

NOTITIE

Onderwerp: Telefonie vraagafhankelijk vervoer, 0900/0800 nummers naar 088 nummers en compensatie

Datum: 23 september 2024

Inleiding, samenvatting en voorliggende keuze:

Begin april heeft een Avan reiziger contact gezocht met De Gelderlander en aangegeven dat Avan onterecht kosten in rekening brengt voor het telefonisch aanvragen van een rit via een 0900-nummer. De Gelderlander heeft vervolgens contact gezocht met de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Door de ACM is destijds blijkbaar aangegeven dat voor deze dienst geen extra kosten (boven op de gebruikelijke belkosten) in rekening mogen worden gebracht en dat Avan daardoor in strijd handelt met de regelgeving. De Gelderlander heeft daarover op 17 april jl. een uitgebreid artikel gepubliceerd.

Avan maakt momenteel gebruik van de volgende vier telefoonnummers:

1. Ritreserveringen: 0900-734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
2. Klantenservice: 0900-463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,5 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
3. Klachtenmeldpunt: 0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 2,8 cent starttarief + gebruikelijke belkosten)
4. Calamiteitenummer: 0800-829 48 35 (voor de reiziger kosteloos). Dit nummer is bedoeld in die gevallen dat een reiziger meer dan 30 minuten na de afgesproken ophaaltijd niet is opgehaald.

Op 29 april jl. heeft de Vervoersorganisatie hierover gesproken met de ACM. Vervolgens is de casus voorgelegd aan Hekkelman advocaten waarvan op 8 mei jl. een uiteenzetting is ontvangen. Hekkelman advocaten geeft aan dat het extra kosten in rekening brengen voor de 0900 nummers ten behoeve van klantenservice en het klachtenmeldpunt in strijd is met de geldende regelgeving. Deze twee 0900 nummers zijn op respectievelijk 4 juni en 21 mei terug gebracht naar een -0- tarief overeenkomstig het verzoek van de ACM.

Voor het 0900 nummer ten behoeve van ritreserveringen handelt volgens Hekkelman advocaten de BVO DRAN niet in strijd met de geldende regelgeving. Vanaf 4 juni jl. is de ACM de Vervoersorganisatie gaan manen om ook de extra kosten voor het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Het inhoudelijk standpunt van Hekkelman is gedeeld met de ACM. Uit de daarop volgende mailwisseling is gebleken dat de ACM de aangedragen inhoudelijke argumenten om de extra kosten te handhaven terzijde schuift. Er is op dat moment ook een ultimatum gesteld dat uiterlijk 15 augustus 2024 de extra kosten voor het ritreserveringsnummer naar een -0- tarief moeten zijn teruggebracht, omdat er anders een handavingsprocedure wordt opgestart.

Na overleg met Hekkelman over het standpunt van de ACM en de mogelijke gevolgen, heeft de Vervoersorganisatie besloten om ook het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Dit is met ingang van 9 augustus geëffectueerd. In de communicatie naar de ACM is nadrukkelijk aangegeven dat de Vervoersorganisatie hiermee niet erkent dat zij inbreuk zou hebben gemaakt op de Telecommunicatiewet of daaraan gelieerde regelgeving.

Uitgaande van de realisatie in 2023 bedroegen de inkoopkosten voor telefonie ruim € 54.000. De extra kosten die bij de beller in rekening werden gebracht bedroegen ruim € 56.000. In 2023 heeft dit geresulteerd in een kostenvoordeel voor Avan van ruim € 2.000. In de in deze notitie opgenomen calculaties wordt dit kostenvoordeel verder buiten beschouwing gelaten.

Vanaf 2025 zullen naar verwachting de kosten oplopen tot ruim 80.000 jaarlijks (niet begroot).

Parallel aan het dispuut met de ACM is de Vervoersorganisatie op zoek gegaan naar alternatieven voor de 0900/0800 nummers waarbij het uitgangspunten is dat geen extra kosten in rekening gebracht worden bij de reiziger en de kosten voor de BVO DRAN zo laag mogelijk zijn. Het vervangen van de 0900/0800 nummers in 088 nummers is daarbij een goed alternatief. Voor deze nummers is voor de beller een lokaal tarief van toepassing (gebruikelijke belkosten). Afhankelijk van het contract dat de beller met zijn of haar provider heeft vallen deze kosten in de (afgekochte) belbundel en is er in dat geval ook geen sprake van de gebruikelijke belkosten. In het geval dat zowel de 0900 nummers als het 0800 nummer worden omgezet is voor de BVO DRAN sprake van een negatieve financiële impact van ongeveer € 1.000 jaarlijks. In het geval enkel de 0900 nummers worden omgezet is de negatieve financiële impact ongeveer € 6.000 per jaar.

De Vervoersorganisatie heeft inmiddels, parallel aan de 0900/0800 nummers, de implementatie van de 088 nummers in gang gezet en in beperkte mate daarover gecommuniceerd met de reizigers. Aan het bestuur van de BVO DRAN ligt de keuze voor om deze parallelle situatie te handhaven of te besluiten om geheel over te stappen naar de 088 nummers en de 0900/0800 nummers uit te faseren.

Vanuit financieel perspectief adviseert de Vervoersorganisatie aan het bestuur van de BVO DRAN om zo spoedig, als verantwoord, mogelijk volledig over te stappen naar 088 nummers en de 0900/0800 nummers af te sluiten. Daarbij te koersen op 1 januari a.s. Daartoe is een intensieve communicatie vereist met als onderdeel daarvan de vervanging van alle afgegeven vervoersplassen (die voorzien zijn van de 0900/0800 nummers). De communicatie kosten worden begroot op eenmalig € 40.000. In tabel 1 een overzicht van financiële impact afhankelijk van het gekozen scenario.

Telefoonnummers	Indicatie niet begroot 2024 o.b.v. realisatie 2023			Vanaf 2025
	aug_dec	Communicatie	Totaal	Jaarlijks
0900/0800/088	€ 28.000	€ -	€ 28.000	€ 80.000
0800/088	€ 15.000	€ 40.000	€ 55.000	€ 6.000
088	€ 13.000	€ 40.000	€ 53.000	€ 1.000

Tabel 1: Indicatie kosten (niet begroot) 2024 en 2025 en verder o.b.v. realisatie 2023. Nummerafbouw ingaande 1 januari 2025

In het verlengde van het kennelijk oneigenlijk in rekening brengen van extra kosten voor de 0900 lijnen ten behoeve van klantenservice en klachtenmeldpunt is de vraag in hoeverre bellers de mogelijkheid wordt geboden om de extra in rekening gebrachte kosten gerestitueerd te krijgen of dat er anderszins sprake is van een compensatie.

Voor 2023 zijn de extra in rekening gebracht kosten voor deze twee 0900 lijnen berekend op € 2.770. Zoals in tabel 2 aangegeven bedragen de gemiddelde extra kosten voor het bellen naar de 0900 nummers € 0,30. Op basis hiervan mag worden geconcludeerd dat er sprake is van dermate geringe bedragen per beller dat, naar verwachting, de hoogte van de compensatie in de meeste gevallen minder bedraagt dan € 1 en in incidentele gevallen maximaal enkele Euro's zal gaan bedragen. Inspanning en kosten om eventuele vordering in te stellen en deze te laten afhandelen door de Vervoersorganisatie zullen vele malen hoger zijn dan de omvang van de compensatie. Daarom adviseert de Vervoersorganisatie om individuele compensatiemogelijkheid niet toe te staan.

Telefonie 2023 (Ist situatie bij 400.000 ritten)							
Telefonie 2023 (Ist)	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Gemiddeld per gesprek	Kosten bij 5 minuten	Kosten bij 10 minuten
Klantenservice	0900-4636526	7.385	32.786	€ 1.620	€ 0,22	€ 0,235	€ 0,375
Klachtenlijn	0900-5005050	1.979	10.953	€ 1.151	€ 0,58	€ 0,528	€ 1,028
Totaal		9.364	43.739	€ 2.770	€ 0,30		

Tabel 2: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummers klantenservice en klachtenlijn

Uitgaande van 5,5 jaar is sprake van een te compenseren bedrag van € 15.235 (5,5 x € 2.770).

De Vervoersorganisatie stelt wel voor de, kennelijk onterecht in rekening gebrachte, extra kosten als collectieve voorziening terug te laten vloeien naar de reizigers in de vorm van het verminderen van de reizigersbijdrage voor 2025. Uitgaande van de realisatie van het aantal ritten in de eerste helft van 2024 worden voor totaal 2024 420.000 ritten geprognoseerd. Uitgaande van het eerder te compenseren bedrag van € 15.235 resulteert dit in een compensatie van € 0,0364 (afgerond € 0,04) per rit. Het voorstel is om voor 2025 het starttarief na indexatie te verminderen met dit bedrag. Het starttarief komt daarmee € 0,04 lager te liggen dan het starttarief dat in 2025 in het reguliere openbaar vervoer in rekening wordt gebracht. Vanaf 1 januari 2026 wordt weer het reguliere starttarief toegepast.

1 Kern van het vraagstuk en gestelde uitgangspunten:

De kern van het vraagstuk betreft of er al dan niet sprake is van een overeenkomst op het moment dat er door de reiziger gebeld wordt.

De ACM neemt het volgende standpunt in:

Na het afgeven van de beschikking door een gemeente is er al sprake van een overeenkomst, vanaf dat moment is er sprake van een duurzame relatie tussen de inwoner en de BVO DRAN. Vanuit dit standpunt zou het in rekening brengen van extra kosten voor een ritreservering niet zijn toegestaan. Ook niet voor de nummers voor de klantenservice en het klachtenmeldpunt. Het calamiteitennummer is voor de reiziger kosteloos en is verder geen punt van discussie.

De BVO DRAN neemt, in navolging van het advies van Hekkelman advocaten, het volgende standpunt in:

Bij het verlenen van de WMO-indicatie per beschikking aan een potentiële reiziger is nog geen sprake van een reeds gesloten overeenkomst. De overeenkomst tussen BVO DRAN en de potentiële reiziger komt pas tot stand wanneer een concrete rit wordt gereserveerd door de potentiële reiziger. Dat betekent dat bij de oproep naar het nummer 0900-734 46 82 nog geen sprake is van een reeds gesloten overeenkomst. Te betogen valt daardoor dat BVO DRAN voor oproepen die bedoeld zijn om ritreserveringen te maken (en dus om overeenkomsten te sluiten) tarieven (boven het gebruikelijk tarief) in rekening mag brengen.

Dit is niet van toepassing op de andere nummers die de BVO DRAN hanteert, bijvoorbeeld nummers die gebruikt worden bij het indienen van klachten of bij het vragen over de dienstverlening via de klantenservice. Bij oproepen naar deze nummers zal immers sprake zijn van een reeds gesloten overeenkomst. Tabel 1 betreft een schematische weergave van de verschillende uitgangspunten.

Standpunt extra kosten toegestaan?	BVO DRAN/Hekkelman	ACM
Ritreservering (0900 nummer)	Ja	Nee
Klantenservice (0900 nummer)	Nee	Nee
Klachtenmeldpunt (0900 nummer)	Nee	Nee
Calamiteitenlijn (0800 nummer)	N.v.t.	N.v.t.

Tabel 1: Weergave uitgangspunten extra kosten telefonie

2 Genomen maatregelen telefoonlijnen

2.1 Telefoonlijnen ten behoeve van klantenservice en klachtenmeldpunt

Op basis van tabel 1 is er een eensluidend standpunt dat voor de telefoonnummers ten behoeve van klantenservice en het klachtenmeldpunt geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht. Beide telefoonnummers zijn respectievelijk 4 juni en 21 mei jl. terug gebracht naar een zogenaamd -0- tarief. Dit betekent dat er vanaf die data aan de beller geen extra kosten in rekening worden gebracht. De reguliere belkosten blijven voor rekening van de beller.

2.2 Telefoonlijn ten behoeve van ritreservering

Mede op basis van het advies van Hekkelman is door de Vervoersorganisatie besloten om de extra kosten voor het ritreserveringsnummer te handhaven. Dit in afwachting van een besluit van het algemeen bestuur van de BVO DRAN (AB) om de extra kosten te handhaven of deze terug te brengen naar een -0- tarief. Het voorstel daartoe was geagendeerd voor het AB overleg van 27 juni jl. Vanwege verkeerde informatie vanuit telefonie aanbieders is dit agendapunt toen terug getrokken met de toezegging het voor het AB overleg van 3 oktober te agenderen.

Vanaf 4 juni jl. is de ACM de Vervoersorganisatie gaan manen om ook de extra kosten voor het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Het inhoudelijk standpunt van Hekkelman is gedeeld met de ACM. Uit de daarop volgende mailwisseling is gebleken dat de ACM de aangedragen inhoudelijke argumenten om de extra kosten te handhaven terzijde schuift. Er is op dat moment ook een ultimatum gesteld dat uiterlijk 15 augustus 2024 de extra kosten voor het ritreserveringsnummer naar een -0- tarief moeten zijn teruggebracht, omdat er anders een handhavingsprocedure wordt opgestart.

Na overleg met Hekkelman over het standpunt van de ACM en de mogelijke gevolgen, heeft de Vervoersorganisatie besloten om ook het ritreserveringsnummer terug te brengen naar een -0- tarief. Dit is met ingang van 9 augustus geëffectueerd. In de communicatie naar de ACM is nadrukkelijk aangegeven dat de Vervoersorganisatie hiermee niet erkent dat zij inbreuk zou hebben gemaakt op de Telecommunicatiewet of daaraan gelieerde regelgeving.

2.3 Implementeren van 088 nummers

Een alternatief voor 0900/0800 nummers is het 088 nummer.

- Net als een 0900/0800 nummer is het 088 nummer een landelijk nummer dat niet geografisch is gebonden
- De kosten voor de beller naar dit nummer zijn gelijk aan het lokaal tarief (gebruikelijke belkosten)
- De houder van een 088 nummer betaalt (geringe) abonnementskosten terwijl houders van 0900/0800 nummers een commerciële vergoeding betalen per gesprek en per belminuut aan de telefoonprovider (kosten die onder gebruikelijke omstandigheden worden doorbelast aan de beller in de vorm van extra kosten)

In afwachting van besluitvorming van het AB op 27 juni (voorstel terug getrokken voor behandeling) en de verwachting dat het AB zou besluiten de overstap te maken naar 088 nummers, heeft de Vervoersorganisatie al voorbereidingen getroffen om zo spoedig mogelijk een transitie mogelijk te maken naar 088 nummers. Een reeks van 088-nummers is destijds al bij de ACM aangevraagd. Deze aanvraag is toegekend op 27 mei jl.

In het kader van kostenbeheersing, versterkt door het besluit om ook het ritreserveringsnummer naar een -0- tarief te brengen, heeft de Vervoersorganisatie besloten het 088 nummer al voorafgaand aan het finale besluit van het AB op 3 oktober a.s. te operationaliseren. Parallel aan de bestaande 0900/0800 nummers is het vanaf 1 september 2024 mogelijk via een 088-nummer ritten te reserveren, klachten in te dienen, contact te hebben met de klantenservice en bij vertragingen van meer dan 30 minuten het calamiteitnummer te bellen. Door ook de huidige 0900/0800 nummers in gebruik te houden is er geen sprake van een onomkeer besluit.

3 Telefonie financiële situatie op basis van realisatie 2023

Uitgaande van de realisatie in 2023 bedroegen de inkoopkosten voor telefonie ruim € 54.000. De extra kosten die bij de beller in rekening werden gebracht bedroegen ruim € 56.000. In 2023 heeft dit geresulteerd in een kostenvoordeel voor Avan van € 2.473 waarbij de kosten van het 0800 nummer zijn meegenomen. In tabel 2 zijn de bedragen naar telefoonnummer gespecificeerd. Behalve deze extra kosten betaalde de reiziger ook de gebruikelijk belkosten. Deze gebruikelijk belkosten zijn geen onderwerp van discussie en worden niet meegenomen in de berekening.

Telefonie 2023 (Ist)						
Telefonie 2023 (Ist)	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Inkoopkosten Avan	Resultaat Avan
Ritreserveringslijn	0900-7344682	245.214	1.092.126	€ 53.875	€ 46.889	€ 6.986
Klantenservice	0900-4636526	7.385	32.786	€ 1.620	€ 1.584	€ 36
Klachtenlijn	0900-5005050	1.979	10.953	€ 1.151	€ 1.504	€ -354
Calamiteitenlijn	0800-8294835	7.027	17.782	€ -	€ 4.195	€ -4.195
Totaal		261.605	1.153.647	56.645	€ 54.172	€ 2.473

Tabel 2: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummer met extra kosten voor de beller, 0800 nummer voor de beller kosteloos

4 Telefonie, te maken keuze en verwachte financiële gevolgen op basis van realisatie 2023

Om een indicatief inzicht te geven in de financiële gevolgen en ter ondersteuning van de besluitvorming in het AB van 3 oktober zijn scenario's doorgerekend. Deze scenario's zijn gebaseerd op de aantallen gesprekken en belminuten zoals gerealiseerd in 2023. De volgende drie scenario's zijn doorgerekend:

1. Scenario A: Geen verdere maatregelen, in stand houden 0900 en 0800 nummers tegen -0- tarief
2. Scenario B: Transitie 0900 naar 088 nummers en in stand houden 0800 nummer
3. Scenario C: Transitie 0900 en 0800 naar 088 nummers (voorkeursvariant Vervoersorganisatie)

Voor een indicatief inzicht in de gemeentelijke financiële impact is als bijlage een overzicht opgenomen.

4.1 Scenario A: Geen verdere maatregelen, in stand houden 0900 en 0800 nummers tegen -0- tarief

Door de 0900 nummers terug te brengen naar het -0- tarief worden voor de beller geen extra kosten in rekening gebracht. De beller betaalt uitsluitend de gebruikelijke belkosten. Zonder verdergaande maatregelen gaan de kosten per jaar voor de BVO DRAN door de commerciële vergoeding aan de provider structureel ruim € 78.000 bedragen. Voor de resterende maanden in 2024 betekent dit indicatief ruim € 28.000 aan niet begrootte kosten telefonie (tabel 3).

Telefonie 2023: Soll situatie zonder omzetting naar 088 nummers									
Scenario A	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Inkoopkosten Avan	Telefonie 2024 aug_dec indicatie kosten niet begroot	2024 Communicatie kosten niet begroot	2024 Totaal kosten niet begroot	Prognose vanaf 2025
Ritreserveringslijn	0900-7344682	245.214	1.092.126	€ -	€ 70.186	€ 22.259			
Klantenservice	0900-4636526	7.385	32.786	€ -	€ 2.283	€ 1.486			
Klachtenlijn	0900-5005050	1.979	10.953	€ -	€ 867	€ 578			
Calamiteitenlijn	0800-8294835	7.027	17.782	€ -	€ 5.355	€ 3.979			
Totaal		261.605	1.153.647	€ -	€ 78.690	€ 28.301	€ -	€ 28.301	€ 78.690

Tabel 3: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummer zonder extra kosten voor de beller (wel gebruikelijke belkosten), 0800 nummer voor de beller kosteloos.

4.2 Scenario B: Transitie 0900 naar 088 nummers en in stand houden 0800 nummer

In het geval besloten wordt de 0900 nummers te vervangen door 088 nummers en het 0800 nummer in stand te houden zullen de jaarlijkse kosten naar verwachting ongeveer € 6.000 bedragen. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat het gebruik van de 0900-nummers vanaf 1 januari 2025 wordt afgesloten. Voor de resterende maanden in 2024 betekent dit indicatief € 14.000 aan niet begrootte kosten telefonie. Dit bedrag is gebaseerd op de aanname dat door intensieve communicatie ongeveer 60% van de bellers in de periode tot eind 2024 al kiest voor een 088-nummer. Wel dient rekening gehouden te worden met incidentele communicatiekosten van ongeveer € 40.000 waarbij het merendeel van de kosten het vervangen van de vervoerspassen met het juiste ritreserveringsnummer betreft (tabel 4).

Scenario B	Telefoonnummer	Telefonie 2023 Soll met omzetting naar 088 nummers exclusief het 0800 nummer (calamiteitenlijn)						Telefonie 2024 aug_dec indicatie kosten niet begroot	2024 Communicatie kosten niet begroot	2024 Totaal kosten niet begroot	Prognose vanaf 2025
		Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Inkoopkosten Avon	€	€				
Ritreserveringslijn	088-200 41 00	245.214	1.092.126	€ -	€ 38	€	8.903				
Klantenservice	088-200 41 30	7.385	32.786	€ -	€ 38	€	594				
Klachtenlijn	088-200 41 90	1.979	10.953	€ -	€ 186	€	231				
Calamiteitenlijn	0800-8294835	7.027	17.782	€ -	€ 5.355	€	3.979				
Overige kosten					€ 447	€	447				
Totaal		261.605	1.153.647	€ -	€ 6.065	€	14.155	€ 40.000	€ 54.155	€ 6.065	

Tabel 4: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummer naar 088 nummers zonder extra kosten voor de beller (wel gebruikelijke belkosten) en 0800 nummer voor de beller kosteloos.

Uiteraard is het mogelijk om de komende jaren de 0900 nummers en de 088 nummers parallel te laten bestaan. Op de vanaf nu te verstrekken nieuwe passen worden de 088 nummers opgenomen en er vindt uitsluitend communicatie plaats via website en mail. De inschatting is dat daardoor de uitfasering van het gebruik van de 0900 nummers enkele jaren duurt met gepaard gaande hogere jaarlijkse (commerciële) kosten telefonie. Wel worden in dit geval de (eenmalige) communicatiekosten bespaard.

4.3 Scenario C: Transitie 0900 en 0800 naar 088 nummers

Vanuit de Vervoersorganisatie heeft scenario C de voorkeur. Daarbij wordt voor alle nummers (zowel 0900 alsook het 0800 nummer) overgestapt naar 088 nummers. De 0900/0800 nummers worden de komende maanden tot eind 2024 uitgefaseerd.

De gebruikelijke belkosten voor de beller zijn gebaseerd op het lokaal tarief (088 nummers). Afhankelijk van de afspraken die bellers hebben met hun telefoonproviders kunnen deze gebruikelijke belkosten vallen binnen een belbundel. In dat geval zijn ook de gebruikelijke belkosten voor de beller -0-. Bij het voortbestaan van het 0800 nummer belt een beller kosteloos en worden hiervoor bij de BVO DRAN door de provider kosten in rekening gebracht. Bij het wijzigen van 0800 nummer naar 088-nummer is er sprake van herkenbare telefoonnummers in eenzelfde nummerreeks en kan eenduidige communicatie voor alle nummers plaats vinden.

In het geval besloten wordt zowel de 0900 nummers als het 088 nummer te vervangen zullen de jaarlijkse kosten naar verwachting ongeveer € 800 bedragen. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat het gebruik van de 0900/0800 nummers vanaf 1 januari 2025 wordt afgesloten. Voor de resterende maanden in 2024 betekent dit indicatief

€ 12.000 aan niet begrootte kosten telefonie. Dit bedrag is gebaseerd op de aanname dat door intensieve communicatie ongeveer 60% van de bellers (40% voor het 0800 nummer) in de periode tot eind 2024 al kiest voor een 088-nummer. Wel dient rekening gehouden te worden met incidentele communicatiekosten van ongeveer € 40.000 waarbij het merendeel van de kosten het vervangen van de vervoerspassen met het juiste ritreserveringsnummer betreft. De eenmalige kosten van € 40.000 voor pasvervang en communicatie worden ten laste gebracht van 2024 (tabel 5). De financiële impact voor de BVO DRAN zal in dit geval ongeveer € 3.500 bedragen (jaarlijkse kosten van € 800 in combinatie met het wegvallen van het geringe kostenvoordeel van bijna €2.500).

Telefonie 2023: Soll met omzetting naar 088 nummers inclusief het 0800 nummer (calamiteitenlijn)									
Scenario C	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Inkoopkosten Avon	Telefonie 2024 aug_dec indicatie kosten niet begroot	2024 Communicatie kosten niet begroot	2024 Totaal kosten niet begroot	Prognose vanaf 2025
Ritreserveringslijn	088-200 41 00	245.214	1.092.126	€ -	€ 38	€ 8.903			
Klantenservice	088-200 41 30	7.385	32.786	€ -	€ 38	€ 594			
Klachtenlijn	088-200 41 90	1.979	10.953	€ -	€ 186	€ 231			
Calamiteitenlijn	088-200 41 50	7.027	17.782	€ -	€ 38	€ 2.388			
Overige kosten					€ 447	€ 447			
Totaal		261.605	1.153.647	0	€ 748	€ 12.563	€ 40.000	€ 52.563	€ 748

Tabel 5: Overzicht telefonie 2023, 0900 en 0800 naar 088 nummers zonder extra kosten voor de beller (wel gebruikelijke belkosten).

4.4 Indicatieve kosten per gemeente

Om inzicht te geven in de indicatieve kosten per gemeente is tabel 6 opgenomen.

WMO 2024		Kosten augustus december 2024 niet begroot							Jaarkosten vanaf 2025		
Gemeente	Pashouders	Communicatie	Telefonie A	Telefonie B	Telefonie C	Totaal A	Totaal B	Totaal C	Scenario A	Scenario B	Scenario C
		€ 40.000	€ 28.301	€ 16.276	€ 13.562	€ 28.301	€ 56.276	€ 53.562	€ 78.690	€ 6.065	€ 748
Arnhem	3.244	€ 6.750	€ 5.845	€ 3.361	€ 2.801	€ 5.845	€ 10.111	€ 9.551	€ 16.251	€ 1.252	€ 154
Beuningen	610	€ 1.269	€ 1.246	€ 717	€ 597	€ 1.246	€ 1.986	€ 1.867	€ 3.466	€ 267	€ 33
Doesburg	87	€ 181	€ 936	€ 538	€ 448	€ 936	€ 719	€ 629	€ 2.601	€ 200	€ 25
Druuten	875	€ 1.821	€ 394	€ 226	€ 189	€ 394	€ 2.047	€ 2.009	€ 1.094	€ 84	€ 10
Duiven	281	€ 585	€ 684	€ 393	€ 328	€ 684	€ 978	€ 912	€ 1.902	€ 147	€ 18
Berg en Dal	1.094	€ 2.276	€ 890	€ 512	€ 426	€ 890	€ 2.788	€ 2.703	€ 2.474	€ 191	€ 24
Heumen	416	€ 866	€ 613	€ 352	€ 294	€ 613	€ 1.218	€ 1.159	€ 1.703	€ 131	€ 16
Lingewaard	1.168	€ 2.430	€ 1.675	€ 963	€ 803	€ 1.675	€ 3.394	€ 3.233	€ 4.657	€ 359	€ 44
Montferland	1.366	€ 2.842	€ 1.297	€ 746	€ 621	€ 1.297	€ 3.588	€ 3.464	€ 3.605	€ 278	€ 34
Mook en Middelaar	164	€ 341	€ 285	€ 164	€ 137	€ 285	€ 505	€ 478	€ 792	€ 61	€ 8
Nijmegen	4.238	€ 8.818	€ 6.387	€ 3.673	€ 3.061	€ 6.387	€ 12.492	€ 11.879	€ 17.760	€ 1.369	€ 169
Overbetuwe	938	€ 1.952	€ 1.721	€ 990	€ 825	€ 1.721	€ 2.942	€ 2.777	€ 4.786	€ 369	€ 45
Renkum	1.119	€ 2.328	€ 1.118	€ 643	€ 536	€ 1.118	€ 2.972	€ 2.864	€ 3.109	€ 240	€ 30
Rheden	1.227	€ 2.553	€ 1.549	€ 891	€ 742	€ 1.549	€ 3.444	€ 3.295	€ 4.307	€ 332	€ 41
Rozendaal	12	€ 25	€ 63	€ 36	€ 30	€ 63	€ 61	€ 55	€ 174	€ 13	€ 2
Westervoort	139	€ 289	€ 533	€ 307	€ 255	€ 533	€ 596	€ 545	€ 1.482	€ 114	€ 14
Wijchen	1.016	€ 2.114	€ 1.474	€ 848	€ 707	€ 1.474	€ 2.962	€ 2.821	€ 4.100	€ 316	€ 39
Zevenaar	1.230	€ 2.559	€ 1.592	€ 916	€ 763	€ 1.592	€ 3.475	€ 3.322	€ 4.427	€ 341	€ 42
Avan totaal	19.224	€ 40.000	€ 28.301	€ 16.276	€ 13.562	€ 28.301	€ 56.276	€ 53.562	€ 78.690	€ 6.065	€ 748

Tabel 6: Indicatief financieel impactoverzicht per gemeente per scenario.

5 Overgangstermijn, duale periode 088 nummers parallel aan 0900/0800

Vanaf september 2024 blijven, naast de 088 nummers, de 0900/0800 nummers operationeel. Begin oktober worden de eerste telefoonrapportages verwacht waaruit het belgedrag in de voorgaande maand is te herleiden. Afhankelijk van de besluitvorming in het AB van 3 oktober worden op dat moment verdergaande acties opgestart in het kader van pasvervangings- en communicatie. Aan de hand van periodieke telefoonrapportages wordt het belgedrag gemonitord en eventueel bijgestuurd in de communicatie.

Afhankelijk van de besluitvorming door het AB en de ontwikkelingen binnen het belgedrag wordt gekoerst op het uitfaseren van de 0900/0800 nummers ingaande 1 januari 2025. Mocht het belgedrag daartoe aanleiding geven dan is uitstel mogelijk van maximaal 3 maanden, tenzij er sprake is van onvoorziene omstandigheden. Uitstel zorgt voor extra incidentele kosten telefonie in 2025 boven op de bedragen in tabellen 3 tot en met 5.

6 Communicatieparagraaf

September 2024:

Ingaande 1 september zijn de 088 nummers operationeel. Op de Avan website zijn deze nummers inmiddels toegevoegd. De cliënten waarvan bij Avan het mailadres bekend is hebben een persoonlijke mail ontvangen, waarbij zij op de mogelijkheid zijn gewezen dat het ook mogelijk is om via 088 nummers Avan te bereiken.

Oktober 2024:

Uitgaande van scenario B of C (afhankelijk van de besluitvorming van het AB van 3 oktober) vinden de volgende acties plaats:

- Opschonen van de NAW bestanden door de gemeenten.
- Drukken van nieuwe passen (op naam), voorzien van de nieuwe telefoonnummers.
- Opstellen aanbiedingsbrief met tekst en uitleg en met nieuwe passen versturen aan inwoners met een indicatie.
- Actualiseren van de Avan website.
- Wijzigingen publiceren via de gemeentepagina van de lokale bladen.
- Actualiseren van de aanbiedingsbrief voor nieuwe pashouders.
- Bellers naar de 0900/0800 nummers krijgen via een “bandje” te horen dat deze nummers vanaf 1 januari 2025 niet meer bereikbaar zijn en dat vanaf nu al gebeld kan worden met 088.
- Naar bekende telefoonnummers wordt SMS bericht verzonden met de nieuwe nummers.

November 2024:

- Effecten telefoongedrag monitoren aan de hand van de telefonierapportage.
- Indien noodzakelijk SMS bericht herhalen.
- Mogelijk definitief besluit 0900/0800 nummers te stoppen per 1 januari 2025.

December 2024:

- Effecten telefoongedrag monitoren aan de hand van de telefonierapportage.
- Indien noodzakelijk SMS bericht herhalen.
- Indien noodzakelijk telefonisch contact opnemen met bellers naar 0900/0800 nummers.

7 Compensatie extra in rekening gebrachte kosten klantenservice en klachtenmeldpunt

Inmiddels zijn voor alle 0900 lijnen de extra kosten terug gebracht naar -0-. De beller betaalt uitsluitend de gebruikelijke belkosten.

- Ritreserveringen: 0900-734 46 82 vanaf 9 augustus 2024.
- Klantenservice: 0900-463 65 26 vanaf 4 juni 2024.
- Klachtenmeldpunt: 0900-500 50 50 vanaf 21 mei 2024.
- Calamiteitennummer: 0800-829 48 35 vooralsnog ongewijzigd (voor de reiziger kosteloos).

Klaarblijkelijk heeft de BVO DRAN voor de nummers ten behoeve van klantenservice en het klachtenmeldpunt, in strijd met de regelgeving, extra kosten in rekening gebracht. Hierover bestaat een eensluidend standpunt tussen de ACM en de BVO DRAN. Voor de ritreserveringslijn is het standpunt van de BVO DRAN dat zij geen inbreuk heeft gemaakt op de Telecommunicatiewet of daaraan gelieerde regelgeving.

Een eventuele compensatie van extra in rekening gebrachte kosten heeft uitsluitend betrekking op de 0900 nummers ten behoeve van klantenservice en het klachtenmeldpunt. Daarbij dient ten eerste te worden bepaald of er in redelijkheid sprake kan zijn van compensatie en zo ja wat daarvan dan de omvang dient te zijn. Voor het bepalen van de omvang van de compensatie dienen de kosten per jaar te worden bepaald en het aantal jaren waarop deze compensatie wordt toegepast.

7.1 Is compensatie van toepassing?

In 2016 zijn door de BVO DRAN de 0900 nummers aangevraagd bij en verstrekt door de ACM. Daarbij is toen aangegeven dat extra kosten in rekening zouden worden gebracht.

Naar aanleiding van de overgang naar een andere telefoonprovider heeft de BVO DRAN in 2018 contact opgenomen met de ACM over de 0900 nummers. Daarbij is toen door de ACM aangegeven dat de tariefregels relatief nieuw zijn (2017). Verder is toen aangegeven dat de tariefregels gebaseerd zijn op de consumentenrichtlijn. Overheden zouden in principe zijn uitgesloten van deze regel, maar niet altijd. De ACM kon toen niet eenduidig aangeven of de BVO DRAN wel of niet onder de tariefregel zou vallen. Ook de recente uiteenzetting van Hekkelman advocaten refereert aan de diverse wijzigingen die in de regelgeving zijn doorgevoerd en noemt daarbij 2013 en 2017 al wijzigingsmomenten.

Uit bovenstaande valt te concluderen:

- Dat het in rekening brengen van extra kosten voor de 0900 nummers vanaf 2016 valt binnen de toen van toepassing zijnde regelgeving.
- Dat na 2016 de regelgeving is geactualiseerd waarbij 2017 door zowel de ACM als Hekkelman als wijzigingsmoment worden genoemd.
- Dat ook bij de ACM in 2018 nog geen volledige helderheid bestond of de geactualiseerde regelgeving van toepassing was op overheden.
- Dat vanaf enig moment na 2018 klaarblijkelijk bij de ACM helderheid is ontstaan dat ook overheden onder de tariefregels vallen.

Na 2018 heeft de BVO DRAN geen contact meer gehad met de ACM. Ook is van de ACM geen informatie ontvangen aangaande de geactualiseerd regelgeving en dat daardoor de BVO DRAN ten onrechte extra kosten in rekening brengt. Ook op andere wijze heeft de BVO DRAN geen informatie ontvangen dat de regelgeving is geactualiseerd.

Nadat, op initiatief van de BVO DRAN, op 29 april jl. een gesprek is gearrangeerd met de ACM is door haar medegedeeld dat de BVO DRAN in strijd met de regelgeving extra kosten in rekening brengt. Daarop heeft de BVO DRAN (na advies van Hekkelman) de 0900 nummers voor klantenservice en klachtenmeldpunt zo spoedig mogelijk terug gebracht naar het -0- tarief. Voor het ritreserveringsnummer is geen sprake van een eenduidig standpunt waardoor enkel voor de nummers ten behoeve van klantenservice en klachtenmeldpunt sprake kan zijn van enige compensatie.

7.2 Bepalen van aantal jaren waarop extra in rekening gebrachte kosten van toepassing is

Vaststaat dat de BVO DRAN op 29 april 2024 kennis heeft genomen van het feit dat zij in strijd met de regelgeving extra kosten in rekening brengt voor 0900 nummers voor klantenservice en klachtenmeldpunt en dat daarop door de BVO DRAN maatregelen zijn genomen om de overtreding op respectievelijk 4 juni en 21 mei te doen beëindigen. Het is niet eenduidig bekend vanaf wanneer er sprake is van een overtreding. Naar mening van de BVO DRAN in elk geval niet voor 2019. In dat geval zou er in redelijkheid uitgegaan dienen te worden van een termijn van 5,5 jaren (2019 t/m halverwege 2024).

7.3 Bepalen van extra in rekening gebrachte kosten per jaar

Ter bepaling van jaarkosten van de extra in rekening gebrachte kosten is als basisjaar 2023 genomen. De extra in rekening gebrachte kosten bedragen € 2.770 (zie tabel 7).

Telefonie 2023 (Ist situatie bij 400.000 ritten)							
Telefonie 2023 (Ist)	Telefoonnummer	Aantal gesprekken	Aantal minuten	Extra kosten reiziger	Gemiddeld per gesprek	Kosten bij 5 minuten	Kosten bij 10 minuten
Klantenservice	0900-4636526	7.385	32.786	€ 1.620	€ 0,22	€ 0,235	€ 0,375
Klachtenlijn	0900-5005050	1.979	10.953	€ 1.151	€ 0,58	€ 0,528	€ 1,028
Totaal		9.364	43.739	€ 2.770	€ 0,30		

Tabel 7: Overzicht telefonie 2023, 0900 nummers klantenservice en klachtenlijn

Uitgaande van 5,5 jaar is sprake van een te compenseren bedrag van € 15.235 (5,5 x € 2.770).

7.4 Wijze van compenseren

In het geval besloten wordt om te compenseren dienen afspraken gemaakt te worden over de wijze waarop. Het op initiatief van de Vervoersorganisatie is compenseren op individueel niveau niet uitvoerbaar. De relevante (telefoon)data ontbreken en, voor zover er te herleiden data beschikbaar zijn, mogen deze niet worden gebruikt en bewerkt in het kader van de privacyregelingen.

Het initiatief voor een compensatie zou vanuit de benadeelde dienen te komen. Daartoe dient de benadeelde zijn of haar vordering aan te tonen door afschriften van telefonierekeningen te overleggen.

Zoals in tabel 7 aangegeven bedragen de gemiddelde extra kosten voor het bellen naar de 0900 nummers € 0,30. Op basis hiervan mag worden geconcludeerd dat er sprake is van dermate geringe bedragen per beller dat, naar verwachting, de hoogte van de compensatie in de meeste gevallen minder bedraagt dan € 1 en in incidentele gevallen maximaal enkele Euro's zal gaan bedragen. Inspanning en kosten om eventuele vordering in te stellen en deze te laten afhandelen door de Vervoersorganisatie zullen vele malen hoger zijn dan de omvang van de compensatie. Daarom adviseert de Vervoersorganisatie om individuele compensatiemogelijkheid niet toe te staan.

De Vervoersorganisatie stelt wel voor de, kennelijk onterecht in rekening gebrachte, extra kosten als collectieve voorziening terug te laten vloeien naar de reizigers in de vorm van het verminderen van de reizigersbijdrage voor 2025. Uitgaande van de realisatie van het aantal ritten in de eerste helft van 2024 worden voor totaal 2024 420.000 ritten geprognoseerd. Uitgaande van het eerder te compenseren bedrag van € 15.235 resulteert dit in een compensatie van € 0,0364 (afgerond € 0,04) per rit. Het voorstel is om voor 2025 het starttarief na indexatie te verminderen met dit bedrag. Het starttarief komt daarmee € 0,04 lager te liggen dan het starttarief dat in 2025 in het reguliere openbaar vervoer in rekening wordt gebracht. Vanaf 1 januari 2026 wordt weer het reguliere starttarief toegepast.