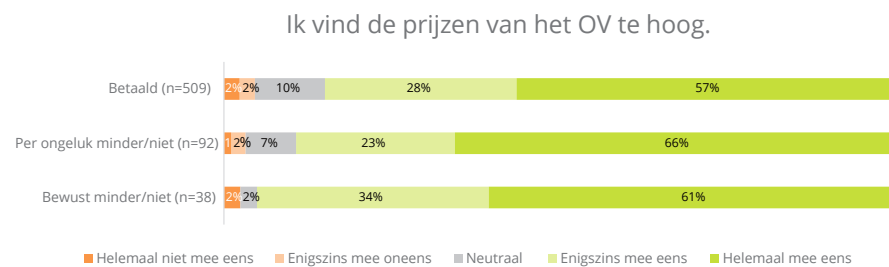
Tenslotte was er sprake van ingesleten gedrag. Uit gesprekken met het controlerend personeel kwam naar voren dat er een groep reizigers is, die door de coronaperiode gewend is geraakt aan het niet of minder betalen voor de ov-reis. In die periode waren er namelijk amper controles op geldige vervoerbewijzen. Het aanwezige personeel controleerde voornamelijk of de coronaregels werden nageleefd. Hierdoor kwam het voor dat mensen een hele tijd met het ov konden reizen zonder ook maar één keer gecontroleerd te worden op een vervoerbewijs. Als mensen maandenlang niet gecontroleerd worden, kan de keuze om niet

te betalen voor de reis makkelijker zijn.

Een gewoonte ontstaat door een bepaalde actie steeds in dezelfde omgeving uit te voeren. Naarmate de sterkte van de gewoonte ontwikkelt, wordt het gedrag steeds meer gestuurd door de omgeving (fysieke omgevingsfactoren) en staat iemand steeds minder bewust stil bij de keuze om het gedrag uit te voeren⁹. Omdat de omgeving niet veranderd is sinds de coronaperiode, want de stations en treinen zijn nog hetzelfde, kunnen fysieke omgevingsfactoren het gewoontegedrag op gang brengen en in stand houden.

4.3 Enquête

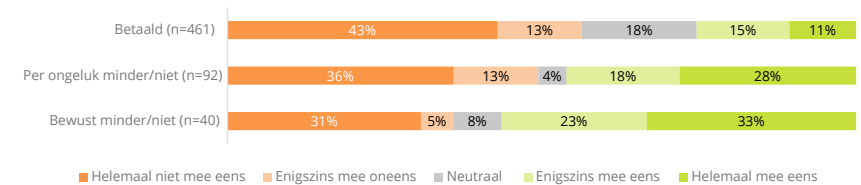
In het enquêteonderzoek zijn een aantal stellingen voorgelegd die betrekking hebben op de motivatie van reizigers om de juiste prijs te betalen.



Grafiek 4.3.1

85%-95% van de respondenten vindt dat de prijzen van het ov te hoog zijn. Opvallend is dat ook mensen die een goede betaalmoraal hebben de prijs van het openbaar vervoer te hoog vinden. Daarom is gekeken wat het effect is van de prijsverhogingen op de betaalmoraal van reizigers; in onderstaande grafiek is te zien dat de prijs van het ov een rol speelt in de keuze om wel of niet te betalen.

Als de prijzen van het OV verhoogd worden overweeg ik om (nog) vaker niet of minder te betalen.



Grafiek 4.3.2

In alle groepen zit een verband tussen de prijsverhoging en de betaalmoraal. Er zijn echter wel verschillen:

- ▶ De groep mensen die altijd betaalt voor hun kaartje is het minder vaak eens met de stelling om vaker minder of niet te betalen als de prijzen stijgen dan de groepen die per ongeluk of bewust niet/minder betalen.
- ▶ Bij de groep die altijd betaalt overweegt 26% om vaker niet te betalen als de prijzen worden verhoogd, tegenover 56% bij de groep die weleens bewust minder of niet betaalt.

Dit zou kunnen komen omdat de balans in de kosten-baten afweging tussen wel betalen en niet betalen met de kans op een boete verschuift waardoor mensen vaker gaan reizen zonder te betalen. Of omdat mensen de prijs voor hun reis na de prijsverhogingen niet meer kunnen betalen. Reizigers haken af in het systeem. De uitkomsten komen overeen met het onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteit (KiM). Zij stellen dat elke procent prijsstijging leidt tot een daling van 0,45 procent in het aantal reizigers.

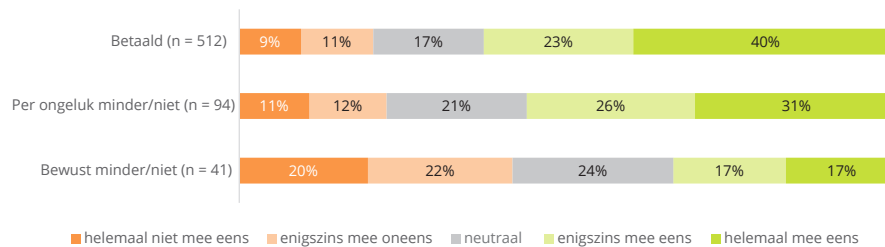
Houding tegenover personeel is lager bij bewust minder of niet-betaler

Er is een significant verschil tussen bewust niet- of minder betalende en de andere groepen op het gebied van eerlijkheid naar het ov-personeel. 60% van de betalende en de per ongeluk minder of niet-betalende vindt dat het niet betalen voor je reis oneerlijk is tegenover ov-personeel. Bij de bewust minder of niet-betalende is dat maar 34%.

⁹ Verplanken, B., & Orbell, S. (2022). Attitudes, habits, and behavior change.

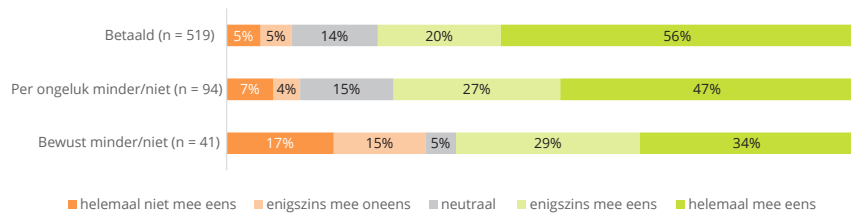
Ook is te zien dat de bewust minder of niet-betalers het ruim twee keer zo vaak helemaal niet eens zijn met de stelling. De houding tegenover het ov-personeel is bij de bewust minder of niet-betalers dus aanzienlijk lager. Deze groep is het ook drie keer zo vaak helemaal oneens met de stelling dat het niet betalen voor je ov-reis oneerlijk is tegenover andere betalende reizigers. Ook dit verschil is significant.

Niet of minder betalen is oneerlijk tegenover het ov-personeel



Grafiek 4.3.3

Niet of minder betalen is oneerlijk tegenover andere (betalende) passagiers

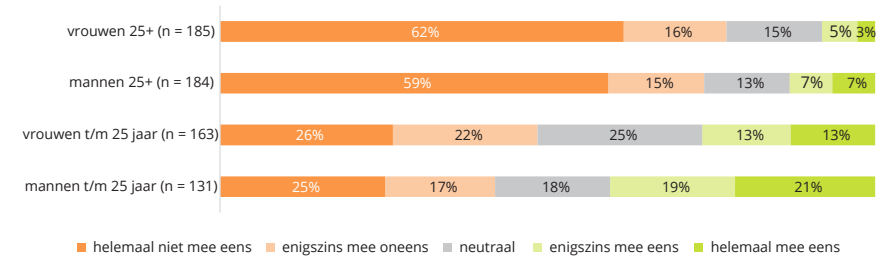


Grafiek 4.3.4

Betaalmoraal is onder jonge mannen het slechtst

Uit de literatuurstudie kwam naar voren dat onder jonge mannen de betaalmoraal het slechtst is. Ons onderzoek bevestigt dit.. Op de stelling dat niemand er last van heeft als je een paar haltes meereist zonder te betalen zien we grote verschillen tussen jongeren (tot 25 jaar) en reizigers die ouder zijn. Daarnaast zien we nog een duidelijk verschil tussen mannen en vrouwen.

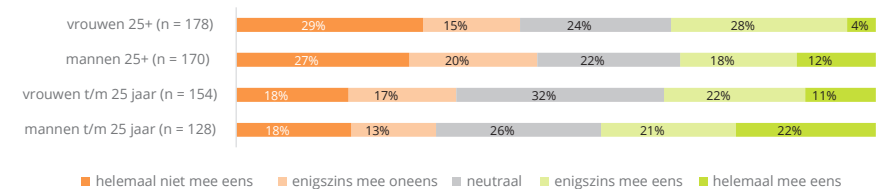
Niemand heeft er last van als ik een paar haltes meerrijd zonder te betalen



Grafiek 4.3.5

Verder geven jonge mannen vaker aan dat zij het helemaal eens zijn met de volgende stelling: "Als ik per ongeluk bij de verkeerde vervoerder ingecheckt ben, dan is het oké om minder te betalen voor de reis." Ruim twee keer vaker dan jonge vrouwen en mannen die ouder zijn dan 25 jaar.

Als ik per ongeluk bij de verkeerde vervoerder ingecheckt ben, dan is het oké om minder te betalen voor de reis



Grafiek 4.3.6

Hogere betaalmoraal door hogere pakkans

De literatuur geeft aan dat het verhogen van de pakkans het meest effectief is bij het beïnvloeden van de betaalmoraal. Ook de hoogte van de boetes draagt hier aan bij. Bij een groep reizigers is er een afweging tussen kosten, pakkans en de hoogte van de boete. Het verhogen van de pakkans of de boetes kan invloed hebben op deze afweging en daarmee de betaalmoraal beïnvloeden. Het verhogen van de pakkans heeft vanuit sociale veiligheid een preventieve werking.

Boetes

De huidige boetes bedragen €50,- verhoogd met de ritprijs van de reis¹⁰. In de enquête vroegen we reizigers hoe hoog zij denken dat de huidige boete voor het niet hebben van een geldig vervoerbewijs is en hoe hoog de boete zou moeten zijn om ervoor te zorgen dat zij altijd een geldig vervoerbewijs op zak hebben. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat deelnemers dachten dat de boete gemiddeld €71,13 is. Er waren geen opvallende verschillen tussen groepen. Wel bestaan er verschillen tussen de hoogte van de boete die nodig is om ervoor te zorgen dat mensen altijd een geldig vervoerbewijs bij zich hebben. Hier is namelijk te zien dat jonge mannen, die volgens de literatuur vaker niet betalen voor hun reis¹⁰, aangeven een hogere boete nodig te hebben voordat zij ervoor zullen zorgen altijd een geldig vervoerbewijs bij zich te hebben. Bij de hoogte van boetes is het ook belangrijk om de stijging van ritprijzen in acht te nemen. De ritprijzen in het ov zijn de afgelopen tijd gestegen terwijl de boetes de zelfde hoogte hebben behouden. De boete van €50,- komt bovenop de ritprijs maar overtreders hebben de kans om te zeggen dat ze bij de laatste halte of het laatste station zijn ingestapt en bij de volgende halte de trein of bus verlaten. Dit in combinatie met een lage beschouwde pakkans kan betekenen dat dat het gevoelsmatige prijsverschil tussen het betalen voor je reis en het ontvangen van een boete steeds kleiner wordt. Dit kan ervoor zorgen dat boetes minder afschrikkend zijn, als de ritprijs verder stijgt kan dit effect versterken.

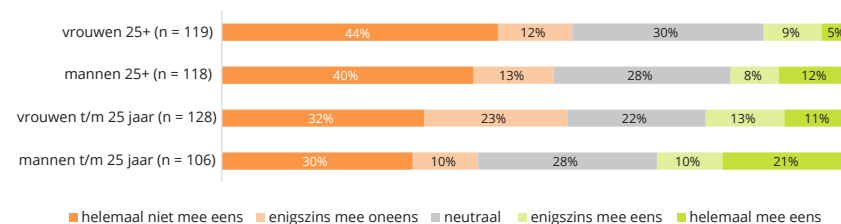
Hoe hoog zou de boete voor u moeten zijn om ervoor te zorgen dat u altijd een geldig vervoerbewijs bij zich heeft? (n = 580)



Grafiek 4.3.7

Aanvullend hierop blijkt uit een van de stellingen dat jonge mannen naar eigen zeggen gevoelig zullen zijn voor een verhoging van de boete.

Als de boetes hoger zouden zijn, zou ik minder snel niet of minder betalen (n = 471)



Grafiek 4.3.

10 <https://www.arriva.nl/vragen-contact/contact-met-arriva/een-boete-gekregen-wat-nu/>

4.4 Interventies

Om de betaalmoraal van reizigers te beïnvloeden kunnen een aantal interventies worden gedaan die op het gebied van het verbeteren van de motivatie. Enerzijds betalen reizigers soms niet of minder voor hun kaartje om geld te besparen en tegelijkertijd speelt frustratie over hoge prijzen hier ook een rol bij.



Figuur 5 Campagne De Lijn

- ▶ Veel reizigers zijn zich niet bewust van de werkelijke kosten van het openbaar vervoer. Meer uitleg over de opbouw van de kosten helpt hierbij, vergelijkbaar met een artikel dat de Volkskrant schreef over de opbouw van de prijs van een boek¹¹. Ook kan het helpen om de kosten af te zetten ten opzichte van andere modaliteiten, zoals NS recentelijk ook deed op het gebied van CO2 uitstoot. Benadruk ook dat het ov mede mogelijk gemaakt wordt door al die mensen die er in werken, vergelijkbaar met de campagne rond incidenten richting personeel.
- ▶ Samen met gemeenten kan worden gekeken naar gerichte inkomensondersteuning voor specifieke doelgroepen. Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld gratis ov voor minima.

11 <https://www.volkskrant.nl/kijkverder/v/2024/wie-verdient-wat-aan-de-verkoop-van-een-boek-in-nederland-kan-een-schrijver-nauwelijks-van-de-pen-leven-v1150802/>
12 <https://www.hln.be/binnenland/deze-boetes-riskeer-je-bij-zwartrijden-op-bus-tram-of-trein-aa5b874b/>

- ▶ Verschillende vervoerders hanteren een ov-verbod wanneer een reiziger vaker een boete krijgt voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs. Bij NS mag je dan bijvoorbeeld een aantal maanden niet met de trein reizen. Doe je dat toch, dan bega je een strafbare overtreding. We schakelen in dat geval de politie in. Een mogelijk alternatief is om een boetemodel te gebruiken waarbij de hoogte van de boete oploopt naarmate de reiziger de overtreding vaker begaat. In België heeft vervoersmaatschappij de Lijn een dergelijk systeem; word je de eerste keer betrapt, dan betaal je 107 euro. Bij een tweede overtreding binnen twaalf maanden loopt het bedrag op naar 294 euro, en bij een derde overtreding is de reiziger 400 euro kwijt¹².
- ▶ Voor het verhogen van de pakkans is extra personeel nodig en dit zal de prijs van het openbaar vervoer verder beïnvloeden. Een alternatief is om meer te communiceren over de resultaten van controles. Transport for London deed hier bijvoorbeeld ervaring mee op (figuur 6).
- ▶ Tenslotte zien we dat onder jongeren de betaalmoraal slechter is dan onder oudere reizigers. Communicatie gericht op jongeren via social media en influencers kan bijdragen aan een hogere betaalmoraal.



Figuur 6 TFL campagne

5. De invloed van de omgeving op het betaalgedrag

5.1 Inleiding

De derde factor uit het COM-B gedragsmodel gaat over gelegenheid. Hiermee bedoelen verschillende drijfveren van gedrag, zowel bewuste als onbewuste. Het bestaat uit twee onderdelen: **fysieke omgeving en sociale omgeving**.

Fysieke omgeving heeft te maken met de gelegenheid die geboden wordt. Wanneer er een kaartautomaat stuk is en deze niet meteen gerepareerd wordt, zal dit bij een deel van de reizigers meespelen in de afweging om wel of niet te betalen. Ook een station waar het smerig is en waar veel kapot is, heeft invloed op het gedrag van reizigers.

Sociale omgeving gaat over de mate waarin het gedrag geaccepteerd is in de omgeving van de respondent. In dit geval betreft het een slechte betaalmoraal.

5.2 Participatieve observaties

Instapregime maakt verschil

Tijdens de participatieve observaties kwam naar voren dat het instapregime verschil maakt. Bij bussen is het in de meeste gevallen gebruikelijk dat reizigers voorin instappen. Ze worden in de meeste gevallen begroet door de chauffeur en daardoor is er meteen sprake van een vorm van sociale controle. Tijdens de controles troffen we dan ook nauwelijks reizigers die niet de juiste prijs hadden betaald. In Almere is er sprake van een ander instapregime en kunnen reizigers instappen bij alle deuren van de bus. De sociale controle is hierdoor lager en reizigers en personeel geven aan dat hun perceptie is dat het aantal reizigers dat niet betaalt hoger is dan op andere bussen. In de trams van Amsterdam zagen we een vergelijkbaar fenomeen tussen de tram met conducteur en trams met een open instapregime.

De meeste metro- en grotere treinstations zijn afgesloten met poortjes. Dit geeft een fysieke barrière. Wel zagen we dat er verschillen waren tussen de vorm van de poortjes. Op Arnhem Centraal bijvoorbeeld staan aan de centrumzijde lage poortjes. Hier sprong tijdens de observatie een reiziger overheen. Volgens de conducteurs gebeurt dit vaker. Ook in Amsterdam zien de controleurs dat bij metrostations zonder toezicht er meer door poortjes wordt gelopen dan op stations waar wél GVB-personeel aanwezig is.

Poortjes helpen betaalgedrag uitvoeren

Voor reizigers met goede wil en een goede betaalmoraal helpen poortjes om hun betaalgedrag uit te voeren. De aanwezigheid van poortjes op stations maakt dat het voor reizigers die incidenteel op een station komen waar geen poortjes staan, gek genoeg lastiger is om in te checken. Reizigers wennen aan de fysieke barrière van de poortjes, zodat ze de handeling vaak min of meer onbewust maken. In een aantal gevallen gaven reizigers tijdens de observaties aan dat ze oprecht vergeten waren om in te checken omdat ze op een station waren in gestapt zonder poortjes.

Controledruk en pakkans

Het tweede grote verschil is de controledruk en daarmee de pakkans. De reiziger die een berekende afweging maakt om wel of niet te betalen zal – zoals ook in het vorige hoofdstuk aangeven – de verwachte kans op controle laten meewegen. In een enkel geval reageerde een reiziger erg verbaasd op de controle en vertelde voor het eerst in 10 jaar gecontroleerd te zijn op zijn reis.

In het vorige hoofdstuk beschreven we de positieve invloed van OVPay op het betaalgedrag van reizigers. Wel viel op dat **het betalen met de bankpas soms nog niet goed werkt**. Het kwam een aantal keren voor dat een reiziger gecontroleerd werd en dat de Personal Digital Assistant (PDA) van de controleur meldde dat de reiziger niet was ingecheckt maar de reiziger zelf gaf aan zeker te zijn ingecheckt. Om dit te controleren is de conducteur bij de volgende halte samen met de reiziger uitgestapt, hielden de bankpas tegen een incheckpaal die aangaf: 'uitgecheckt'. Oftewel, de reiziger was weldegelijk ingecheckt. Deze foutieve meldingen zorgen voor onzekerheid bij de controleur. Wanneer moet ik handhaven en wanneer moet ik de reiziger geloven?



Figuur 7 Informatie GVB over het meenemen van de fiets

Communicatie op de verkeerde plaats

Verder viel het op dat de bordjes met uitleg over de regels rondom het meenemen van een fiets bij metrostations in Amsterdam geplaatst waren ná de incheckpoortjes. Dit is waarschijnlijk al te laat. Op het moment dat een reiziger met een fiets het metrostation betreedt, is de keuze om de fiets mee de metro in te nemen al gemaakt. De herinnering aan de regels pas ná de poortjes laten zien zorgt er voor dat reizigers pas over de aanschaf van een fietskaartje nadenken als ze al ingecheckt zijn. De drempel om nog moeite te steken in het (alsnog) kopen van een fietskaartje is dan hoger. De eenvoudige oplossing is de bordjes bij de ingang van de metrostations te plaatsen.

Onduidelijkheid over inchecken bij verschillende vervoerders

Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven, maken reizigers soms ook de fout door bij de verkeerde vervoerder in te checken. Opvallend daarbij was dat het vaker voorkwam dat reizigers bij NS hadden ingecheckt maar in een trein van Keolis zaten dan andersom. De bekendheid van NS speelt hier waarschijnlijk een rol en helpt mensen goed in te checken bij NS. Reizigers en zeker de incidentele reizigers zijn minder goed bekend met de andere vervoerders en voor welke bestemming ze moeten inchecken bij 'het blauwe poortje'. Wanneer mensen een station betreden en moeten inchecken om de poortjes door te komen, kunnen ze vaak nog niet zien welke kleur hun trein heeft (blauw of geel). Op het moment van inchecken is het voor veel reizigers dus mogelijk onduidelijk waar ze moeten inchecken.

Onduidelijke regels rondom e-tickets

Ten slotte vormt de regelgeving rondom e-tickets een kans voor niet-betalers. Het kwam relatief vaak voor dat reizigers nog even snel een kaartje via de app van de vervoerder kochten op het moment dat ze zagen dat er een conducteur aankwam. In enkele gevallen was het e-ticket nog niet binnen op het moment van controleren. Conducteurs van NS kunnen in elk geval zien wat het moment van aankopen was. Wanneer zij constateerden een e-ticket niet voor instappen werd aangeschaft, kregen de reizigers alsnog een boete. Sommige reizigers reageerden hier boos op omdat ze in hun ogen inmiddels wel in het bezit waren van een geldig vervoersbewijs.

De sociale gelegenheid is lastiger te observeren dan de fysieke gelegenheid. Wel is er tijdens het meelopen met de controleurs iets opgevallen aan niet betalen onder jongeren. Namelijk dat de jongeren die niet betaalden voor hun ov-reis dit vaak in **groepsverband** deden. Meestal waren er per groep niet betalende jongeren 1 of 2 betalende bij die hun vrienden/vriendinnen door de poortjes lieten gaan. Groepsdruk en groepsacceptatie spelen hier waarschijnlijk een rol. Door die groepsdruk kunnen ook de reizigers met een goede betaalmoraal een 'succeservaring' opdoen met het niet betalen voor hun reis. Deze succeservaring vergroot de kans op herhaling van het gedrag.

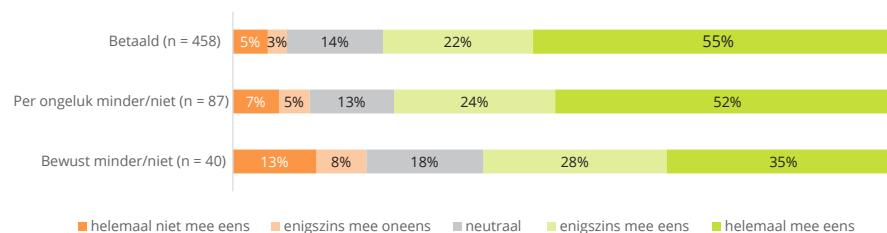
5.3 Enquête

In de enquête zijn ook stellingen opgenomen die vragen naar de sociale en fysieke gelegenheid die mensen ervaren. Uit de enquête bleek dat de sociale gelegenheid voornamelijk een rol speelt in het bepalen of iemand wel of niet betaalt voor zijn of haar ov-reis. Er zijn namelijk veel verschillen gevonden tussen de groepen betalende en niet-betalende op de stellingen die naar sociale gelegenheid vroegen.

Fysieke gelegenheid

Ten aanzien van de fysieke gelegenheid kwam naar voren dat er verschil zit in het effect wat de aanwezigheid van een controleur heeft op de verschillende groepen betalende en niet-betalende. De bewuste minder of niet-betalende geven namelijk twee keer zo vaak aan het niet eens te zijn met de stelling: "Ik zou bang zijn om niet of minder te betalen als er een controleur aanwezig is". De bewust niet- of minder betalende deelnemers zijn dus minder vaak bang om gecontroleerd te worden als ze geen geldig vervoersbewijs hebben. Wellicht komt dit omdat de bewust minder of niet betalende reizigers meer ervaring hebben met het geconfronteerd worden door een conducteur waardoor gewenning optreedt. Hoe vaker je het krijgen van een waarschuwing of boete meemaakt, hoe minder spannend het wordt.

Ik zou bang zijn om niet of minder te betalen als er een controleur aanwezig is

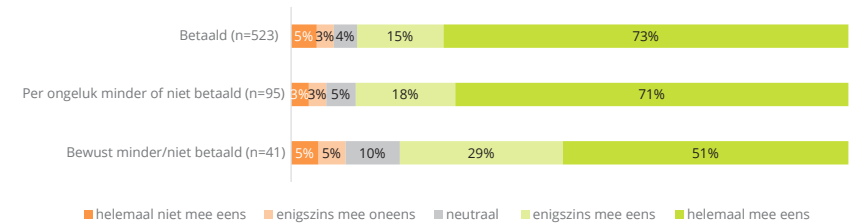


Grafiek 5.3.1

Oncomfortabel reizen zonder vervoersbewijs

Uit de data blijkt dat in alle drie de groepen aangegeven wordt dat het reizen zonder ingecheckt te zijn een oncomfortabel gevoel met zich meebrengt. Tussen de 80% en 90% van de deelnemers geeft aan het eens te zijn met de stelling.

Ik zou me oncomfortabel voelen als ik met het ov zou reizen zonder ingecheckt te zijn.

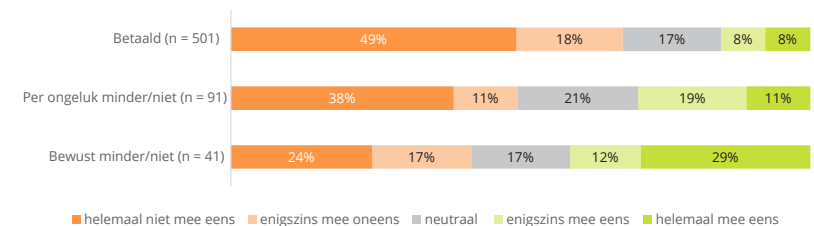


Grafiek 5.3.2

Sociale gelegenheid

Ook bij de sociale gelegenheid zien we dat er verschillen zijn. Minder of niet-betalende vinden vaker dat hun betalingsontwijkende gedrag geen invloed heeft op anderen. Ruim 41% van de bewust minder of niet-betalende is het ermee eens dat het niet betalen voor een aantal haltes niemand tot last is. Bij de betalende is dit maar 16% van de deelnemers. Niet-betalende houden zich minder bezig met het effect van hun gedrag op anderen, of hechten hier minder waarde aan dan betalende reizigers.

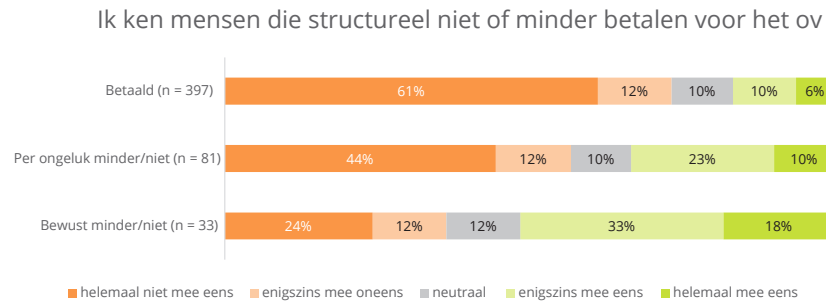
Niemand heeft er last van als ik een paar haltes meerijd zonder te betalen



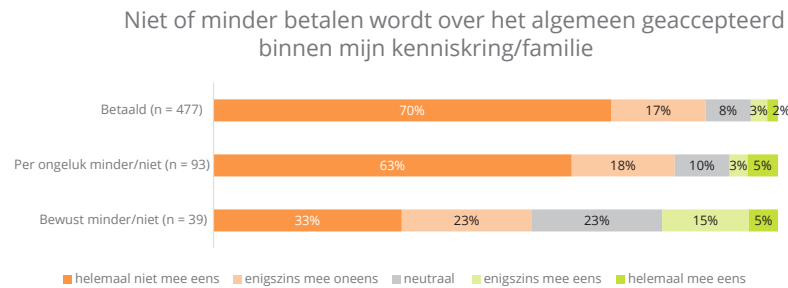
Grafiek 5.3.3

Sociale klimaat speelt sterk mee

De sociale omgeving van een reiziger is van invloed op het betaalgedrag. Mensen die wel eens bewust minder of niet betalen kennen vaker mensen die structureel niet of minder betalen voor het ov. Daarnaast wordt het niet of minder betalen vaker geaccepteerd door de kenniskring of familie van mensen die bewust minder of niet betalen voor hun ov. Hoe er in het sociale klimaat van iemand gedacht wordt over het betalen voor je reis speelt dus (mogelijk onbewust) sterk mee in de keuze om al dan niet betalen van je reis.



Grafiek 5.3.4



Grafiek 5.3.5

5.4 Interventies

Om de betaalmoraal van reizigers te beïnvloeden kunnen een aantal interventies worden gedaan die op het gebied van het verbeteren van de fysieke en mentale omgeving.

- ▶ Gelegenheid speelt een rol in betaalgedrag: De pakkans en aanwezigheid van controleurs beïnvloeden de keuze om wel of niet te betalen voor een reis.
- ▶ Gebruik van *nudges* zoals het benadrukken van de sociale norm ("96% betaalt, jij toch ook?"). Het voorbeeld hiernaast komt uit het ov-systeem in New South Wales in Australië en appelleert aan dit principe. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een dergelijke campagne reizigers kan aanzetten om het gewenste gedrag te vertonen.
- ▶ Watching-eyes effect: beelden van ogen en communicatie over sociale normen kunnen helpen het aantal niet-betalers te verminderen. Het toevoegen van een politielogo in campagnes versterkt dit effect, vooral bij reizigers die het niet betalen voor hun reis niet als een 'echte' overtreding zien. In Frankrijk is met de posters die op de volgende pagina zijn weergegeven (Figuur 9) een proef gedaan op metrostations. Het effect was een daling van het aantal niet betalende reizigers¹³.



Figuur 8 NSW campagne sociale norm

- ▶ Diffusie van verantwoordelijkheid: Sommige niet-betalers voelen zich niet verantwoordelijk omdat anderen in het ov ook niet betalen. Door reizigers te wijzen op hun individuele bijdrage ("Uw betaling zorgt voor schoon en veilig openbaar vervoer"), kan dit gedrag worden beïnvloed. De website VICE heeft voor een artikel drie niet-betalers geïnterviewd¹⁴, in het interview werd de volgende vraag gesteld: "Je hebt het over vieze treinen, vertragingen en weinig controle. Als je niet betaalt voor je reis, hoe verdient NS dan geld om die problemen te fixen?" Hierop gaf de geïnterviewde het volgende antwoord: "Ja, daar heb je wel gelijk in. Daar heb ik nog niet bij stilgestaan. Zo hou ik het wel een beetje in stand natuurlijk, maar ik ben niet de enige die zwartrijdt. Als ik in mijn eentje wél ga betalen dan blijven de treinen nog steeds vies." Hier is duidelijk te zien dat er diffusie van verantwoordelijkheid speelt bij deze reiziger en mogelijk bij een grotere groep niet betalende reizigers. Als ik me volgens de regels gedraag dan zijn er nog genoeg anderen die het probleem in stand houden, waarom zou ik me dan aanpassen? In de literatuur komen twee oplossingsrichtingen naar voren bij het bestrijden van diffusie van verantwoordelijkheid, namelijk het toewijzen van taken en het inzicht geven in de individuele bijdrage aan het geheel¹⁵. In de context van betaalgedrag kan het mogelijk effect hebben om mensen te wijzen op de taak die zij hebben in het geheel. "Doordat u voor uw reis betaalt kunnen wij ons personeel betalen om u veilig te houden/zorgen dat de trein schoon is/ zorgen dat de trein op tijd is."
- ▶ Regelgeving e-tickets: het aanscherpen van regels voor e-tickets, zoals de verplichting om deze minimaal 15 minuten voor vertrek te kopen, kan controleurs helpen overtredingen makkelijker te identificeren.
- ▶ Optimalisatie van de fysieke omgeving: regels over fietskaartjes kunnen eerder in de reizigersroute worden getoond, zodat mensen de juiste keuzes maken voordat ze het station betreden. Ook kan betere aanduiding van vervoerders bij incheckpoortjes reizigers helpen correct in te checken.

¹⁴ <https://www.vice.com/nl/article/zwartrijden-ov-boetes/>

¹⁵ Simms, A., & Nichols, T. (2014). Social loafing: A review of the literature. *Journal of Management*, 15(1), 58-67.



Figuur 9 Campagne Frankrijk

6. Conclusie

Dit rapport biedt een uitgebreide inventarisatie van maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de betaalmoraal van reizigers in het openbaar vervoer in Nederland. In plaats van een hiërarchische rangorde, worden de maatregelen gepresenteerd als mogelijke oplossingen, elk met hun eigen doel en toepassing. De focus ligt op het verkennen van opties die effectief kunnen bijdragen aan het verhogen van de betaalmoraal en het bevorderen van correct betalingsgedrag onder reizigers. Door dit brede scala aan maatregelen, kunnen beleidsmakers en betrokken partijen de meest geschikte interventies selecteren, afgestemd op de specifieke context en behoeften van hun situatie.

Een deel van de voorgestelde maatregelen omvat top-down benaderingen die breed inzetbaar zijn, zoals aanpassingen in reisplanner-apps. Deze aanpassingen kunnen nationaal worden uitgerold om reizigers effectief te informeren en bewust te maken van hun betalingsverplichtingen. Daarnaast biedt het rapport specifieke gedragsinterventies, waaronder het 'Watching-eyes effect', die gericht zijn op subtiele beïnvloeding van het reisgedrag. Dergelijke interventies lenen zich beter voor kleinschalige pilots die lokaal of regionaal kunnen worden uitgevoerd. De resultaten van deze pilots moeten nauwkeurig worden geëvalueerd om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de maatregelen, zowel op nationaal niveau als in specifieke situaties. Zo kan men, op basis van onderbouwde resultaten, besluiten of maatregelen op grotere schaal kunnen worden toegepast (een bottom-up benadering).

Uit dit onderzoek blijkt dat de pakkans een belangrijke voorspeller is voor de mate waarin reizigers bereid zijn voor hun reis te betalen. Het verhogen van deze pakkans is een van de meest effectieve maatregelen om calculerende niet- of minder-betalers te ontmoedigen. Het opschroeven van de controlefrequentie kan echter aanzienlijke kosten met zich meebrengen en is niet altijd haalbaar vanwege beperkte personeelscapaciteit. Daarom bevelen we aan om de resultaten van kaartcontroles zichtbaar te communiceren, zodat reizigers het idee krijgen dat de pakkans hoog is. Een dergelijke aanpak, zoals gehanteerd door

Transport for London (TFL) in Engeland, kan het effect van controle vergroten zonder de frequentie ervan te verhogen.

Tot slot hebben de huidige boetes voor niet-betalen aan impact verloren door de stijgende (ov) prijzen, wat de preventieve werking van boetes kan ondermijnen. Naarmate de prijs van een reguliere reis stijgt, voelt een boete voor het niet betalen van een reis voor calculerende niet-betalers relatief minder zwaar (het verschil tussen de ritprijs en boeteprijs wordt kleiner). Om ervoor te zorgen dat boetes hun preventieve afschrikwekkende werking behouden, adviseren we de hoogte van de boetes te herzien. Bovendien kan een trapsgewijs boetesysteem, zoals gehanteerd door De Lijn in België, waar de boete toeneemt naarmate iemand vaker binnen 12 maanden reist zonder te betalen, een effectief middel zijn om veelplegers af te schrikken.

De afschrikkende werking van boetes is een essentieel aandachtspunt in het bredere kader van maatregelen om de betaalmoraal in het openbaar vervoer te verbeteren. Door een combinatie van informatievoorziening, zichtbare controle en herziening van het boetebeleid, kunnen betrokken partijen het betalingsgedrag positief beïnvloeden en een hogere betaalmoraal onder reizigers bevorderen.

Bijlage 1: vragenlijst

Blok A: Algemene OV-vragen

Als eerste willen we je een paar algemene vragen stellen over het OV. Deze vragen gaan over de deze rit/de rit waarin je de QR-code hebt gekregen.

I1. Met welke vervoerder reis je op dit moment/het moment waarop je de QR-code ontving?

- a. NS
- b. GVB
- c. RRReis/Syntus/Blauwnet/AllGo
- d. Weet ik niet

I2. Met welk vervoersmiddel reis je op dit moment/het moment waarop je de QR-code ontving?

- a. Trein
- b. Bus
- c. Metro
- d. Tram

Wijze van vraagstelling:

De stellingen in dit blok worden beantwoord door middel van een 5 puntsschaal:

Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – niet mee eens – helemaal niet mee eens – nvt/weet niet

<Stellingen randomiseren>

A1. Ik ben tevreden over hoe vaak ik kan zitten in het OV.

A2. Ik ben tevreden over de dienstverlening van OV-personeel in Nederland.

A3. Het OV in Nederland is goed geregeld.

A4. Ik ben tevreden over mijn reisduur (hoelang het duurt om van A naar B te reizen) van deze reis.

A5. Mijn trein/bus/tram/metro is vaak op tijd

A6. De treinen/bussen/tram/metro's worden goed onderhouden

A7. Het is vaak te druk in het OV.

A8. Het OV is vaak op tijd

A9. Ik heb in deze reis geen vertraging opgelopen (meer dan 5 minuten).

B. Betalingsgedrag:

De volgende vragen gaan over betalingswijzen in het OV.

B1. Met welk vervoersbewijs reis je op dit moment/ het moment dat je de QR-code hebt gekregen?

- a. OV-chipkaart (plastic kaart)
- b. OV-chipkaart op telefoon
- c. Bankpas/creditcard (met OV-pay)
- d. Via internet/app gekocht kaartje
- e. Papieren kaartje
- f. Met telefoon/smartwatch (met OV-pay)
- g. Geen vervoerbewijs
- h. Anders, namelijk: [open antwoord]

B2. Heb je de afgelopen twee jaar wel eens minder of niet betaald voor je ov-reis?

Meerder antwoorden mogelijk

- a. Ja, ik heb wel eens bewust minder betaald
- b. Ja, ik heb wel eens per ongeluk minder betaald
- c. Ja, ik heb wel eens bewust niet betaald
- d. Ja, ik heb wel eens per ongeluk niet betaald
- e. Nee, nooit
- f. Weet ik niet
- g. Zeg ik liever niet

B3. Je kunt hieronder uitleg geven over je antwoord als je dat wilt.

[open antwoord]

Selectie: B2 = a of c.

B4. Wat was de reden dat je bewust niet of minder betaalde voor je ov-reis?

Meerdere antwoorden mogelijk

- a. Ik verwachtte niet gecontroleerd te worden

- b. Af en toe een boete is goedkoper dan altijd betalen voor je reis
- c. Ik vind de service van het OV de prijs niet waard
- d. Ik had niet genoeg geld
- e. Ik vond het de prijs te hoog
- f. Ik betaal nooit
- g. Anders, namelijk: [open antwoord]
- h. Zeg ik liever niet

Selectie: b2 = b of d.

B5. Wat was de reden dat je per ongeluk niet of minder betaalde voor je OV-reis?

- a. Ik had geen incheckpaal gezien
- b. Ik was vergeten mijn saldo op te laden
- c. Ik was bij de verkeerde vervoerder ingecheckt
- d. Ik was vergeten in te checken
- e. De incheckpaal/het incheckpoortje had een storing
- f. Anders, namelijk: [open antwoord]
- g. Zeg ik liever niet

C. Stellingen over niet betalen

De volgende vragen en stellingen gaan over niet of minder betalen in het OV. Dit kan op meerdere manieren voorkomen. Reizen op een kaart van iemand anders die een abonnement heeft valt dus ook onder het minder betalen voor jouw reis.

Wijze van vraagstelling:

De stellingen in dit blok worden beantwoord door middel van een 5 puntsschaal:

Helemaal mee eens - mee eens - neutraal - niet mee eens - helemaal niet mee eens - nvt/weet niet

<Stellingen randomiseren>

Psychologische capaciteit:

- C1a. Ik weet goed hoe ik moet betalen voor mijn reis.
- C1b. Ik weet waar ik mijn OV-kaart kan opwaarderen.

C1c. Het is mij altijd duidelijk wanneer (de korting van) mijn kaartje geldig is.

C1d. De komst van OV-pay maakt het reizen met het OV makkelijker.

Fysieke gelegenheid:

C2a. Ik word vaak gecontroleerd.

C2b. Het is makkelijk om niet of minder te betalen voor het OV in Nederland.

C2c. Ik zou bang zijn om niet of minder te betalen als er een controleur aanwezig is.

C2d. Ik maak soms OV-reizen niet omdat ik het niet kan of wil betalen.

C2e. Ik kan de prijs van het OV moeilijk betalen.

C2f. Niet of minder betalen voor je OV-reis is acceptabel als je het niet kunt betalen.

C2g. Er zijn voldoende oplaad- en verkooppunten voor OV-vervoerbewijzen.

C2h. Er zijn voldoende mogelijkheden om met contant geld voor het OV te betalen.

C2i. Als de incheckpaal/het oplaadpunt kapot is, is het oké om niet of minder te betalen.

C2j. Als het onduidelijk is waar ik kan inchecken is het acceptabel om niet te betalen.

C2k. Als ik per ongeluk bij de verkeerde vervoerder ingecheckt ben, dan is het oké om minder te betalen voor de reis.

Sociale gelegenheid:

C3a. Niet of minder betalen wordt over het algemeen geaccepteerd binnen mijn kenniskring/familie.

C3b. Ik ken mensen die structureel niet of minder betalen voor het OV.

C3c. Niet of minder betalen is oneerlijk tegenover andere (betalende) passagiers.

C3d. Niet of minder betalen is oneerlijk tegenover het OV-personeel.

C3e. Niemand heeft er last van als ik een paar haltes meerijd zonder te betalen.

Motivatie:

C4a. Ik zou me oncomfortabel voelen als ik met het OV zou reizen zonder ingecheckt te zijn.

C4b. Als de boetes hoger zouden zijn, zou ik minder snel niet of minder betalen.

C4c. Als ik mijn kaartje/OV-kaart verlies is het acceptabel om niet of minder te betalen.

C4d. Het is oké om niet of minder te betalen uit protest tegen het systeem en/of het beleid.

C4e. Ik vind de prijzen van het OV te hoog.

C4f. Als het te druk is in het OV-voertuig is het oké om niet of minder te betalen.

C4g. Als de prijzen van het OV verhoogd worden overweeg ik om (nog) vaker niet of minder te betalen.

C4h. Als het erg druk is in de trein is het oké om met een 2e klas kaartje in de 1e klas te zitten.

C4i. Gecontroleerd worden vind ik een negatieve ervaring.

C4j. Niet of minder betalen voor je OV-reis is tegen de wet.

[Niet in randomiser]

C7. Hoe hoog denk je dat een boete voor het niet of minder betalen voor je OV-reis is?

Een boete voor het niet of minder betalen voor je OV-reis, is de prijs van de rit plus:

Open vraag: € [enkel cijfers mogelijk]

C8. Hoe hoog zou de boete voor niet of minder betalen in het OV volgens jou moeten zijn om er altijd voor te zorgen dat je een geldig vervoersbewijs hebt?

Open vraag: € [enkel cijfers mogelijk]

Blok S: Achtergrondgegevens:

Als laatste volgen nog een paar vragen over uw achtergrond:

S1. Wat is uw geslacht?

- a. Vrouw
- b. Man
- c. Overig
- d. Zeg ik liever niet

S2. Wat is uw leeftijd?

- a. Jonger dan 18
- b. 18 t/m 25
- c. 26 t/m 35
- d. 36 t/m 45
- e. 46 t/m 55
- f. 56 t/m 65
- g. 66 t/m 75
- h. Ouder dan 75
- i. Zeg ik liever niet

S3. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- a. Geen diploma
- b. Basisonderwijs
- c. Voortgezet onderwijs (VMBO, Havo, VWO)
- d. MBO
- e. Bachelor (HBO/WO)
- f. Master (HBO/WO) of PhD
- g. Zeg ik liever niet

S4. Wat is voor jou de belangrijkste reden om deze rit vandaag te maken?

- a. Werk/ zakelijke afspraken
- b. School/ opleiding
- c. Familie, vrienden of kennissen
- d. Winkelen, boodschappen
- e. Vrijtijdsbesteding (film, sporten, avondje uit)
- f. Anders, namelijk

S5. Hoe vaak reis je ongeveer met het OV?

- a. (Bijna) dagelijks
- b. Twee tot drie keer per week
- c. Een keer per week
- d. Minder dan een keer per week
- e. Een paar keer per maand
- f. Een keer per maand
- g. Minder dan een keer per maand
- h. Nooit

S6. Wat is uw werksituatie?

- a. Ik werk fulltime (minstens 36 uur per week)
- b. Ik werk parttime (minder dan 36 uur per week)
- c. Ik ben werkzoekend (WW of bijstand)
- d. Ik ben student
- e. Gepensioneerd/AOW
- f. Arbeidsongeschikt
- g. Ik werk niet (en ben ook niet op zoek)
- h. Anders, namelijk: [Invullen]
- i. Zeg ik liever niet

**S7. Mocht je nog een opmerking willen achterlaten over deze vragenlijst of het onderzoek dan kan dit hieronder. Als je een vraag hebt dan kun je deze stellen door een mail te sturen naar ov-onderzoek@muconsult.nl
[open antwoord]**