



Evaluatie Interliner

De geschiedenis van de *Groene Streep*.



Evaluatie Interliner

De geschiedenis van de *Groene Streep*.

16 januari 2004

TransTec *Specialisten in Openbaar Vervoer*

Postbus 134

1000 AC Amsterdam

tel. 020 - 669 30 34

Fax 020 - 669 35 86

e-mail: info@transtec-ov.nl

In opdracht van

Adviesdienst verkeer en Vervoer

.....

Colofon

In opdracht van: Adviesdienst Verkeer en Vervoer
Mr. A. Stoelinga
Y.H.F. Cheung

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Minister van Verkeer en Waterstaat mevr. K. Peijs

Uitgevoerd door: *TransTec* *Specialisten in Openbaar Vervoer*
Ing. F. van der Blij
Ing. P. Tummers

Begeleid door: Drs. F. Cohen
Mr. R. Leijenaar
Mevr. J. Dielbandhoesing

Datum: 16 januari 2004

Status: Definitief

Versienummer: 6.4

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting 5
2.	Inleiding 9
3.	1990 – 1994 De weg naar de Interliner 11
3.1	De achtergrond 11
3.2	De visie van VSN 11
3.3	De productformule 13
4.	1995 – 1997 De snelle start van de Interliner 14
4.1	Snel 14
4.2	Duur voor de reiziger 14
4.3	Lastig 15
4.4	Vertrouwen 16
5.	1998 – 2000 De vaart uit de Interliner 17
5.1	Tegenvallers 17
5.2	De macht van VSN 17
5.3	De macht van de busboeren... 18
5.4	...en de macht van de reizigers 18
5.5	Niet uitontwikkeld 18
6.	2001 – 2003 De afbouw van de Interliner 19
6.1	De vervoerbedrijven 19
6.2	De ov-autoriteiten 20
6.3	Grensgevallen 20
6.4	Mogelijkheden binnen de Wp 2000 22
7.	2004... Het vervolg van de Interliner 23
7.1	Het einde in zicht 23
7.2	De opvolgers van de Interliner 23
7.3	Het andere HOV 26
8.	De reizigers van de Interliner 27
8.1	Busreizigers 27
8.2	Automobilisten 27
8.3	Kwaliteitsbeleving 28
8.4	Zes miljoen reizigers 28
8.5	Te weinig reizigers 29
8.6	Kritische reizigers 30
9.	De financiën van de Interliner 31
10.	Conclusies na tien jaar Interliner 33
Bijlage A	Overzicht Interliners en opvolgers 36

Bijlage B	Productformule Interliner	38
Bijlage C	Vergelijking productformules	41
Bijlage D	Vergelijking tarieven	42
Bijlage E	Ontwikkeling Interlinernet per jaar	44
E.1	1994	44
E.2	1995	45
E.3	1996	46
E.4	1997	47
E.5	1998	48
E.6	1999	49
E.7	2000	50
E.8	2001	51
E.9	2002	52
E.10	2003	53
E.11	2004	54
Bijlage F	Interliners en opvolgers in 2004	55
Bijlage G	Wat is marktwerking?	56
Bijlage H	Lijst van geïnterviewden	57

1. Samenvatting

1990 – 1994 De weg naar de Interliner

In het begin van de jaren negentig ontstond het Verenigd Streekvervoer Nederland (VSN), aandeelhouder van (bijna) alle Nederlandse streekvervoerbedrijven. Het VSN wilde het imago van het streekvervoer oppoetsen. Politiek was het streekvervoer geen 'hot item'. Het was tijd voor iets nieuws. Het bestaande streekvervoer was niet interessant voor automobilisten. Geen snelheid en geen uitstraling. 'Werken met merken' werd het motto. De Interliner zou het 'A-merk' van VSN worden.

In de nieuwe productformule was dienstverlening het 'leitmotiv'. Er werd gekeken naar de wensen van de potentiële klant die op dat moment nog in de auto zat. *"Alles moest anders. De Interliner moest vooral niet op een gewone bus lijken"*.

De ontwikkeling van de Interliner had nogal wat voeten in de aarde, maar op 6 november 1994 was 'de groene streep' een feit.

1995 – 1997 De snelle start van de Interliner

In 1996 reden er dertig Interliners verspreid over geheel Nederland. *"Kosten nog moeite werden gespaard om de Interliner een goede start te bezorgen"*. Televisiespots, een glossy magazine en proef-abonnementen moesten de automobilisten verleiden om over te stappen in de Interliner. En met resultaat: In die eerste jaren was er sprake van een forse reizigersgroei.

Dat de Interliner kwaliteit bood, daarover was men het eens, echter de tariefvoering (duurder dan het Nationaal Tarief Systeem (NTS)¹ en gekoppeld aan dat van de NS) zorgde voor verdeelde meningen. De verplichting om het onderliggend net (bijna) overal in stand te houden, het feit dat niet de volledige opbrengsten voor suppletie in aanmerking kwamen en de breuk met het NS tarief- en kaartstelsel waren (financiële) tegenvallers.

Ook binnen VSN stond de Interliner ter discussie. Het onderliggend net en de productformule (minder stoelen, diverse garanties) leidden tot een kostenstijging bij diverse bedrijven. Hier en daar was er sprake van 'burgerlijke ongehoorzaamheid' en in de Achterhoek liet men de Interlinerformule volledig los. Toch leek de stemming over de Interliner bij VSN over het algemeen positief, wat zich onder meer uitte in het bestellen van nieuw materieel.

¹ Nationaal Tarief Systeem: Het systeem van strippenkaarten en ster-abonnementen. Later werd de term NVB (Nationale VervoerBewijzen) gangbaar. Het Interlinertarief was ongeveer 1,4 keer zo duur als het NTS. Het Ministerie betaalde over ongeveer 70% van de opbrengsten suppletie.

1998 – 2000 De vaart uit de Interliner

De Wet Personenvervoer 2000 (Wp 2000) wierp zijn schaduw vooruit. Allereerst leidde de komst van de marktwerking binnen VSN tot een verschuiving van de aandacht van het management. Men richtte zich meer op de toekomst en de structuur van de onderneming en minder met de producten. De Interliner was nog niet uitontwikkeld. Het product en zijn formule stonden nog niet sterk in de markt en de interne acceptatie was te beperkt. *“Een A-merk moet je goed onderhouden”*. Als je de eerste jaren niet fors investeert dan is een nieuw product niet levensvatbaar.

Maar ook de directies van de diverse streekvervoerbedrijven bereidden zich voor op de komst van de Wp 2000. De concurrentie kwam er aan. De bedrijven moesten, indien ze de concurrentieslag wilden overleven, efficiënter werken. Het moest afgelopen zijn met dure hobby's. En onder dat mom werd niet langer geïnvesteerd in nieuwe Interliners, werden financiële risico's vermeden en werd er bespaard op het onderhoud vanabri's en bussen. Het aantal lijnen liep terug naar 28, twee minder dan in topjaar 1996. Oppervlakkig gezien leek de Interliner stabiel, maar wie goed keek zag dat de formule verwaterde. Nog geen vier jaar na de start was de afbouw begonnen.

2001 – 2003 De afbouw van de Interliner

In het kader van de Wp 2000 werd VSN opgesplitst. De noordelijke bedrijven werden verkocht aan Arriva en de BBA-aandelen aan Connex. Het restant van VSN werd Connexxion. Als rechtsopvolger van VSN geldt Connexxion als eigenaar van de naam en de formule Interliner.

Het bleek onmogelijk om met concurrenten een gezamenlijke formule te handhaven. Bovendien hadden de diverse opdrachtgevers ook zo hun eigen mening over de Interliner. In eerste instantie gingen BBA en Arriva door met het rijden van Interliners, terwijl men ondertussen alternatieve concepten ontwikkelde: in mei 2002 werden twee groene Interliners van Connexxion 'grijs' en op 1 januari 2003 werden alle Interliners van Arriva omgedoopt in Q-liner.

De decentralisatie leidde ertoe dat in 2001 zes Interliners meer dan één opdrachtgever hadden. Voor vier van deze lijnen werd een goede oplossing gevonden. Bij de aanbesteding van het Gelderse deel van Interliner 411 (Nijmegen – Druten – Tiel) werd onvoldoende aandacht aan de rechtstreekse verbinding Tiel – Nijmegen besteed. Met als gevolg dat zowel de Interliner als de doorgaande verbinding op 1 januari 2003 kwamen te vervallen. Een jaar, en veel gesprekken, later rijden er in de spitsuren weer doorgaande (snel-)bussen op dit traject. Ook de doorgaande verbinding Eindhoven – Uden – Nijmegen is komen te vervallen, zij het dat hier eerst de Interliner werd omgezet in een Sneldienst, vervolgens de Sneldienst werd geknipt en tenslotte één van de twee resterende Sneldiensten werd opgeheven. Hoe vervelend ook voor de gedupeerde reizigers, slechts een klein deel (ongeveer 5%) van de Interliners is verdwenen vanwege perikelen rond de concessiegrenzen.

2004... Het vervolg van de Interliner

Het einde van het concept Interliner lijkt nabij. Vanaf januari 2004 rijden er nog maar vijf lijnen. Van de 28 Interliners die in 2000 reden hebben resterende er 21½ (77%), of als Interliner, of als Q-liner dan wel Grijs Interliner of als Sneldienst. Van 7% resteert nog slechts een spitssneldienst en 16% is volledig opgeheven.

Van de 22 verbindingen die min of meer in stand zijn gebleven is het vervoeraanbod (aantal ritten en rijtijd) grofweg gelijk gebleven. Het comfort is duidelijk minder, zowel voor de Sneldiensten (comfortniveau streekvervoer) als van de Q-liner en Grijs Interliner (comfortniveau tussen Interliner en streekbus in). Maar ook het comfortniveau van de vijf resterende 'echte' Interliners is veel lager dan destijds werd beloofd.

Er is dus weinig meer over van het product dat VSN in 1994 in de markt zette. Het totaal-concept is verdwenen. De dienstverlening staat niet meer voorop. Daarmee zijn de huidige producten minder aantrekkelijk voor de oorspronkelijke doelgroep: de 'eerste klas reizigers'.

De reizigers van de Interliner

Het aandeel keuzereizigers is bij de Interliner nog steeds groter dan gemiddeld in het streekvervoer. Dat ondanks het feit dat het comfort niet meer is wat het geweest is, wat resulteert in een steeds lagere waardering voor de kwaliteit van de Interliner. Dat de reizigers de Interliner trouw blijven is op zich niet zo verwonderlijk, want vooral de reistijd en het geringe aantal stops ziet men als de belangrijkste pluspunten van de Interliner. En juist deze elementen zijn de afgelopen jaren, ook in de nieuwe producten, ongewijzigd gebleven.

Doordat de 'echte' Interliners slecht worden onderhouden zijn de comfort-elementen van de diverse producten ook redelijk vergelijkbaar. Met dien verstande dat het bij de nieuwe producten om een bewuste keuze gaat.

Geconstateerd wordt dat de reizigersontwikkeling op deze 25 lijnen noch sterk van elkaar, noch sterk van de landelijke trend afwijkt. Het beeld van de tien Interlinerverbindingen die geheel of gedeeltelijk zijn komen te vervallen is zeer diffuus.

Het hogere tarief speelt voor de reizigers een minder belangrijke rol dan tien jaar geleden. Wel wordt de loskoppeling van het NS-tarief en het huidige onbegrijpelijke HOV-tariefsysteem negatief beoordeeld.

De financiën van de Interliner

Bij de start van de Interliner was het aantal reizigers groter dan verwacht, maar vielen kosten en opbrengsten tegen. Deels kwam dat door externe tegenvallers, maar ook intern waren er tegenvallers. Zo had men de inefficiency door productdifferentiatie onderschat.

Conclusies

- De Interliner behoort tot de belangrijkste ov-innovaties van de afgelopen 50 jaar.
- De Interliner had zeker potentie. Maar er moet ook een ondernemer zijn die in zijn product gelooft en die voor vergroting van het marktaandeel wil vechten.
- De Interliner is van de Nederlandse wegen verdwenen omdat de productformule werd aangepast. In eerste instantie vanwege financiële redenen. Vanaf 2002 ook omdat de vervoerbedrijven zichzelf met een nieuw product wilden profileren.
- De resterende Interliners en de diverse opvolgers zijn qua vervoeraanbod (frequentie en rijtijd) vergelijkbaar met de Interliners van het eerste uur. Er is echter weinig meer over van het product dat VSN in 1994 in de markt zette.
- Het verdwijnen van de Interliner heeft niet geleid tot een grote vraaguitval. Het aantal reizigers op de Interliners die vervangen zijn door een product met een gelijkwaardig vervoeraanbod is redelijk stabiel.
- Van de 14 in de periode 2000 – 2003 opgeheven Interliners is een viertal niet, of slechts deels, vervangen. De reizigers van deze lijnen werden verwezen naar spitsdienst en/of het onderliggende net. Daardoor hebben, ruw geschat, 160.000 reizigers de bus de rug toegekeerd, wat neerkomt op 3% reizigersverlies ten opzichte van de 5,64 miljoen reizigers van 1997.
- Ook binnen de kaders van de Wet personenvervoer 2000 is het goed mogelijk om een landelijk snelbusnet met een heldere en transparante productformule te realiseren.
- Binnen de huidige regels van de Wet Personenvervoer 2000 blijven lange afstandsverbindingen mogelijk.

2. Inleiding

6 November 1994 reed de eerste Interliner. Nu, ruim negen jaar later, is er weinig over van ‘*het A-merk van het streekvervoer*’. In het busboekje van 2004 staan nog maar vijf Interliners.

26 September 2003 verscheen in de Volkskrant een artikel van Harry van Gelder over de Interliner met als strekking: *de aftakeling van de Interliner wordt veroorzaakt doordat de vervoerbedrijven niet willen samenwerken. De vervoerbedrijven beconcurreren elkaar vanwege de marktwerking, welke voortvloeit uit de invoering van de Wet personenvervoer 2000.*

30 September 2003 stelde dhr. W. Duyvendak (Groen Links) in een debat met de Minister van Verkeer & Waterstaat mevrouw K. Peijs Kamervragen naar aanleiding van dit artikel. Hij uitte zijn zorgen over de gevolgen van de marktwerking op interregionale buslijnen en de Interliner in het bijzonder.

Hierop zegde mevrouw Peijs toe op korte termijn een evaluatie te laten uitvoeren over de ontwikkelingen van de Interliner. Verder verwees zij naar de algehele evaluatie van de Wp 2000 welke in 2004 wordt uitgevoerd, teneinde de lange termijn gevolgen hiervan te kunnen beoordelen.

AVV gaf TransTec opdracht de afgelopen tien jaar Interliner te evalueren. De opdracht aan TransTec omvatte de volgende punten:

- leg de uitgangssituatie vast. Beschrijf de eigenschappen, de rol en het functioneren van de Interliner vóór de inwerkingtreding van de Wp 2000;
- geef aan wat de invloed van (de invoering van) de Wp 2000 op het concept Interliner was. Welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden en wat waren de gevolgen hiervan?
- beschrijf de huidige toepassing van het ‘merk’ en systeemconcept van de Interliner, alsmede van de opvolgers van de Interliner;
- bepaal hoe de huidige producten (zowel de Interliner als de vergelijkbare concepten) zich verhouden tot het oorspronkelijke Interlinerconcept;
- geef aan welke gevolgen de ‘aftakeling’ van de Interliner voor de reizigers heeft;
- geef aan of er een bovengemiddelde neergang te constateren is in het aantal reizigers op specifieke relaties die eerst wel en tegenwoordig niet meer door Interliners worden bediend?

Dit rapport is een verslag van het onderzoek dat TransTec in opdracht van de AVV heeft gedaan naar de Interliner vanaf de ontwikkeling tot heden.

Leeswijzer

In de hoofdstukken drie tot en met zeven worden de ontwikkelingen van de Interliner in chronologische volgorde beschreven. In hoofdstuk acht wordt een inventarisatie gedaan van de reizigers die van de Interliners gebruik maken of maakten. Vervolgens worden in hoofdstuk negen de financiële aspecten van de Interliner belicht. Tenslotte worden in hoofdstuk tien de conclusies getrokken.

Bijlage A bevat een overzicht van alle Interliners die hebben gereden, inclusief hun eventuele opvolgers en Bijlage B beschrijft de oorspronkelijke productkenmerken van de Interliner.

In bijlage E is in kaartvorm de jaarlijkse ontwikkeling van het lijnennet in beeld gebracht.

3. 1990 – 1994 De weg naar de Interliner

3.1 De achtergrond

Het streekvervoer kreeg in het begin van de jaren negentig een andere identiteit. ESO, het vrijblijvende samenwerkingsverband van de streekvervoerbedrijven werd omgezet in VSN. VSN-holding werd de aandeelhouder van (bijna) alle streekvervoerbedrijven in Nederland. VSN profileerde zich sterker als een landelijk bedrijf dan de individuele streekvervoerbedrijven tot dat moment. De belangrijkste doelstellingen van de Raad van Bestuur van VSN waren:

- het streekvervoer moet veranderen van productgericht in klantgericht;
- VSN moet een eenheid worden (betere samenwerking van en met de dochters).

Eveneens in het begin van de jaren negentig onderhandelden het Ministerie van Onderwijs met de Nederlandse Spoorwegen en het stads- en streekvervoer over het vervolg van het contract van de Studenten OV-jaarkaart (SOV). Toen de onderhandelingen haperden, omdat het Ministerie vond dat NS overvroeg, bood VSN aan het studentenvervoer te verzorgen door middel van een landelijk snelbusnet. Uiteindelijk kwam het niet zover, maar de gedachte van een landelijk snelbusnet bleef spelen.

3.2 De visie van VSN

VSN wilde het imago van het streekvervoer oppoetsen. Politiek was het streekvervoer geen hot item; de investerings- en subsidiegelden gingen naar NS en de stadsvervoerders. Men zag het streekvervoer als *'het behang van Nederland'*. Het was tijd voor iets nieuws. Het bestaande streekvervoer was niet interessant voor automobilisten. Geen snelheid en geen uitstraling: *'12 meter geel'* had afgedaan.

'Werken met merken' werd het motto. Hans Rat (destijds als lid van de Raad van Bestuur van VSN verantwoordelijk voor marketing en innovatie, thans Secretary General van de UITP): *"We wilden de planeconomie doorbreken. De consument wil kiezen en moet kunnen kiezen, ook in het openbaar vervoer. Door met merken te werken kun je dat bereiken. Bovendien, door middel van een merk kan je de klanten aan je binden. De Interliner zou het A-merk van VSN worden"*. Daarnaast werd er gedacht aan een Regioliner (het streekvervoer) en een Cityliner (de stadsbus). Als doelgroep van de Interliner had men de 'witte boorden forens', of wellicht beter nog, de eerste klas passagiers van NS voor ogen.

Begin 1993 werd besloten voor de Interliner een complete productformule te ontwikkelen. Daarbij stond vervoerkundig de

Sneltreinbus model. In de jaren tachtig was de BBA gestart met een busverbinding van Oosterhout naar Utrecht via de autosnelwegen. Op deze - goed gebruikte en veel geprezen - lijn was het NS tarief- en kaartstelsel van kracht.

In de nieuwe productformule gold dienstverlening als het 'leitmotiv'. Er werd gekeken naar de wensen van de potentiële klant die op dat moment nog in de auto zat. Nieuw voor de bedrijfstak was dat bij de ontwikkeling van de productformule de stem van de marketeers veel zwaarder woog dan de stem van de vervoerkundigen. Niek van Trig (Projectmanager Interliner van het eerste uur): *"Alles moest anders. De Interliner moest vooral niet op een gewone bus lijken. Het project was voor de Raad van Bestuur van VSN van het grootste belang. Naast de vervoerkundige en marketingdoelstellingen was er ook een organisatorische doelstelling. Als je met elkaar zo'n mooi product op de weg zet dan word je vanzelf een team."*

Helemaal vanzelf ging dat niet. Niet alle streekvervoerders stonden achter de ideeën van VSN. Diverse directeuren vreesden voor hun autonomie. Hans de Vroome (voorzitter van de chefs vervoer²): *"Er werd voor de Interliner een aparte structuur (dus buiten de chefs vervoer om) opgericht. Dat was niet slim"*. Regelmatig werd in het VSN-kantoor dan ook het machtswoord gesproken. Soms moesten de formule-ontwerpers een stapje terug doen. Zo was het in eerste instantie de bedoeling om de studenten(kaart) uit de Interliner te weren. Men vreesde dat de studenten een negatief imago bij de belangrijkste doelgroep (de forensen met witte boorden) zouden veroorzaken. Onder andere vanwege de koppeling met het NS-tarief is daar uiteindelijk van afgezien. Ook het uitgangspunt 'elke dag van vroeg tot laat' werd al voor de start veranderd in 'op werkdagen van 7 tot 7'. De vervoerprognoses voor veel lijnen waren voor de stille uren te laag. Aan de kwalitatieve uitgangspunten werd echter niet getornd en tijdens de perspresentatie, begin november 1994, reed een stoet van Interliners langs het VSN-kantoor aan de Graadt van Roggenweg in Utrecht. Daarmee werd de reclame slogan 'De groene streep' gevisualiseerd.

Zondagochtend 6 november 1994 stapte de eerste reizigers in de Interliner. Achter het stuur van die Interliner zat een goed opgeleide en gemotiveerde chauffeur. Geen elitecorps, maar wel chauffeurs met een speciale training gericht op dienstverlening. En, zo meende VSN, als de Interlinerchauffeurs het geleerde in de praktijk gaan brengen zal ook de gewone lijndienst daarvan profiteren.

² De 'chefs vervoer' was het maandelijks overleg van de exploitatiemanagers van de streekvervoerbedrijven.

3.3 De productformule

De oorspronkelijke doelstelling van het concept Interliner was het innemen van een vooraanstaande plaats binnen de hiërarchie van de destijds bestaande openbaar vervoerssystemen.

De Interliner ging diensten onderhouden op de middellange afstanden, tussen steden en op trajecten waar de NS niet rijdt.

De door VSN opgestelde definitie is:

“De Interliner is een modern interlokaal vervoerssysteem, onderdeel van het landelijke openbaar vervoernet, voor mensen die vlot en op tijd op hun plaats van bestemming willen zijn. De Interliner biedt de zekerheid van betrouwbaarheid, service en aansluiting, waardoor de klant ontspannen en comfortabel reist.”

Het hele Interlinerconcept was gestoeld op betrouwbaarheid en comfort. Hans Rat geeft een voorbeeld: *“Als er rails ligt dan weet de klant dat er vroeg of laat wel een tram of trein langs zal komen. Een paal langs de kant van de weg geeft die zekerheid niet. We wilden er alles aan doen om de klant het vertrouwen te geven dat hij op de Interliner kan rekenen. Met KPN-telecom ontwikkelden we eenabri met telefoon en een digitale klok. KPN had verstand van design van straatmeubilair. De dubbele punt tussen uren en minuten knippert om aan te geven dat de klok niet stilstaat. Dat geeft vertrouwen en rust: de bus zal zo wel komen. Het interieur van de bussen was afgeleid van “United Colors of Benetton”. Hout en staal en natuurlijke stoffen op de stoelen. We werkten ook samen met NBM/Amstelland. KPN en NBM hadden andere en vaak betere contacten met de wegbeheerders. Daardoor kon het straatmeubilair snel geplaatst worden. Het leerde ons hoe belangrijk het is om met goede partners te werken.”*

Het Interlinerconcept was gebaseerd op de belevingswereld van de klant. De Interliner was geen mooiere bus. Nee, de Interliner was een andere vervoerwijze. Het woord ‘bus’ kwam met opzet niet in de naam voor.

De visie van het VSN leidde tot de productformule zoals beschreven in Bijlage B.

4. 1995 – 1997 De snelle start van de Interliner

4.1 Snel



Na de eerste zeventien lijnen in 1994 kwamen er in 1995 nog eens twaalf Interlinerverbindingen bij. In 1996 reden er dertig lijnen verspreid over geheel Nederland. De vaart zat er in, er was sprake van een forse reizigersgroei en de VSN-directie gaf aan dat er een landelijk Interlinernet moest komen. De streekvervoerbedrijven kregen opdracht dit verder uit te werken. VSN zorgde voor de promotie, die voor het streekvervoer ongekende proporties had: televisiespots, een glossy magazine en proefabonnementsen moesten de automobilisten verleiden om over te stappen in de Interliner. Arend Klaassen (tot en met 1996 projectleider Interliner) geeft aan: *“Kosten noch moeite werden gespaard om de Interliner een goede start te bezorgen. Het SOV-contract maakte het mogelijk voor de introductie van de Interliner 15 miljoen euro uit te trekken. Vijf miljoen werd besteed aan marktonderzoek en marketing. Vijf miljoen werd uitgegeven aan het aankleden van de openbare ruimte (abri’s en fietsenstallingen) en de resterende vijf miljoen euro werd gebruikt voor materieel en infrastructuur. VSN vond het dermate belangrijk dat de beloften waargemaakt werden dat zij bijdroeg aan VETAG-voorzieningen en busbanen.”* Maar ook anderen investeerden in de infrastructuur. Hans Rat: *“Gemeenten zonder station voelden zich altijd een beetje achtergesteld. Zij zagen zich graag aangesloten op het Interlinernet en waren bereid de daarvoor benodigde infrastructuur aan te leggen. Ook leidde de komst van de Interliner tot een doorbraak in het vluchtstrookgebruik”.* Alleen de wens “100 km/h op autosnelwegen” ging niet in vervulling. Die wens is tien jaar later nog steeds actueel.

4.2 Duur voor de reiziger

Echter, niet iedereen was enthousiast over de Interliner. Over de kwaliteitskenmerken was men het over het algemeen wel eens, de bezwaren richtten zich vooral op het hogere tarief. VSN gaf aan dat voor het bieden van een hogere kwaliteit best een hoger tarief mocht worden gevraagd. Bovendien, het NS-tarief is voor vele stoptreinverbindingen geaccepteerd. Waarom mocht voor Interliner, “minstens gelijkwaardig aan de stoptrein”, dan niet een dergelijk tarief gelden? Bovendien, buiten de spits waren de tarieven voor reizigers die met korting reisden (op de Interliner was ook de NS-kortingkaart geldig), juist lager dan het strippenkaarttarief (zie ook Bijlage D).



De klagende reizigers werden echter in het gelijk gesteld. De Minister stelde een aantal voorwaarden aan het tariefsysteem van de Interliner. Het hogere tarief mocht alleen toegepast worden indien:

- er ook een gewone streeklijn bleef rijden (onderliggend net), én
- er voldaan werd aan de snelheidseisen, én
- de Interliner tenminste 20% sneller was dan het onderliggend net.

Bovendien kregen de bedrijven slechts suppletie over het NTS-deel (gemiddeld 70%) van het tarief.

Maar niet alleen vanuit Den Haag werd kritisch naar het kaart- en tariefsysteem gekeken; ook de Nederlandse Spoorwegen begonnen bezwaar te maken. De kaart- en tariefintegratie zorgden voor verwarring: als je in Castricum een kaartje Leeuwarden kocht, via welke route mocht/moest je dan reizen? Niek van Trigt: *“Bij de start van de Interliner deed NS al erg moeilijk. Leeuwarden – Alkmaar per bus, dat zag men nog wel als een aanvulling, maar Maastricht – Aachen en Groningen – Emmen daar waren toch goed spoorverbindingen. Toen Interliner 370 (Alphen – Schiphol) door ging rijden naar Amsterdam Centrum was voor de NS de maat vol”*. Er kwamen steeds meer uitzonderingen op de kaartintegratie en het uiteindelijke resultaat was een totaal apart kaartstelsel voor de Interliner.

4.3 Lastig

Ook vanuit de verschillende VSN-bedrijven kwamen er gaandeweg steeds meer kritische geluiden. De bedrijven gingen tornen aan de productformule omdat het handhaven ervan erg veel tijd en geld kostte. Het Friese VEONN was het totaal niet eens met de stoelopstelling (1+2) en plaatste gewoon vier stoelen op een rij in hun Interliners. De beloofde garanties werden niet altijd gegeven en voor extra vervoer werd zelden een Interlinerbus ingezet. Ook werd er door de bedrijven niet loyaal meegewerkt aan het uitbreiden van het net. Ondanks reizigersgroei op een aantal trajecten bleven sommige directeuren negatief over de Interliner. Dat had meer met de organisatie te maken (VSN legt het ons op en gebruikt er onze SOV-gelden voor), dan met het product.

Een andere tegenvaller was de Interliner-abri. Uit het oogpunt van een totaalconcept was eenabri met munttelefoon en informatiepaneel ontwikkeld. De bedoeling was dat alle Interlinerhalten van een dergelijkeabri zouden worden voorzien. Maar in de grote steden was plaatsing vanabri's contractueel slechts toegestaan aan de betreffende reclame-exploitant, zodat juist de drukste halten niet over een Interlinerabri beschikten.

4.4 Vertrouwen

Ondanks de tegenslagen bleven de meeste VSN-ers, ieder op zijn eigen manier, geloven in de Interliner. Er werd nieuw materieel besteld. Hans Rat: *“Dat moesten vijftien meter lange bussen worden. Die rijden niet alleen rustiger, die hebben ook meer uitstraling. Daarom moest de achteras ook dubbel. Dat ziet er stoer uit en geeft vertrouwen. Dat begreep niet iedereen en menigeen wilde mij uitleggen dat een enkele achteras technisch geen probleem was. Trouwens, die 15-meter bussen waren eerst niet toegestaan. Dat past bij innoverende ondernemers. Zij lopen langs de grenzen van de regeltjes. Alleen dan kom je verder.”* Op vervoerkundig gebied werd op veel trajecten hard gewerkt aan aanpassingen in de infrastructuur in de vorm van vrije busbanen, er werden speciale halten langs autosnelwegen gecreëerd en zelfs een nieuw busstation gebouwd.

Alleen in de Achterhoek haakte men af. De Interliner ging daar ten onder aan zijn eigen succes. Frank van Setten (toen GVM, daarna Oostnet, nu Syntus): *“Voor de komst van de Interliner reden er sneldiensten met gelede bussen. Geleed paste niet in de productformule, dus moesten we voor hetzelfde aantal reizigers nu soms twee bussen inzetten. Als die tweede bus dan geen Interlinerbus was kreeg ik op m’n donder van VSN. Op die manier werd de Interliner onbetaalbaar. Ik was blij dat we bij de NZH onze Interlinerbussen konden ruilen tegen gewone bussen. Nu rijden we Sneldiensten volgens de formule van de provincie Gelderland en iedereen is dik tevreden”.*

5. 1998 – 2000 De vaart uit de Interliner

5.1 Tegenvallers



Wat in de Achterhoek uitgesproken werd, leefde ook bij de andere streekvervoerbedrijven. De Interliner was wel een mooi, maar ook een duur product. Hans de Vroome (eerst Hoofd Verkeer & Vervoer van VSN, daarna directeur GVM): *“Er werd gesproken van een hoge kostendekkingsgraad van de Interliner. Soms wel 80% tot 90% terwijl het streekvervoer gemiddeld nog geen 40% scoorde. Ze vergaten er wel bij te vertellen dat de sneldienst die door de Interliner was vervangen, daarvoor een kostendekkingsgraad van bijvoorbeeld ruim 100% had.”* Zijn mening wordt bevestigd door Robbert Trapman van Connexxion: *“Met name de verplichting om ook het onderliggend net in stand te houden bracht erg veel kosten met zich mee. De opbrengsten vielen tegen vanwege het grote aantal studenten en omdat veel reizigers met korting reisden. De exploitatie was kostbaar omdat het kleine series bussen betrof die bovendien totaal niet uitwisselbaar waren met de reguliere streekbussen”.*

5.2 De macht van VSN



In dezelfde periode verdween de druk vanuit de VSN-directie als bewaker en promotor van het Interlinerconcept. De marktwerking zat er aan te komen. De Wet personenvervoer 2000 had een lange voorbereidingstijd en al die tijd had de VSN-top het druk met het bepalen van een nieuwe koers en de daarbij behorende organisatorische en managementvraagstukken. Hans Rat: *“Het Ministerie was van plan VSN op te knippen. De ontwikkeling van de jaren daarvoor waarbij VSN vanuit een verbrokkeld samenwerkingsverband groeide naar een sterke marktpartij met een sterk product (de Interliner) stond daar haaks op. De macht van VSN moest doorbroken worden en daar werd de Interliner de dupe van. Een A-merk moet je goed onderhouden, dat lukt niet als het management (al dan niet gedwongen) massaal opstapt”.* Voortdurende marketing is een must in een markt waar jaarlijks 20% van de klanten verdwijnt³. Het aantal reizigers begon langzaam terug te lopen.



³ Robbert Trapman (Connexxion): *“Gemiddeld raken we ieder jaar 20% van onze reizigers kwijt. Dat is voor de Interliner niet anders dan voor andere lijnen. Dat komt niet omdat we het zo slecht doen. Mensen verhuizen, gaan naar een andere school, etc. Gelukkig komen er om dezelfde redenen ook ieder jaar weer ongeveer evenveel nieuwe reizigers bij.”*

5.3 De macht van de busboeren...

Het gevolg van deze situatie was dat de sceptici (lees: de 'busboeren' uit de regio's) alsnog hun gelijk kregen. Bovendien werd het tijdens de jarenlange voorbereiding van de Wp 2000 voor de vervoerbedrijven steeds duidelijker dat de efficiëntie vergroot moest worden. Al snel werd er dan gekeken naar de hoge kosten, en de daardoor tegenvallende kostendekkingsgraad, van de Interliners. Het resultaat was dat er geen nieuwe Interlinerverbindingen meer ontwikkeld werden (de marktwerking wierp zijn schaduw vooruit). Door de vele eisen en randvoorwaarden was het ook lastig om kansrijke verbindingen te verzinnen. En financiële risico's moesten vermeden worden.

5.4 ...en de macht van de reizigers

Omdat ook de opdrachtgevers moesten bezuinigen werd een aantal Interliners geschrapt. Toch kwamen er in Zuid-Limburg nog twee lijnen bij, wat achteraf is te kenschetsen als een laatste stuiptrekking. De provincie had destijds nog wat geld over, Hermes had nog Interlinerbussen staan, dus de deal was snel gesloten. Bijna nog sneller werden deze lijnen weer opgeheven. De passagiers waren in de onderliggende, in frequentie gehalveerde, lijn blijven zitten die vervolgens versterkt moest worden. De Interliner reed er leeg achteraan.

5.5 Niet uitontwikkeld

Eind 2000, bij het in werking treden van de Wet personenvervoer 2000, reden er 27 Interlinerverbindingen, drie minder dan in het topjaar 1996. Dat ziet er uit als stabilisatie. Nadere bestudering leert echter dat de Interliner op dat moment van binnen uit werd uitgehold. Dit is te zien aan het verslonzen van de productformule: deabri's werden nauwelijks meer onderhouden, de bussen verwaarloosd en er werd steeds minder aan marketing gedaan. De dienstverlening, eens het 'leitmotiv', werd jaarlijks minder.

Hans Rat: *"Het product was nog niet uitontwikkeld. De Interliner kon nog niet op eigen benen staan. Er was nog veel aandacht nodig om de Interliner als product en als netwerk verder uit te bouwen. Zonder die aandacht ging het mis"*.

De VSN-directie had het zich anders voorgesteld. De Interliner zou een netwerk worden met een vergelijkbare potentie als het NS-netwerk. Er werd met de partners (NBM/Amstelland, KPN en ABN) een volgende fase voorbereid. Hans Rat: *"We wilden, in ieder geval in de Randstad, een lijnennet over de autosnelwegen van stadsrand tot stadsrand. Niet in concurrentie met NS, die rijden van centrum naar centrum, maar gericht op een andere markt. De automobilist is gewend om de stad uit te rijden, dan heb je ook minder last van file's. Aan de rand van de stad zou dan overgestapt kunnen worden op busdiensten die in de spits iedere tien minuten zouden rijden. Doordat VSN opgesplitst ging worden, zijn die plannen nooit verder gekomen dan de tekentafel"*.

6. 2001 – 2003 De afbouw van de Interliner

6.1 De vervoerbedrijven



Vooruitlopend op de Wet personenvervoer 2000 werd VSN opgedeeld. De noordelijke bedrijven werden verkocht aan Arriva en de BBA aan Connex. Connexion geldt, als rechtsopvolger van VSN, vanaf dat moment als eigenaar van de Interlinernaam en -formule. Connexion stelde voor om voor het Interlinerconcept een franchise-constructie op te zetten waarbij de andere bedrijven het concept Interliner (tegen betaling) mochten exploiteren. Dat leek te hoog gegrepen. De concurrentieslag tussen de vervoerders was net begonnen en het ligt niet voor de hand om je concurrent te betalen om een productnaam te mogen hanteren. En, belangrijker nog, die concurrent van informatie te voorzien over de betreffende Interliners. Dat geeft hem een voorsprong bij een eventuele aanbesteding. *“We verzinnen zelf wel een naam voor een vergelijkbare formule”*, was dan ook het antwoord op het franchisevoorstel van Connexion.



Maar voorlopig gingen Arriva en BBA gewoon door met de Interliners. Er werd alleen niet voor de naam betaald, maar wel werden de promotiekosten eerlijk over de bedrijven verdeeld. Arriva en BBA dachten wél na over hoe het verder moest; er moet toch markt zijn voor een snelle bus die iets meer kost? Arriva kwam voor Groningen met de Aggloliner. De productformule is iets anders dan de Interliner. De bus biedt minder luxe, heeft meer halten in de woongebieden en rijdt dan snel naar Groningen. Het hogere tarief geldt alleen in de spits. In de spits is de vervoervraag groot genoeg en je voorkomt dat in de stille uren het onderliggende net in stand moet worden gehouden. Maar ook Connexion zat niet stil. Haaglanden onderhandelde met Connexion over een onderhandse gunning en Connexion bood een forse kwaliteitsverbetering aan. Onderdeel daarvan is een net van sneldiensten. Connexion noemt ze Interliners, maar er werd afgesproken om geen apart tarief te hanteren. Het resultaat was de ‘Connexion Interliner’, later ook wel de ‘Grijze Interliner’ genoemd. De twee groene Interliners in de Haagse regio vergrijsden, in mei 2002 is dit net van start gegaan.



Januari 2003 stopte Arriva met de naam Interliner. Alle voormalige Interliners en Aggloliners werden omgedoopt in Q-liner. De productformule van de Q-liner is gebaseerd op de formule van de Aggloliner. De Interlinerpassagiers zijn hier niet ontevreden over: snelheid en comfort bleven vrijwel gelijk en het tarief was gelijk of zelfs lager dan voorheen.

Ook de BBA ontwikkelde een op de Interliner gebaseerd product: de Blueliner. Willem de Jong (commercieel manager BBA): *"De Blueliner onderscheidt zich met name van de andere producten doordat altijd met een lage vloerbus wordt gereden. De Blueliner rijdt nog niet want wij hebben de provincie Brabant Groene Interliners beloofd, en daar houden wij ons aan. Maar in nieuwe concessies gaan willen we de Blueliner in gaan zetten. Helaas hebben we, vanwege bezuinigingen bij de opdrachtgevers, ons nieuwe product nog niet in de markt kunnen zetten"*.

6.2 De ov-autoriteiten

Aan het eind van de 20^e eeuw werd niet alleen de structuur van de vervoerbedrijven volledig gewijzigd. Ook aan de zijde van de opdrachtgever werden de taken en verantwoordelijkheden volledig veranderd. Door de decentralisering verschoof de opdrachtgevende rol voor het streekvervoer - en dus ook voor de Interliner - van de Minister van Verkeer en Waterstaat naar de provincies en kaderwetgebieden. Over de toekomst van de Interliner hadden de opdrachtgevers echter geen eensluidend beeld. Enkele opdrachtgevers wilden zo snel mogelijk af van het hogere tarief. Zo gaf Noord-Holland in 2002 bij de aanbesteding Noord-Holland-Noord aan dat over de Afsluitdijk bij voorkeur het Nationaal Vervoer Bewijs moest gelden. En zo viel het doek over Interliner 350.

6.3 Grensgevallen

Toen de verantwoordelijkheden voor het stads- en streekvervoer werden gedecentraliseerd naar 35 OV-autoriteiten⁴, ontstonden er grenzen die door een aantal Interliners overschreden werden. Wanneer dan ook nog eens aan weerszijde van de grens een andere vervoerder concessiehouder is, zijn vier partijen betrokken bij de uitvoering van één lijn. Vier partijen die allen een andere mening kunnen hebben, hetgeen veel onderhandelingsvaardigheden kan vergen.

Er waren in 2001 zes Interliners met meer dan één opdrachtgever:

Interliner	Opdrachtgevers	Vervoerder(s)
300 Emmen – Groningen	Groningen, Drenthe	Arriva
315 Lelystad – Groningen	Groningen, Fryslân, Flevoland	Arriva, Connexion
330 Lelystad – Zwolle	Flevoland, Overijssel	Connexion
350 Alkmaar – Drachten	Fryslân, Noord-Holland	Noordnet, Connexion
410 Eindhoven – Nijmegen	Brabant, KAN	Hermes, BBA
411 Nijmegen – Tiel	Gelderland, KAN	Hermes

⁴ Niet alle 35 ov-autoriteiten zijn verantwoordelijk voor een Interliner. Op 1 januari 2001 (toen de Wet personenvervoer van kracht werd) waren dertien ov-autoriteiten opdrachtgever van één of meer Interliners.

Lijn 300 (Emmen – Groningen) was de beste (lees: drukste) Interliner van Nederland. De provincies Groningen en Drenthe besloten samen met de stad Groningen al het openbaar busvervoer ten noorden van de lijn Assen – Emmen in één keer en gezamenlijk aan te besteden. Daarmee werd gegarandeerd dat lijn 300 in z'n geheel blijft bestaan en door één vervoerder wordt gereden. De opdrachtgevers schreven een eigen HOV-formule voor, welke sterke gelijkenis heeft met de formule van de Q-liner.

Ook in het geval van **lijn 315** (Lelystad – Heerenveen – Groningen) waren de opdrachtgevers (Flevoland, Fryslân en Groningen) het snel met elkaar eens. Zij besloten om deze interregionale verbinding separaat van het overige streekvervoer en gemeenschappelijk in 2004/2005 aan te besteden. Toen Arriva overging op de Q-liner kregen de twee vervoerders discussie over de productformule en het tarief, maar uiteindelijk werden zij het eens. Connexxion, die het meeste water bij de wijn deed, zei later *“een knip bij Emmeloord zou reizigers, en dus inkomsten hebben gekost”*. Kanttekening daarbij is dat Connexxion thans concessiehouder is van het kortste en rustigste deel van de lijn.

De verbinding Zwolle – Lelystad (**Interliner 330**) zal niet in delen worden aanbesteed. De provincies Flevoland en Overijssel besloten deze (en andere interprovinciale) verbindingen gezamenlijk aan te besteden. Welke productformule hier straks gaat gelden is nog niet bekend.

Lijn 350 (Alkmaar – Leeuwarden) was lastiger. Hier waren vooral de beide provincies het niet met elkaar eens. Er is veelvuldig gesproken over een knip. Daar is het niet van gekomen. Waarschijnlijk omdat het bij de provinciegrens (Afsluitdijk, monument) niet mogelijk is om te keren en omdat geen van de partijen een knip in deze meer dan 60 jaar oude busverbinding op z'n (politieke) geweten wilde hebben. Het gevolg is wel een tarief dat nauwelijks te doorgronden is.

Interliner 410 (Eindhoven – Nijmegen) is een speciaal geval. Nog voor de eerste aanbesteding hief Hermes op 19 augustus 2001 deze Interliner op. De redenen waren, net zo als elders, exploitatief en financieel van aard. Sneldienst 121 nam de functie van Interliner 410 over. Anderhalf jaar later zag het plaatje er heel anders uit. Hermes als concessiehouder voor het Eindhovense deel, BBA voor het Brabantse deel en Novio voor het KAN-deel, waarbij Novio het streekvervoer uitbesteedde aan Hermes (uitbesteding is contractueel geregeld in de Novio-concessie). Na de aanbesteding Brabant Oost die de BBA van Hermes won, waren beide vervoerders het nog wel eens geworden. De BBA reed de gehele lijn 121. Maar op 5 januari 2003 werd de lijn geknipt in Uden. Het trajectdeel Eindhoven – Uden behield het lijnnummer 121. Het noordelijke deel van de lijn werd Sneldienst 199. De BBA vond dat een slechte zaak, maar concessieverlener KAN en concessiehouder Novio meenden dat door deze knip de kwaliteit op het traject Uden – Nijmegen beter gegarandeerd kon worden. Vertragingen vanuit Brabant zouden niet meer doorwerken en ook de kwaliteit van het materieel speelde daarbij een rol. De doorgaande reizigers moest vanaf dat moment overstappen. Maar daarmee was het verhaal nog niet ten einde. Op 14 december 2004 viel het doek voor Sneldienst 199 (Nijmegen – Uden), die dus nog geen jaar gereden heeft. De reizigers worden verwezen naar het onderliggend net (lijn 99).

Bij lijn 411 (Nijmegen – Druten – Tiel) ging het direct na de aanbesteding mis. Nadat Arriva de Gelderse aanbesteding Rivierenland had gewonnen en de zittende vervoerder Hermes het veld moest ruimen kwamen beide bedrijven in 2002 niet tot een oplossing voor de doorgaande verbindingen. Op 1 januari 2003 werd de lijn in Druten geknipt. Dit was voor doorgaande reizigers extra wrang omdat deze doorgaande busverbinding ooit is ontstaan teneinde de opgeheven treindienst Tiel – Nijmegen te vervangen.

Hermes rijdt vanaf die datum een Sneldienst op het traject Druten – Nijmegen en tussen Druten en Tiel rijdt Arriva een gewone lijndienst. Voorjaar 2003 bleek dat dagelijks ongeveer 150 reizigers in Druten overstapten, terwijl daar vroeger bijna 400 reizigers gebruik maakten van de doorgaande Interliner⁵. Na erg veel heen en weer gepraat is er inmiddels in de spits weer een directe verbinding van Nijmegen naar Tiel en terug, maar er is zeker geen sprake van een structureel goede oplossing. Alle partijen hadden zich zo diep ingegraven dat er aan de onderhandelingstafel moeizaam resultaten konden worden bereikt.

6.4 Mogelijkheden binnen de Wp 2000

Aangezien het aanbesteden van streekvervoerconcessies voor de lagere overheden nieuw was, veroorzaakte dit aanloopproblemen. De mogelijkheden binnen de Wp 2000 om lange afstandsverbindingen aan te besteden waren nog niet volledig bekend. Voortschrijdend inzicht en toenemende kennis bij de overheden hebben geleid tot aanbiedingen van een hogere kwaliteit. Men raakt beter bekend met de beperkingen, maar vooral de mogelijkheden. Duidelijk is in ieder geval dat het binnen de kaders van de Wp 2000 mogelijk is om lange afstandsverbindingen, door concessiegebieden van verschillende overheden, te realiseren. Daarbij is er (concessie-technisch gezien) keuze uit vier mogelijkheden:

- a. interregionale lijn apart en gezamenlijk aanbesteden.
(voorbeeld: lijn 315, Lelystad – Heerenveen - Groningen),
- b. interregionale lijn is de verantwoordelijkheid van één opdrachtgever en wordt door de anderen gedoogd
(voorbeeld: Interliner 395, Zierikzee – Rotterdam),
- c. interregionale lijn is van twee (of meer) opdrachtgevers, valt in twee concessies maar wordt gelijktijdig en conform één bestek en PvE aanbesteed.
(voorbeeld: Q-liner 300, Groningen – Emmen),
- d. interregionale lijn is van twee opdrachtgevers die beide de vervoerder(s) verplichten om de lijn doorgaand uit te voeren.
(voorbeeld lijn 42/87 Tiel – Druten – Nijmegen).

De ervaring tot op heden (Interliner 410 en 411) leert dat model d. het meest kwetsbaar is.

⁵ Aantal overstappers voorjaar 2003 aan de hand van de reizigersenquête die in opdracht van de provincie Gelderland en het KAN is gehouden.

De NVS-telling van najaar 2002 en de Interliner Kwaliteitsbarometer van mei 2001 (beide van Hermes) geven aan dat in 2002 dagelijks ongeveer 385 reizigers gebruik maakten van de doorgaande verbinding van Interliner 411. Dat betekent dat ruim 250 reizigers thans op een ander wijze (auto of treinverbinding met overstap te Elst), of helemaal niet meer reizen.

7. 2004... Het vervolg van de Interliner

7.1 Het einde in zicht



Het ziet er naar uit de 'Groene Streep' volledig gaat verdwijnen. Januari 2004 rijden er nog maar vijf lijnen: twee van de BBA en drie van Connexxion. Opvallend is dat deze lijnen alle deel uit maakten van het net waarmee in 1994 gestart werd. Het speciale Interlinertarief vervalt. Vanaf 1 januari 2004 geldt ook op deze lijnen het HOV-tariefsysteem⁶. Het is nog niet duidelijk wat er verder met deze Interliners gaat gebeuren. De vervoerders wachten tot de opdrachtgevers een aanwijzing geven: een sterfhuisconstructie. Het aantal reizigers op deze 'die hards' is nog steeds aanzienlijk, maar dit zijn dan ook de echte ontbrekende schakels in het spoorwegnet: Utrecht – Breda, Utrecht – Oosterhout, Lelystad – Zwolle, Rotterdam – Zierikzee en Alphen a/d Rijn – Schiphol. De reizigers krijgen echter jaarlijks minder waar voor hun geld. Halten en bussen worden nauwelijks nog onderhouden, de speciale klantenservice is opgeheven; kortom er is na tien jaar niets meer terug te vinden van "De Interliner, onze belofte".

7.2 De opvolgers van de Interliner

Maar op de fundamenten van de Interliners herrijzen nieuwe HOV-lijnen. Het aantal Q-liners van Arriva en Noordnet groeit gestaag. Connexxion maakt, na de introductie van de 'Grijze Interliner' in Haaglanden even pas op de plaats. Elders in het land wordt dit nieuwe product nog niet aangeboden. De meeste Interliners van Connexxion zijn vervangen door 'normale' Sneldiensten. BBA, de derde grote vervoerder, ontwikkelt de Blueliner. Naast deze drie ontwikkelingen vanuit de bedrijven is er het initiatief van de vijf noordelijke provincies. Zij ontwikkelden een eigen concept.

De stand van zaken van de (voormalige) Interliners per januari 2004:

Aantal	% van de lijnen	Status
5	18 %	Interliner (ongewijzigd)
9,5	34 %	Andere productformule zoals de Q-liner
7	25 %	Sneldienst
2	7 %	Sneldienst, alleen tijdens de spitsuren
4,5	16 %	Streeklijn
28	100,0 %	Totaal

Op basis van de 28 Interliners van 2000

⁶ Tarief wordt bepaald op basis van eenheden, welke in de dienstregeling zijn vermeld. Reizen in de spits is duurder dan daarbuiten, bij gebruik van de strippenkaart dient een toeslag te worden betaald.

De Q-liner

Arriva wilde voor haar producten niet afhankelijk zijn van de concurrent. Robbert Glas (productmanager Q-liner van Arriva): *“In het noorden was de tariefintegratie met NS belangrijker dan elders in Nederland. Toen het Interlinertarief los kwam te staan van NS zochten wij de integratie met het normale stads-/streektarief. Tegelijkertijd wilden we ons profileren met een eigen product waarin de Aggloliner en de Interliner geïntegreerd konden worden. Dat werd de Q-liner met de Q van Quality en Quick”.*

De Q-liner biedt hetzelfde voorzieningenniveau als de Interliner. Toen de productformule werd gewijzigd, veranderde het vervoeraanbod nauwelijks: het aantal ritten en de rijtijd bleven vrijwel gelijk, het aantal halten werd iets uitgebreid. De belangrijkste wijziging betrof het tariefsysteem (lager tarief in de daluren) en het comfort. Globaal ligt het comfort-niveau van de Q-liner tussen dat van een normale lijndienst en dat van de voormalige Interliner. Het Q-liner-netwerk is omvangrijker dan dat van de Interliner en wordt nog steeds regelmatig uitgebreid.

De Connexion Interliner

In mei 2002 verscheen in Haaglanden een nieuwe Interliner - grijs van kleur. Simon Renzema (Haaglanden): *“Connexion kwam tijdens de onderhandelingen met een voorstel voor een tiental luxe sneldiensten met een hoger tarief voor de reiziger. Het tarief dat Connexion voorstelde was echter nog hoger dan het Interlinertarief. Haaglanden stemde in met het vervoerkundige plaatje, maar wees het tarief om een drietal redenen af:*

- *Haaglanden vond het onverkoopbaar om op de bestaande Interliners het tarief te verhogen en de kwaliteit te verlagen;*
- *Niet alle sneldiensten die Connexion voorstelde, hadden een onderliggend net. Ik kende de problemen rond de start van de Interliners, en wilde die in Haaglanden voorkomen;*
- *Het echte HOV is de rail, en daarvoor vragen we geen hoger tarief. Het past dan niet om voor sneldiensten wel een hoger tarief te vragen.*

Uiteindelijk hebben wij als Haaglanden wat dieper in de buidel getast. Daardoor kan de reiziger gewoon het NVB-tarief betalen... We vonden wel dat Connexion de naam Interliner moest hanteren. Die naam is bekend en dekt de lading. Er is fors in die naam geïnvesteerd en dat is (indirect) door de belastingbetaler betaald. Zonde om die investering nu weg te gooien”.

Het vervoeraanbod van de grijze Connexion-Interliners is beter afgestemd op de vervoervraag. Het totaal aantal ritten bleef vrijwel gelijk, er zijn echter elf ritten overgeheveld van lijn 380 (Den Haag – Alphen) naar lijn 382 (Den Haag – Boskoop). Op lijn 382 nam, vanwege extra halten de rijtijd met tien minuten toe. De belangrijkste veranderingen zijn het strippenkaart-tarief en het comfort. Het comfortniveau is lager dan dat van de voormalige Interliner, maar omdat de verouderde groene Interlinerbussen vervangen werden door nieuwe grijze wordt dat in de praktijk niet zo sterk ervaren.

De Sneldienst

Het merendeel van de opgeheven Interlinerdiensten is omgezet in een Sneldienst. Over het algemeen was het voorzieningenniveau van de vervangende Sneldienst gelijk aan dat van de Interliner. Meestal werd echter het aantal halten uitgebreid. Het comfortniveau van de Sneldiensten is gelijk aan dat van het normale streekvervoer. Er geldt altijd het NVB kaart- en tariefsysteem. Van een tweetal Interliners rijdt de vervangende Sneldienst alleen in de spitsuren.

De Blueliner

Na Arriva en Connexxion kon BBA niet achterblijven. Willem de Jong (BBA): *“De Blueliner onderscheidt zich met name van de producten van die de concurrenten aanbieden door de lage vloer. Wij bieden een product waarin ook aandacht wordt besteed aan de voorzieningen op de halte waardoor een optimale toegankelijkheid ontstaat”*. Op dit moment rijdt de Blueliner nog niet.

De Intercitybus

De noordelijke provincies constateerden dat, omdat de productnamen eigendom van de vervoerders zijn, de reiziger na de wisseling van een vervoerder zal worden geconfronteerd met wijzigingen in de productformule. Men vond het beter dat de concessieverlener de productformule en -naam vaststelt. Dan kan voorgeschreven worden aan de vervoerder welk product hij onder welke naam moet gaan aanbieden. Deze nieuwe stijl werd aangekondigd bij de aanbesteding “Groningen, Groningen, Drenthe” zodat vanaf 1 juni 2004 de HOV-lijnen daar weer anders gaan heten. Hoe is nog niet bekend, want NS maakte bezwaar tegen de gewenste naam: ‘Intercitybus’. Hans Rat: *“Een goed initiatief en de naam vind ik ook niet slecht. Onbegrijpelijk dat NS zijn klanten (de provincies) met een proces dreigt.”* Het lijkt er inderdaad op dat NS tien jaar later nog steeds bang is voor het idee van een hoogwaardig en snel busnet. Sjaak Doornekamp (provincie Groningen): *“Op advies van onze juristen zijn we bezig een nieuwe naam te verzinnen. Bij het Ministerie proberen we toestemming voor 100 km/h op autosnelwegen te verkrijgen. En we zoeken verbreding door meer provincies bij dit project te betrekken”*.

Wim Brethouwer (provincie Fryslân): *“Een landelijke formule voor de interregionale verbindingen geeft de reizigers meer duidelijkheid. Daarin worden we door ROVER gesteund. Bovendien is het ook goedkoper. Je hoeft niet alles apart te ontwikkelen en de vervoerders kunnen na een aanbesteding makkelijker met het materieel schuiven.”*
Douwe Westervaarder (provincie Noord-Holland): *Als er vanuit andere provincies initiatieven zijn die leiden tot een kwalitatief beter en meer herkenbaar product voor de reizigers, dan moeten we daar zeker aandacht aan besteden. De concessie voor lijn 350 ligt echter voor zes jaar vast, dus daar kan voorlopig niets meer veranderd worden... ...Als de vervoerder er mee instemt zijn tussentijdse wijzigingen natuurlijk wel mogelijk.”*

7.3 Het andere HOV

En dan is er nog een heel ander soort HOV-lijnen. Want, daar waar de noordelijke provincies onder HOV een product verstaan dat lijkt op de Interliner en Q-liner, hebben de Randstedelijke ov-autoriteiten een heel ander beeld bij HOV. Daar is de HOV-bus een lightrail-ervanger op rubber. Vooral snel en bij voorkeur met een gelijkvloerse instap. Het comfort bestaat uit zeer hoge frequenties en dynamische informatie-systemen, niet zozeer uit zitplaatsgaranties en luxe stoelen. Sprekende voorbeelden hiervan zijn de Zuidtangent en de Phileas in Eindhoven.

8. De reizigers van de Interliner

8.1 Busreizigers

Bij de start van de Interliner in 1994 waren de meeste Interliner-reizigers de passagiers die de week daarvoor nog de gewone sneldienst namen. Er waren veel klachten over het hogere tarief, vooral van (ouders van) scholieren. Voor hen was de prijsverhoging ook het sterkst. De korting op scholierenabonnementen was in het stads- en streekvervoer veel groter dan bij NS. Maar ook werknemers op Schiphol klaagden over het hogere tarief van de Interliner. Inmiddels is men aan het hogere tarief gewend. Ongeveer de helft van de passagiers van Interliner 330 (Lelystad – Dronten – Zwolle) geeft aan dat de prijs geen rol speelt en 20% heeft de hogere prijs er, vanwege de hogere kwaliteit, graag voor over.⁷

De kwaliteitsverbetering die de reizigers bij de start van de Interliner ervoeren, was wisselend. Zo werd de reis van Zierikzee naar Rotterdam bij de start van de Interliner volgens dienstregeling 17 minuten korter (25%), maar was de rijtijdwinst voor passagier van Maastricht naar Aachen slechts 4 minuten (7%).

8.2 Automobilisten

In 1997 bestond 8% van de Interliner-reizigers uit ex-automobilisten⁸. Chris Nyqvist (voorzitter van de Raad van Bestuur van VSN): *“De Interliner was direct een knallend succes. Op verjaardagen durfden de mensen te zeggen dat ze met de Interliner hadden gereisd”*. Premier Thatcher zei ooit:⁹ *“Als je boven de 40 bent en nog per openbaar vervoer reist, ben je een loser”*. Dat gevoel werd doorbroken. Automobilisten wilden niet met de bus, maar eventueel wél met de Interliner.

In 2003 was er nog steeds sprake van een grote groep keuzereizigers. Onderzoek in november 2003 gaf aan dat 27% van de reizigers van Interliner 330 (Lelystad – Dronten – Zwolle) voor hun reis ook de auto had kunnen pakken.⁷

Hoewel reistijd het belangrijkste element is concluderen we (voorzichtig) dat de overige, kwalitatieve, elementen van het product Interliner het voor de automobilist aantrekkelijker maakten om over te stappen. Wel is het zo dat automobilisten continu op de alternatieven attent gemaakt moeten worden.

⁷ Reizigersonderzoek IJsselmond najaar 2003 (Provincies Flevoland en Overijssel).

⁸ Rotterdams Dagblad, 1 nov. 1997.

⁹ Volkskrant magazine, 29 nov. 2003.

8.3 Kwaliteitsbeleving

Jaarlijks onderzocht VSN hoe de Interliner passagiers het product beoordeelden. In de periode 1998 – 2001 daalde de algemene waardering van 7,6 naar 7,4. De waardering voor de reinheid van de Interliner zakte in die periode van 7,6 naar 6,8¹⁰. Waarschijnlijk ligt deze waardering nu nog veel lager. In het najaar 2003 klaagden de reizigers⁷ van Interliner 330 over kapotte, vieze stoelen, lekkende daken, ontbrekende prullenbakken en bussen die teveel herrie maken. Uit dat zelfde reizigersonderzoek blijkt dat de belangrijkste kwaliteitskenmerken 'snelheid' en 'weinig stops' zijn. De belangrijkste comfort-aspecten zijn: op tijd rijden, rust (weinig scholieren) en de (been)ruimte tussen de stoelen.

Onder andere vanwege dit laatste punt vergde het type voertuig dat op deze lijnen moest worden ingezet extra aandacht. De opdrachtgevers verkeerden in een dilemma: enerzijds wilde men een comfortabele bus, met royale zitplaatsen die naar voren gericht zijn. Anderzijds wilde men een lage vloerbus omdat deze goed toegankelijk is. Deze wensen staan haaks op elkaar. Het is de industrie nog niet gelukt beide wensen in één voertuig te honoreren. Tot op heden is daarom gekozen voor een iets hogere vloer, te bereiken via een tweetal halfhoge treden¹¹. Dick Wijen (ROVER) is het daarmee eens: *“Vanwege het comfort vinden wij dat er op de lange-afstandslijnen bussen met een hoge vloer moeten worden ingezet”*.

8.4 Zes miljoen reizigers

In 1997 waren er zes miljoen Interliner-reizigers, 20% meer klanten dan het jaar daarvoor¹². In de periode 1997 - 2000 daalde het aantal reizigers 6%¹³. Daarna liep het aantal reizigers, parallel aan het aantal lijnen, fors terug. In 2003 reisden op de resterende acht Interliners bijna twee miljoen passagiers. In de periode 1997 – 2003 steeg de gemiddelde bezetting per lijn per dag. Vooral slecht bezette lijnen verdwenen.

Jaar	Aantal Interliners	Aantal reizigers per jaar	Gemiddeld aantal reizigers per Interliner per dag
1997	29	6,00 miljoen	739
2000	28	5,64 miljoen	729
2001	25	5,16 miljoen	746
2002	22	5,11 miljoen	770
2003	8 *)	1,80 miljoen	812

*) Forse daling aantal Interliners door omzetting van 12 Interliners in Q-liner, Grijs Interliner, of Sneldienst

¹⁰ Connexion, april 2002.

¹¹ O.a. de HOV-eisen in het bestek aanbesteding 'Groningen, Groningen, Drenthe' juni 2003.

¹² De Reiziger, 1998-3.

¹³ De Interliner-opbrengsten daalden in die periode 1%, de tarieven stegen in die periode ruim 5%, wat resulteert in een reizigersdaling van ongeveer 6% (WROOV-gegevens).

In de periode 2001 – 2002 daalde het aantal reizigers van de Interliner (inclusief haar opvolgers) ongeveer 1%, waarmee deze lijnen het relatief goed deden. Landelijk daalde in deze periode het aantal overreizigers (stads- en streekvervoer en NS) met 5%¹⁴. Op de lijnen die omgezet werden in een andere productformule verliep de reizigersontwikkeling niet significant anders dan op de lijnen die de Interlinerstatus behielden. Op zich is dat niet verwonderlijk want de belangrijkste productkenmerken, rijtijd en frequentie, bleven gelijk. Weliswaar zijn de opvolgers van de Interliner minder comfortabel, maar dat is slechts theorie. Omdat de Interliner verslonsde, ligt de kwaliteit van de diverse producten in de praktijk helemaal niet zo ver uit elkaar.

8.5 Te weinig reizigers

Een aantal Interliners werd opgeheven omdat er, ook na extra marketing-inspanning, te weinig reizigers van deze lijn gebruik maakten. Er zijn tenminste 500 reizigers per dag (140.000 reizigers op jaarbasis) nodig om een redelijke kostendeckingsgraad te bereiken. Dat geldt zowel voor 'normale' streeklijnen als voor de Interliners. In 2000 had 36% van de Interliners een bezetting van minder dan 500 reizigers per dag. 10% Van de Interliners had een bezetting van meer dan 1000 reizigers per dag. De gemiddelde bezetting per Interliner per dag lag rond de 730 reizigers.

Begin 2004 is het beeld als volgt:

% van de lijnen meer dan 500 reizigers per dag	% van de lijnen minder dan 500 reizigers per dag	% totaal	Status
14 %	4 %	18 %	Interliner (ongewijzigd)
27 %	7 %	34 %	Andere productformule
13 %	13 %	25 %	Sneldienst
4 %	4 %	7 %	Sneldienst tijdens de spits
7 %	9 %	16 %	Streeklijn
64 %	36 %	100 %	Totaal

Op basis van de 28 Interliners van 2000

Bovenstaand overzicht geeft aan dat ruim 80% van de goed bezette Interliners uit 2000 thans nog rijdt, danwel als Interliner, danwel als Q-liner of Sneldienst. Bijna 40% van de zwakke Interliners (minder dan 500 passagiers per dag) is geheel of gedeeltelijk komen te vervallen. Van de Interlinerverbindingen die niet door een andere productformule of door een Sneldienst zijn vervangen is niet duidelijk waar de gedupeerde reizigers naartoe zijn gegaan. Het gaat om relatief kleine aantallen reizigers waar nooit specifiek onderzoek naar is gedaan. Naar verwachting is het grootste deel van de reizigers overgestapt naar de spitsdienst of het reguliere streekvervoer. In totaliteit zal ongeveer een kwart van deze reizigers voor de bus verloren zijn gegaan. Op jaarbasis komt dit neer op het verlies van bijna 160.000 reizigers in 2003, nog geen 3% van de 5,64 miljoen reizigers van 2000.

¹⁴ CBS jaarcijfers 2002.

8.6 Kritische reizigers

Bij de start van de Interliner was reizigersvereniging ROVER kritisch, met name vanwege de hogere tarieven. Nu zegt Dick Wijen (ROVER): *“Door de integratie met het NS-tarief was er goed mee te werken. Het huidige HOV-tariefsysteem is te ingewikkeld. En dan heb ik het niet eens over het Afsluitdijktarief. Daar snapt helemaal niemand iets van”*. ROVER vindt het erg jammer dat de Interliners verdwijnen. Dick Wijen: *“Het was een goede landelijke formule, comfortabel en snel. In 2001 hebben wij Connexxion-directeur Westdijk er nog op gewezen dat de productformule verslonsde. Connexxion antwoordde dat zij alleen datgene doen wat de opdrachtgever wil”*. ROVER is van mening dat er weer een landelijk systeem van snelle lijnen moet komen. Dick Wijen: *“Op dit moment is iedereen alleen maar bezig met zijn eigen toko. De integraliteit van het systeem wordt niet bewaakt. Er worden nog steeds lijnen geknipt en zowel opdrachtgevers als vervoerders werken moeizaam met elkaar samen... ..ROVER is blij met het initiatief van de noordelijke provincies. Bij de voorbereiding is ons ook om advies gevraagd. Het is zeer wenselijk dat dit initiatief uitgebreid wordt. Onze vereniging wil daar best aan bijdragen. Maar ik denk niet dat ROVER daartoe de middelen heeft: Provincies en Kaderwetgebieden praten al niet met elkaar. Het Ministerie zal actiever moeten worden”*.

9. De financiën van de Interliner

Doelstelling van de Interliner was niet alleen productvernieuwing. De VSN-top wilde door middel van de Interliner de kostendeckingsgraad verhogen. Doelstelling op de lange termijn was een kostendeckingsgraad van het streekvervoer van meer dan 50%. Die 50% is een magische grens. Als het streekvervoer voor minder dan de helft van haar opbrengsten afhankelijk is van de overheid, dan versterkt dat op diverse fronten haar onderhandelingspositie.

Arend Klaassen (projectleider Interliner): *“Voor de Interliner was de doelstelling een kostendeckingsgraad van 60 tot 70 procent. We baseerden dat op een reizigersgroei in de eerste drie jaar van ruim 30%. Marktonderzoek gaf aan dat dat royaal haalbaar moest zijn. Die reizigersgroei hebben we zeker gehaald. Alleen waren de verschillen per lijn erg groot”.*

Opbrengsten

Het aantal reizigers overtrof dus royaal de (voorzichtige) prognoses. Financieel was de Interliner echter minder succesvol. De opbrengsten vielen om een tweetal redenen tegen. Allereerst reisden relatief veel reizigers (vaak meer dan de helft¹⁵) met een SOV- of OV-jaarkaart. De opbrengsten van dergelijke abonnementen zijn veel lager dan van de overige kaartsoorten. Een tweede tegenvaller betrof het feit dat de suppletie (de bijdrage van de overheid) berekend werd over het NVB-deel van de opbrengsten. Over het deel dat de Interliner duurder was dan de normale streekbus werd geen suppletie betaald. In 1997 kwam dat neer op een tegenvaller van ongeveer 4 miljoen euro¹⁶.

Kosten

Ook de kosten vielen tegen. De strikte productformule betekende dat er relatief veel reserve-materieel en -personeel nodig was. De speciale materialen die voor bussen enabri's gekozen waren leidden tot hoge onderhoudskosten. Ook de kosten om het onderliggend net in stand te houden vielen tegen. Weliswaar was men er van uitgegaan dat er een onderliggend net zou blijven, maar dat was geen dogma. Het onderliggend net zou vooral nodig zijn om de dorpen die de Interliner voorbij rijdt te ontsluiten. Als de Interliner alleen maar een paar halten in het landelijk gebied overslaat dan is er voor de ontsluitende functie geen onderliggend net nodig. Den Haag besloot echter anders. Ook op dat soort verbindingen diende het onderliggend net te blijven bestaan.

¹⁵ Interliner kwaliteitsbarometers, Hermes, 1999 – 2001: Percentages OV- en SOV-kaarten per lijn variërend van 47 tot 85%.

¹⁶ Berekening aan de hand van gegevens van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat: In de periode 1997-2000 kwam gemiddeld 71% van de opbrengsten van de Interliner voor suppletie in aanmerking. In 1997 kwam 6,9 miljoen euro voor suppletie in aanmerking en 2,8 miljoen euro niet. Uitgaande van een suppletiefactor van 1,47 waren de gedeerde inkomsten ongeveer 4 miljoen euro.

Resultaat

De resultaten van de Interliners vielen tegen. Niet alleen op de stille lijnen. Ook de drukke verbindingen waren financieel niet altijd een succes. Robbert Trapman van Connexxion: *“Als je echt alles uitrekent dan was een aantal Interliners bedrijfseconomisch gezien niet zo succesrijk als men soms wel dacht”*. De opbrengsten van de Interliner waren nog geen 10 eurocent per reizigerskilometer¹⁷, waarvan ongeveer 70% voor suppletie in aanmerking kwam. Op basis van een suppletiefactor van 1,47¹⁸ ontving de vervoerder dan ruim 20 eurocent per reizigerskilometer.

Een mager resultaat als we in aanmerking nemen dat in die periode de opbrengsten van het streekvervoer gemiddeld 7,5¹⁹ eurocent per reizigerskilometer bedroegen.

De geringe extra opbrengsten (per reizigerskilometer 1½ eurocent meer dan bij het reguliere streekvervoer) waren onvoldoende om de extra kosten te compenseren. Daarom werd door versobering van de productformule getracht de kosten te reduceren. Het aantal stoelen per bus nam toe en de garanties verdwenen.

¹⁷ WROOV-gegevens 1997-2001, Ministerie van Verkeer en Waterstaat

¹⁸ CVOV-bericht nr. 10, januari 2000

¹⁹ WROOV-PLUS-Jaarboek 1997, Ministerie van Verkeer en Waterstaat

10. Conclusies na tien jaar Interliner

De Interliner gaf het streekvervoer van Nederland een nieuwe impuls. De VSN-directie meende dat een sprong voorwaarts alleen gemaakt kon worden, door hoog in te zetten. Dat lukte.

De naam en het product Interliner waren snel vertrouwd. Er reed in Nederland een bus zonder de beruchte 'spruitjesgeur' waar door de (potentiële) klant op een andere manier naar werd gekeken.

Conclusie 1: *VSN gaf een antwoord op de vraag naar mobiliteitsoplossers. Er werd bewust een A-merk in de markt gezet. De Interliner was een van de belangrijkste OV-innovaties van de afgelopen 50 jaar.*

Niet iedereen kon de visie van de VSN-directie volgen. In Nederland geldt al gauw "doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg". Reizigers gingen vanwege de hogere tarieven klagen. En binnen VSN konden velen de strategie van de top niet volgen, zij wilden de productformule aanpassen. De VSN-top hield echter vast aan de oorspronkelijke productformule. Zij kende de praktische instelling van hun streekvervoerdochters. Eer men het door had, was de formule volledig verwaterd. Deze - op zich begrijpelijke - houding leidde er wel toe dat de ervaringen vanuit de praktijk niet gebruikt werden om het product verder te ontwikkelen.

Conclusie 2: *VSN had geen adequaat antwoord op de kritiek van buiten en van binnen. Er werd vastgehouden aan de uitgangspunten in plaats op zoek te gaan naar een compromis.*

De Wet Personenvervoer 2000 had een lange voorbereidingstijd. De marktwerking wierp zijn schaduw vooruit en de VSN-top kon in die periode minder aandacht aan de Interliner schenken. Die aandacht was wel nodig, want het product Interliner was nog niet uitontwikkeld.

Conclusie 3: *De Interliner had zeker potentie. Maar met een goed product alleen ben je er nog niet. Er moest ook een ondernemer zijn die in zijn product gelooft en die voor vergroting van het marktaandeel wilde vechten. Zonder zo'n ondernemer was het product tot mislukken gedoemd.*

Vanaf 1996 was er sprake van een daling van het aantal Interliner-verbindingen. Dat kwam niet door marktwerking. Wel door de druk op de vervoerbedrijven, die ook met marktwerking wordt beoogd, om efficiënter te gaan werken. Daardoor werd er kritisch naar de resultaten van de diverse lijnen gekeken.

Conclusie 4: *De Interliner was als product te duur (geworden). Daardoor stonden de Interliners bij opdrachtgevers en vervoerders boven aan het lijstje als er bezuinigd moest worden.*

Er hebben in totaal 35 Interliners gereden waarvan er begin 2004 nog 5 Interliners over zijn. In het topjaar (1996) reden er maar liefst 30 Interliners verspreid door het hele land. Er verdwenen dus 30 lijnen van de kaart. Van die 30 vervallen lijnen zijn er 22 vervangen door een andere productformule met een (vrijwel) gelijkwaardig vervoeraanbod. Drie lijnen zijn vervangen door een Sneldienst die alleen in de spits rijdt, een lijn verdween met de komst van de Zuidtangent en de passagiers van vier lijnen werden verwezen naar het onderliggende lijnennet.

Het comfortniveau van zowel de 'echte' Interliner als van de andere producten is fors lager dan dat van de oorspronkelijke Interliner-formule. Bij de opvolgers van de Interliner was dit een bewuste keuze van vervoerders en/of opdrachtgevers. Bij de 'echte' Interliner werd dit veroorzaakt door gebrek aan onderhoud. Deze ontwikkelingen hebben overigens niet tot een herkenbare vraaguitval geleid.

Conclusie 5: *De oorspronkelijke Interliner is van de Nederlandse wegen verdwenen maar de belangrijkste productkenmerken (snelheid en betrouwbaarheid) zijn blijven bestaan. In de eerste jaren werd de productformule aangepast (versoerd) omdat de extra kosten van de Interlinerformule niet door de extra opbrengsten werden goedgemaakt. Vanaf 2002 kwam daar een reden bij: De vervoerbedrijven wilden zichzelf met een nieuwe productnaam kunnen profileren.*

Conclusie 6: *De resterende Interliners en de diverse opvolgers zijn qua vervoeraanbod (frequentie en rijtijd) vergelijkbaar met de Interliners van het eerste uur. Het aantal reizigers is de laatste jaren redelijk stabiel. Er is echter weinig meer over van het product dat VSN in 1994 in de markt zette. Het totaal-concept is verdwenen. De dienstverlening staat niet meer voorop. Daarmee zijn de huidige producten minder aantrekkelijk voor de oorspronkelijke doelgroep: de 'eerste klas reizigers'.*

Conclusie 7: *14 Interliners verdwenen in de periode 2000 – 2003. Daarvan zijn er vier niet door een andere productformule of Sneldienst vervangen. Ruw geschat is een kwart van het aantal reizigers van deze lijnen voor het openbaar vervoer verloren gegaan. Dat komt neer op 3% van het totale aantal Interlinerpassagiers van 1997. Een dergelijk percentage wijst eerder op onderhoud dan op afbraak. Een overzicht van de aantallen reizigers is hieronder weergegeven.*

Waar zijn de zes miljoen Interliner-reizigers van 1997 gebleven?

	Interliner	Alternatieve formule	'Gewone' Sneldienst	Regulier streekvervoer	Totaal
1997	6,00 miljoen				6,00 miljoen
2000	5,64 miljoen				5,64 miljoen *)
2003	1,80 miljoen	2,40 miljoen	0,80 miljoen	0,47 miljoen	5,48 miljoen **)

*) De 0,36 miljoen reizigers minder in de periode 1997-2000 komt overeen met de algemene trend. Het aantal openbaar vervoerreizigers daalde in die periode ongeveer 5%

***) Het verlies van 0,16 miljoen reizigers in de periode 2000-2003 wordt veroorzaakt door het schrappen van Interlinerverbindingen.

Conclusie 8: Ook binnen de regels van de Wet personenvervoer 2000 is het goed mogelijk om een landelijk snelbusnet met een heldere en transparante productformule te realiseren. Hiervoor dienen door de lagere overheden gezamenlijk de kaders te worden vast gesteld waarbinnen dit net wordt ontwikkeld.

Conclusie 9: In de periode 2000 - 2003 verdwenen om diverse redenen een groot aantal Interliners van de Nederlandse wegen. Slechts in één geval had dat te maken met aanbesteding. Hieronder een overzicht van de redenen waarom de Interliner verdween:

Aantal lijnen	%	Reden
8	29 %	Interliner (ongewijzigd)
7,5	27 %	Arriva kiest voor de naam Q-liner
2	7 %	Opdrachtgever kiest voor 'Grijze Interliner'
2,5	9 %	Opdrachtgever kiest voor Sneldienst zonder toeslag
3	11 %	Vanwege tegenvallend resultaat omgezet in Sneldienst
1	4 %	Opgeheven vanwege komst van de Zuidtangent
3	11 %	Vanwege tegenvallend resultaat opgeheven, streeklijn resteert
1	4 %	In samenhang met aanbesteding opgeheven. Er resteren een Sneldienst en streeklijn (doorgaande verbinding in de spits)
28		

Stand van zaken 2003, op basis van de 28 Interliners van 2000

Bijlage A Overzicht Interliners en opvolgers

Overzicht interliners		'94	'95	'96	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	2004 lijn
300	Emmen – Groningen	I	I	I	I	I	I	I	I	I	Q	Q	300
301	Veendam – Groningen		I	I	I	I	I	I	I	I	Q	Q	301
310	Kop Afsluitdijk – Sneek – Heerenveen	I	I	I			I	I	I	I	Q	Q	310
314	Drachten - Groningen					I	I	I	I	I	Q	Q	314
315	Lelystad – Heerenveen – Groningen		I	I	I	I	I	I	I	I	Q	Q	315
321	Enschede – Winterswijk		I	I	S	S	S	S	S	S	S	S	73 S
327	Enschede – Doetinchem		I	I	I	S	S	S	S	S	S	S	74 S
329	Genderingen – Doetinchem – Arnhem		I	I	S	S	S	S	S	S	S	S	74 S
330	Lelystad – Zwolle	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	330
331	Apeldoorn – Arnhem		I	I	I	I	I	I	I	I	S	S	231
336	Arnhem – Wageningen – Ede		I	I	I	I	I	I	I	I			spits
345	Wijk bij Duurstede – Utrecht	I	I		-	-	-	-	-	-	-	-	spits
348	Huizen – Amsterdam Amstel				I	I	I	S	S	S	S	S	130
350	Alkmaar – Leeuwarden – Drachten	I	I	I	I	I	I	I	I	I	Q/S	Q/S	350
351	Alkmaar – Harlingen Haven	I	I	I	I	I	I	I	I	I	S	S	132
355	Hoorn – Den Oever – Den Helder	I	I	I	I	I	I	I	I	I	S	S	133
362	Haarlem – Schiphol	I	I	I	I	I	I	I	I		-	-	streek
370	Alphen a/d Rijn – Schiphol – A'dam Marnixstr.	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	370
380	Alphen a/d Rijn – Zoetermeer – Den Haag CS		I	I	I	I	I	I	I	Int	Int	Int	380
382	Boskoop – Zoetermeer – Den Haag CS		I	I	I	I	I	I	I	Int	Int	Int	382
387	Utrecht – Gorinchem		I	I	I	I	I	I	I	I	Q	Q	387
388	Utrecht – Dordrecht	I	I	I	I	I	I	I	I	I	Q	Q	388
391	Haarlem – Noordwijk (– Den Haag CS)	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	streek
395	Zierikzee – Rotterdam Zuidpl.	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	395
400	Oosterhout – Utrecht CS	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	400
401	Breda – Utrecht CS	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	401
402	Den Bosch – Waalwijk – Dordrecht	I	I	I		-	-	-	-	-	-	-	-
405	Bergen op Zoom – Steenbergen – R'dam Zpl.				I	I	I	I	I	S	S	S	101
410	Eindhoven – Uden – Nijmegen	I	I	I	I	I	I	I	I	S/S	S/S	S/S	121/streek
411	Nijmegen – Druten – Tiel		I	I	I	I	I	I	I	I	-/S	-/S	streek/87
412	Nijmegen – Arnhem		I	I	I	I	I	I	I	I			spits
415	Venray – Venlo – Panningen		I	I	I	I	I	I	I	-/S	-/S	-/S	streek/130
420/421	Aachen – Maastricht NS – Airport – Sittard	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	S	420
422	Sittard – Heerlen – Kerkrade							I	I	I	-	-	streek
423	Sittard – Brunssum – Kerkrade							I	I	I	-	-	streek

Legenda:

I = Interliner

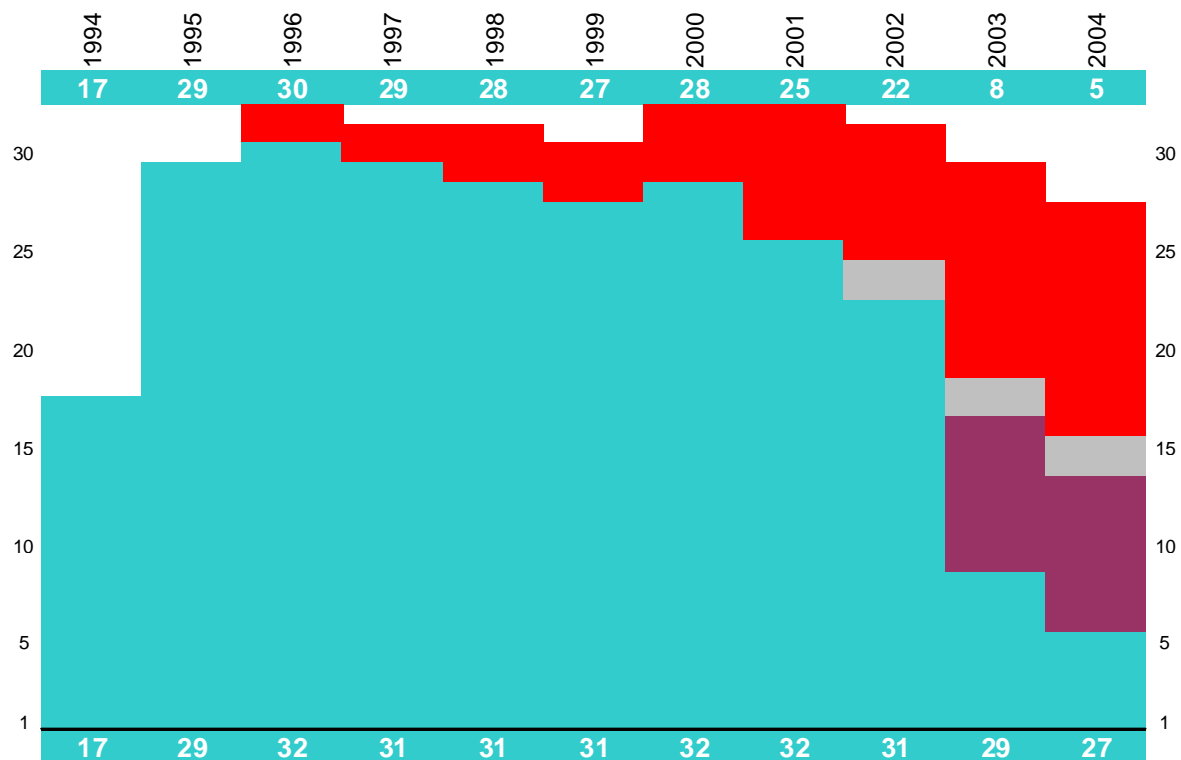
Q = Q-liner

S = Sneldienst

Int = Grijs Interliner

- = Opgeheven

Totaal aantal Interliners in exploitatie:



Legenda:

- = Sneldienst
- = Grijze Interliner
- = Q-liner
- = Interliner

Bijlage B Productformule Interliner

Dienstregeling

Frequentie: In de productformule werd in eerste instantie gesteld dat de Interliner op maandag t/m vrijdag van 07.00 tot 23.00 uur zou rijden. Al voor de start bleek dat 's avonds en in het weekend op een aantal verbindingen de vervoervraag te klein zou zijn. De productformule werd bijgesteld tot: op maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 19:00 uur minimaal een uurdienst. Daarbuiten is het aanbod afhankelijk van de vervoervraag.

Snelheid: hier bestaat een verschil tussen een bestaande lijn die is omgebouwd tot Interlinerverbinding of een compleet nieuwe verbinding. Doelstelling in het geval van een bestaande lijn is het 'wezenlijk' verhogen van de snelheid ten opzichte van de bestaande situatie.

In het geval van een nieuwe verbinding wordt de doelstelling uitgedrukt in een gemiddelde snelheid:

- Binnen de bebouwde kom: 35 km/h
- Buiten de bebouwde kom: 60 km/h

Betrouwbaarheid: om de betrouwbaarheid van de uit te voeren dienstregeling te vergroten, worden de volgende maatregelen uitgevoerd:

- De Interliner stopt bij elke Interlinerhalte. De halteplaatsen worden met aankomst- en vertrektijd vermeld in de dienstregeling.
- De Interliner vertrekt nooit te vroeg.
- De Interliner wacht op aansluiting van een vertraagd openbaar vervoersysteem, van hogere (IC-trein) of vergelijkbare rangorde, maximaal 3 minuten. Aan overstappende reizigers die de Interliner dan missen wordt een vervangend alternatief geboden²⁰.
- Is de Interliner onverhoopt te laat, zodat passagiers hun aansluiting missen, dan wordt voor alternatief vervoer gezorgd²⁰. Interliner garandeert de in de dienstregeling gemelde aansluitingen. Het alternatief dient kwalitatief gelijkwaardig te zijn aan de reguliere Interliner.

Reistijdfactoren: de reistijdfactoren worden bepaald door twee verschillende factoren, te weten:

- De rijtijdfactor, dit is de gemiddelde snelheid van de Interliner gedeeld door de gemiddelde snelheid van een auto op een bepaald traject. De maximum rijtijdfactor is vastgesteld op 1,1.
- De reistijdfactor, dit is de gemiddelde totale reistijd van deur tot deur bij een reis per Interliner gedeeld door de gemiddelde totale reistijd van dezelfde reis

²⁰ Vervangend vervoer kan door middel van een extra rit met een interlinerbus, of door middel van een taxibusje.

gemaakt per auto. Het maximum hierbij is afhankelijk van de reisafstand en neemt af naarmate de reisafstand groter is. Bij een reistijd van 10 minuten is de reistijdfactor 1,2; bij een reistijd van 40 minuten is deze 1,1.

Comfort

De bus: aan het Interliner materieel worden hoge eisen gesteld ten aanzien van comfort en herkenbaarheid, namelijk:

- In principe géén staanplaatsen. Zitplaatsgarantie is niet te geven, zolang Interliner niet beschikt over een reserveringssysteem. Wel zijn dwingende afspraken gemaakt ten aanzien van het aantal staande passagiers die meereizen, en over welke afstand. Dit zijn maximaal 5 passagiers over maximaal 1 halte, daarna is vervangend materieel op die halte aanwezig;
- Ruime stoelopstelling, 2 + 1 (tussen in- en uitstapdeur);
- ArMLEUNINGEN;
- Eigentijdse kleurstelling interieur en exterieur;
- Bagageruimte achter de chauffeursstoel;
- Leeslamp voor elke passagier en achtergrondverlichting als sfeerverlichting;
- Ventilatiesysteem met verstelbare blaasmondjes bij iedere zitplaats;
- Ramen van getint glas.

Halte-accommodatie: om de reistijd te beperken is gekozen voor een beperkt aantal halten. Omdat de kwaliteit van het voor- en natransport echter ook van belang is, dienen de Interlinerhalten aan hoge eisen te voldoen, te weten:

- Informatie-unit met dienstregeling-, omgeving en lijn/route-informatie;
- Telecommunicatie apparatuur (green points);
- Wachtunit met zitplaatsen;
- Overdekte fietsenstalling met minimaal 8 plaatsen;
- Verlichting;
- Prullenbak en zitbank;
- De route van en naar de halte is zowel verkeers- als sociaal veilig;
- Eventueel worden daar waar wenselijk voorzieningen getroffen voor 'Kiss&Ride-verkeer'.

Interliner taxi: als voorziening voor het voor- en natransport van de Interlinerhalten is de Interlinertaxi ontwikkeld. Dit is een concept vergelijkbaar met de treintaxi. Voor een bedrag van € 2,72 (zes gulden) worden passagiers gezamenlijk van of naar de halte gebracht. Passagiers bellen zelf een speciaal telefoonnummer of spreken de chauffeur aan om een Interlinertaxi te bestellen.

Vervoerkundige aspecten

Halten en afstanden: de perceptie van snelheid bij de klant is mede afhankelijk van het aantal malen dat de bus halteert. De ondergrens voor twee halten is gesteld op 1,5 kilometer, een bovengrens is er niet. Ook de totale afstand van de verbinding, het gebied en het wegtype waarover de Interliner rijdt beïnvloeden de perceptie van de reiziger.

Stoppen op Interlinerhalten: de Interliner stopt op *alle* halten, ongeacht of passagiers willen in- of uitstappen. Hierdoor wordt het betrouwbaarheids-gevoel van de passagier versterkt en wordt de stiptheid van de dienstregelinguitvoering vergroot. Er wordt immers op alle halten op tijd aangekomen en vertrokken. Alle halten zijn vermeld met zowel aankomst- als vertrektijden in de dienstregelingtabellen.

Wachttijden: de wachttijd is te verdelen in twee aspecten:

1. De wachttijd voor de passagier in de bus tijdens het halteren bedraagt maximaal één minuut.
2. De wachttijd voor de passagier die wil overstappen op een halte. Indien de Interliner wacht op een Intercitytrein bedraagt de maximale wachttijd 3 minuten, indien de overstappende relatie belangrijker is dan de doorgaande relatie, wacht de Interliner maximaal 5 minuten. Bij alle vertragingen, ontstaan door een vertraging in een openbaar vervoersysteem van een lagere rangorde, wordt niet gewacht.

Verbindingen: de Interliner rijdt te allen tijde de snelste route tussen twee halten. De minimale lengte van een Interlinerverbinding bedraagt 10 kilometer.

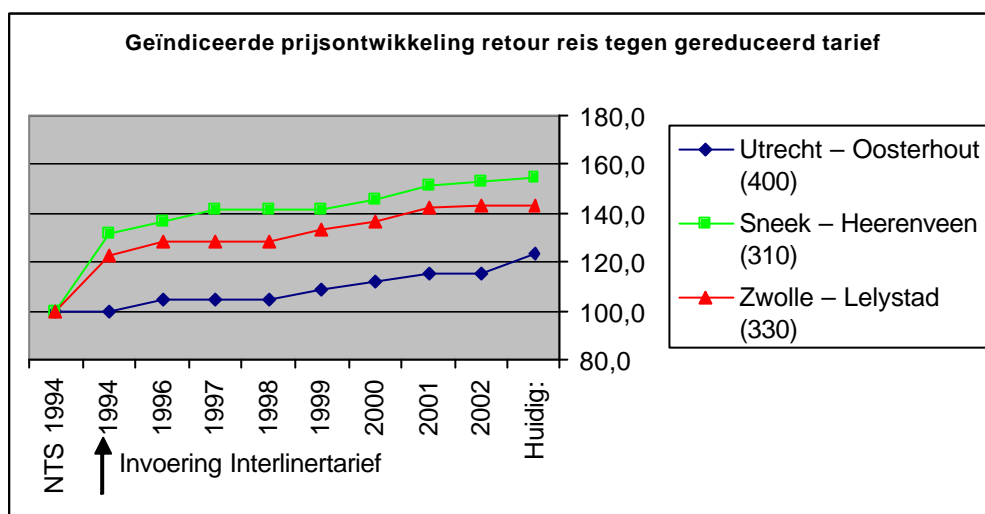
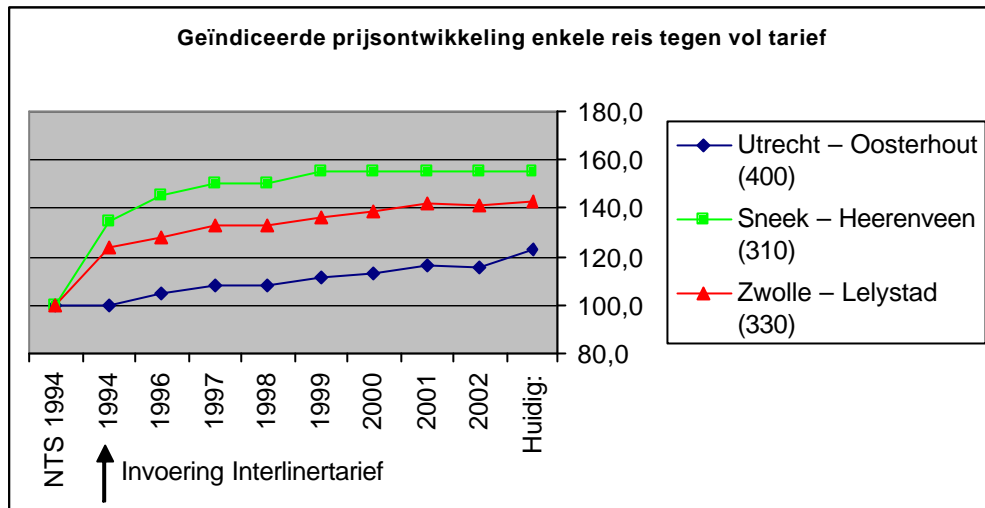
Bijlage C Vergelijking productformules

In onderstaande tabel staan de originele uitgangspunten zoals gesteld in de productformules van de betreffende vervoersystemen.

	Interliner	Q-liner	GGD
Materieel			
Stoelopstelling	2 + 1	2 + 2	Geen eisen
Leeslampjes	Ja	Ja	Geen eisen
Koeling	Per stoel blaasmondje	Airco	Geen eisen
Vloerhoogte	Hoge vloer	Semi lagevloer	Semi lagevloer
Snelheid			
Binnen bebouwde kom	Min. 35 km/h	Min. 30 km/h	Min. 30 km/h
Buiten bebouwde kom	Min. 60 km/h	Min. 60 km/h	Min. 60 km/h
Tarief	Interlinertarief, vergelijkbaar met het 2 ^e klas NS-tarief	Binnen 18 zones: strippenkaart inclusief overstaprechten, daarbuiten Q-linerkaartjes	Landelijk HOV-tariefstelsel
Dienstregeling (ma-vrij)			
Minimale frequentie en rijtijden	Minimaal 1 keer per uur tussen 07.00 – 23.00 uur	Minimaal 1 keer per uur tussen 07.00 – 19.00 uur	Minimaal 1 keer per uur tussen 07.00 – 19.00 uur
Stops bij halten	Alle	Op verzoek	Op verzoek
Omroepen halten	Neen	Neen	Alle
Te vroeg vertrekken	Neen	Neen	Neen
Doelstellingen m.b.t. vertraging	-	-	Max. 10% vertraging van >3 min. 1% meer dan 5 min.
Vervangend vervoer bij vertraging	Ja	Ja	Ja
Zitplaatsgarantie	Neen	Neen	Neen
Bagageruimte	Ja	Ja	n.b.
Aanvullend taxivervoer	Ja	Ja	Neen

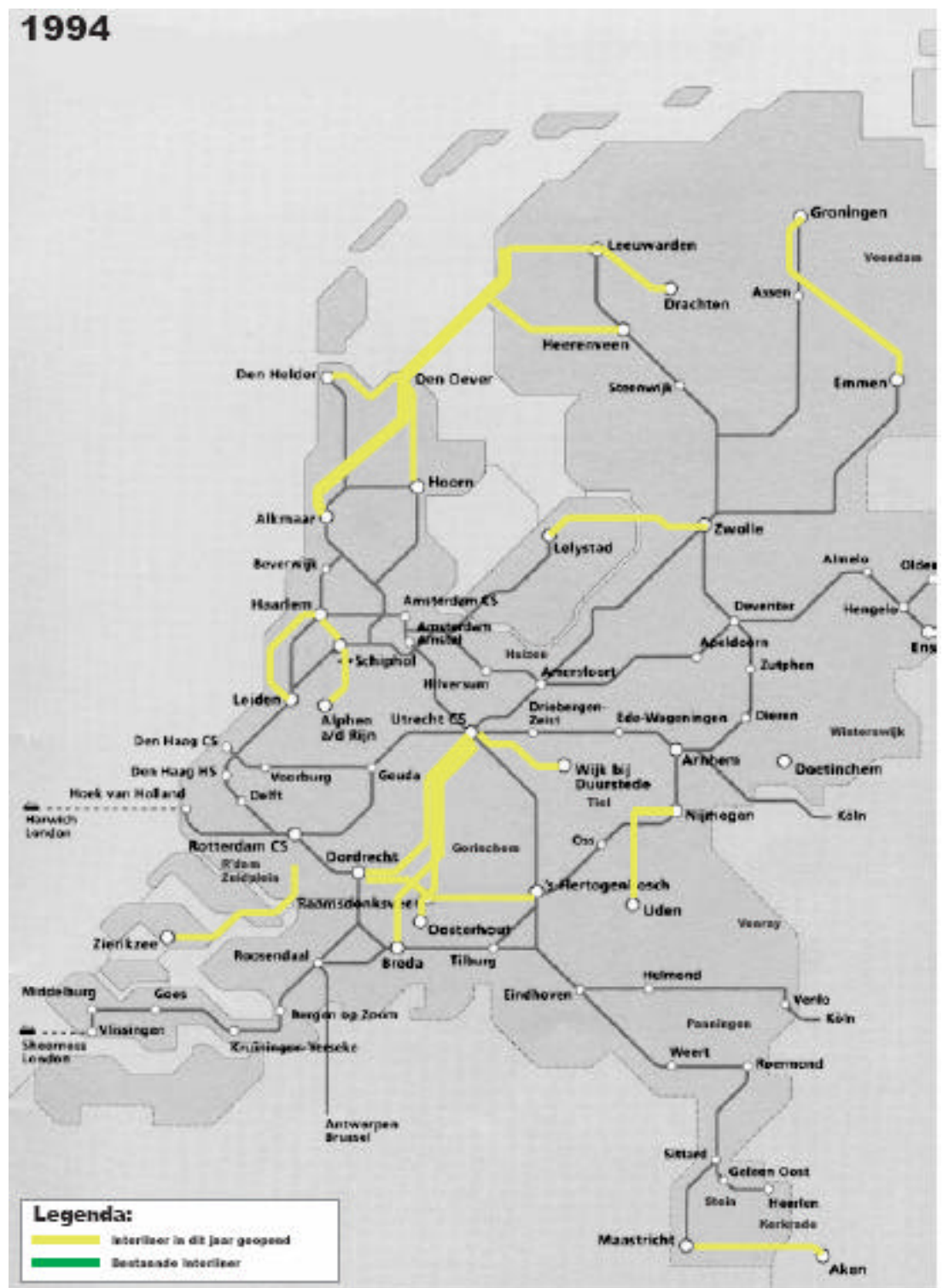
Bijlage D Vergelijking tarieven

Formule	Interliner			
Route:	Utrecht – Oosterhout (400)			
Afstand [km]:	63 (NS-tarief)			
	Enkeltje vol tarief	INDEX	Retour met reductie	INDEX
NTS 1994	€ 6,92	100,0	€ 7,28	100,0
1994	€ 6,92	100,0	€ 7,28	100,0
1996	€ 7,26	104,9	€ 7,60	104,4
1997	€ 7,49	108,2	€ 7,60	104,4
1998	€ 7,50	108,4	€ 7,62	104,7
1999	€ 7,71	111,4	€ 7,94	109,1
2000	€ 7,83	113,2	€ 8,17	112,2
2001	€ 8,05	116,3	€ 8,39	115,2
2002	€ 8,00	115,6	€ 8,40	115,4
Huidig:	€ 8,50	122,8	€ 9,00	123,6
Formule	Q-liner			
Route:	Sneek – Heerenveen (310)			
Afstand [km]:	22 (of 7 zones)			
	Enkeltje vol tarief	INDEX	Retour met reductie	INDEX
NTS 1994	€ 2,19	100	€ 2,33	100
1994	€ 2,95	134,7	€ 3,06	131,3
1996	€ 3,18	145,2	€ 3,18	136,5
1997	€ 3,29	150,2	€ 3,29	141,2
1998	€ 3,29	150,2	€ 3,29	141,2
1999	€ 3,40	155,3	€ 3,29	141,2
2000	€ 3,40	155,3	€ 3,40	145,9
2001	€ 3,40	155,3	€ 3,52	151,1
2002	€ 3,40	155,3	€ 3,56	152,8
Huidig:	€ 3,40	155,3	€ 3,60	154,5
Formule	Interliner			
Route:	Zwolle – Lelystad (330)			
Afstand [km]:	40 (of 12 zones)			
	Enkeltje vol tarief	INDEX	Retour met reductie	INDEX
NTS 1994	€ 3,75	100	€ 3,99	100
1994	€ 4,65	124,0	€ 4,88	122,3
1996	€ 4,79	127,7	€ 5,11	128,1
1997	€ 4,99	133,1	€ 5,11	128,1
1998	€ 4,99	133,1	€ 5,11	128,1
1999	€ 5,11	136,3	€ 5,33	133,6
2000	€ 5,21	138,9	€ 5,45	136,6
2001	€ 5,33	142,1	€ 5,67	142,1
2002	€ 5,30	141,3	€ 5,70	142,9
Huidig:	€ 5,34	142,4	€ 5,70	142,9

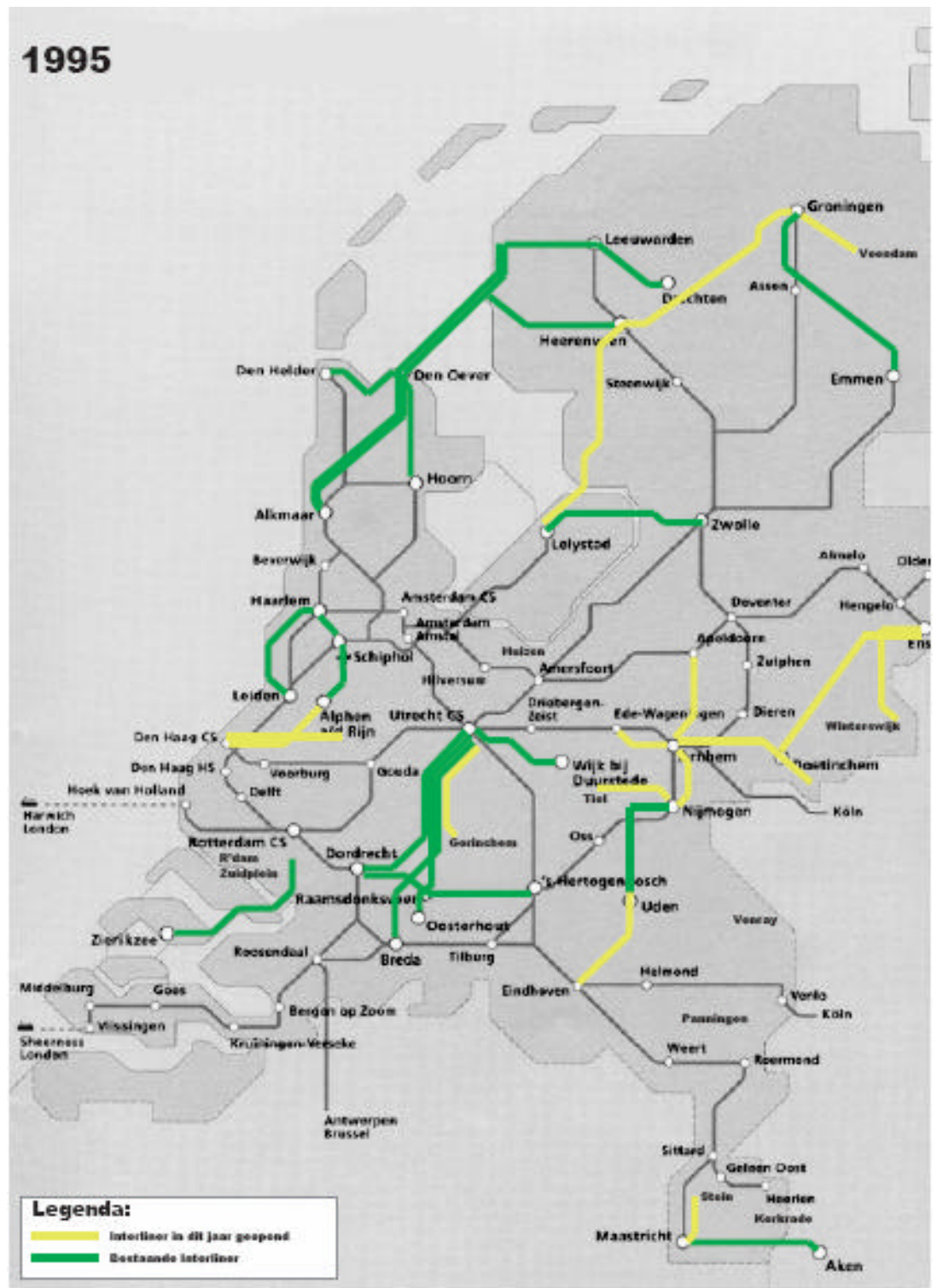


Bijlage E Ontwikkeling Interlinernet per jaar

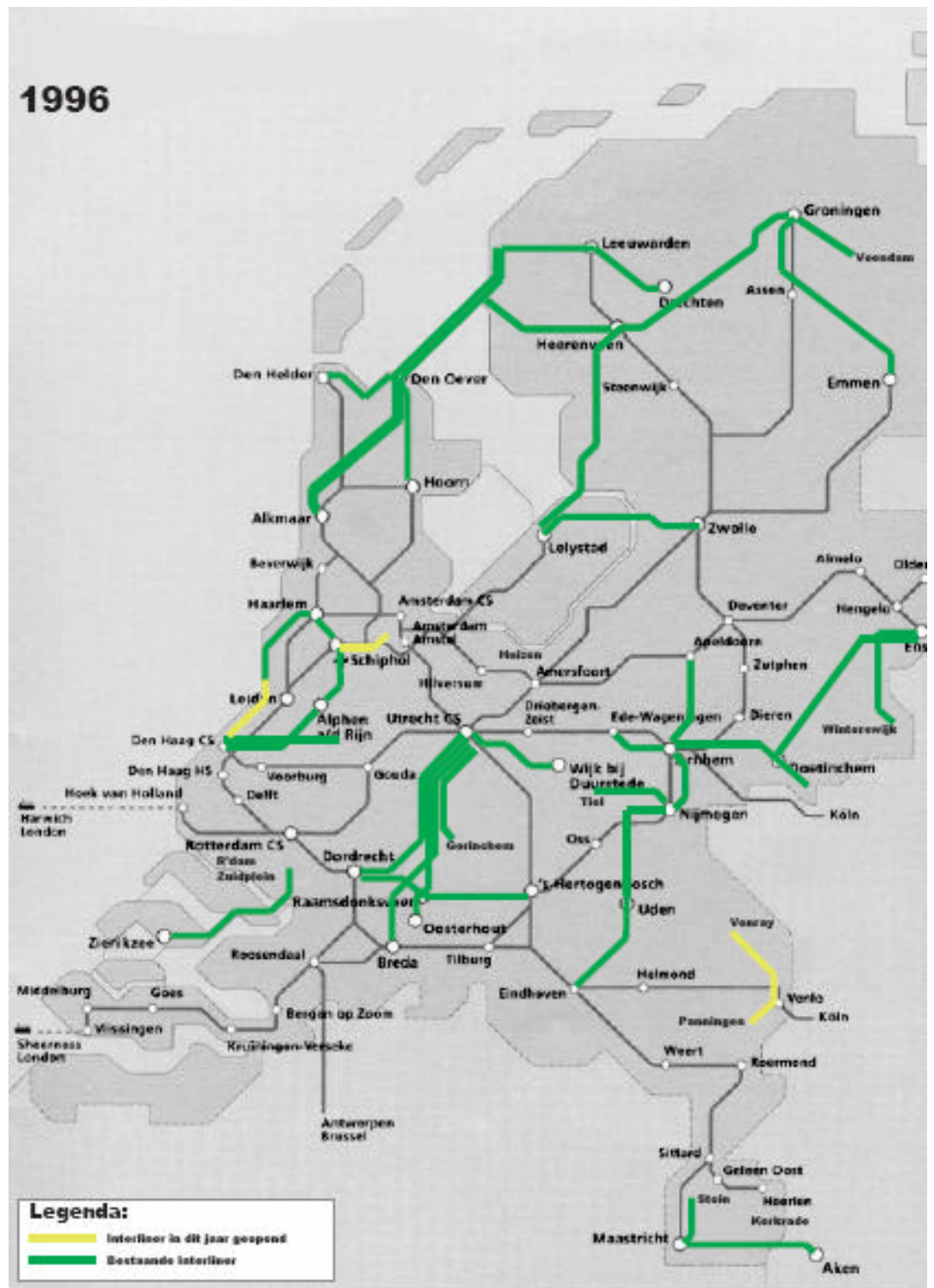
E.1 1994



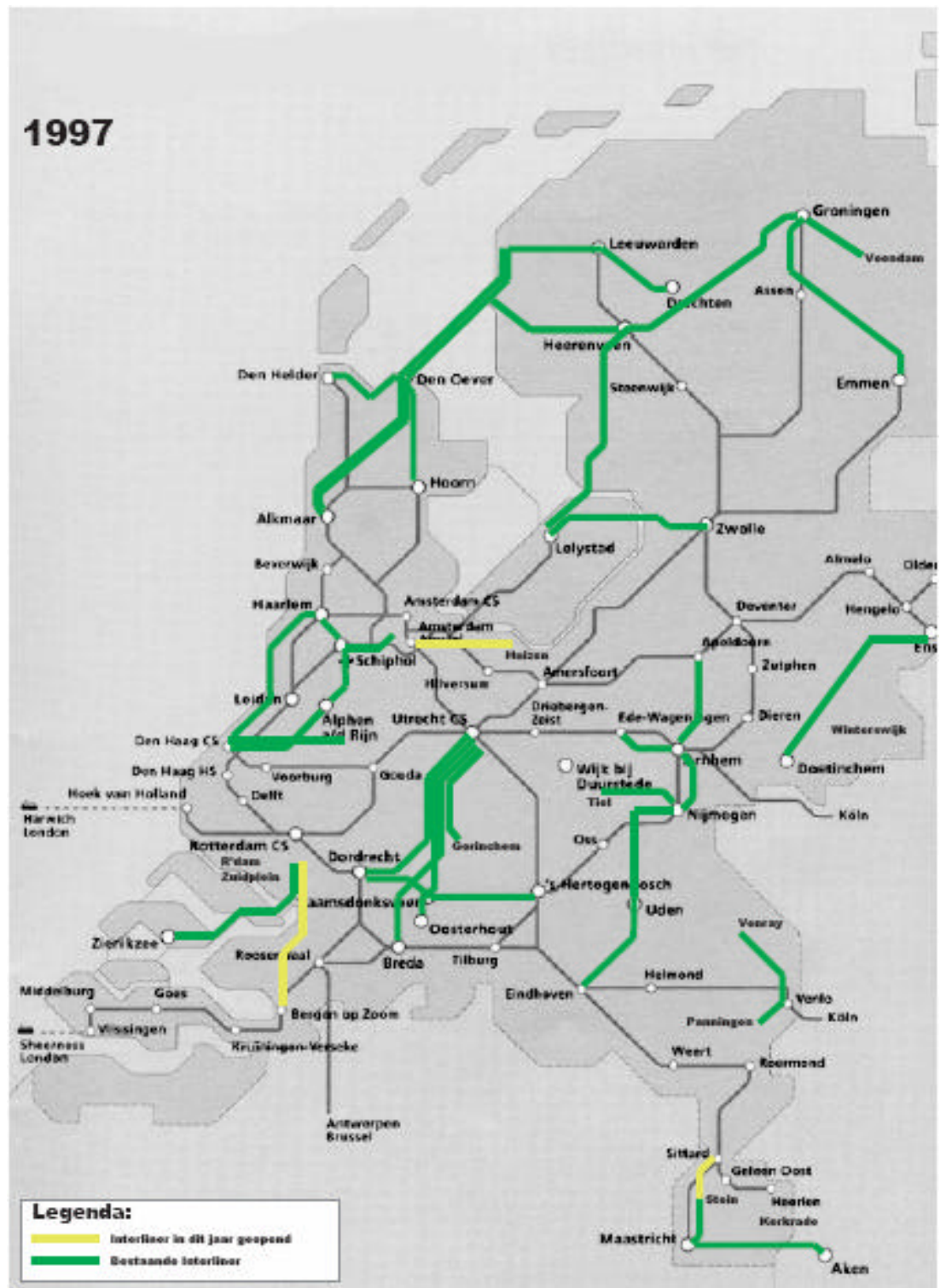
E.2 1995



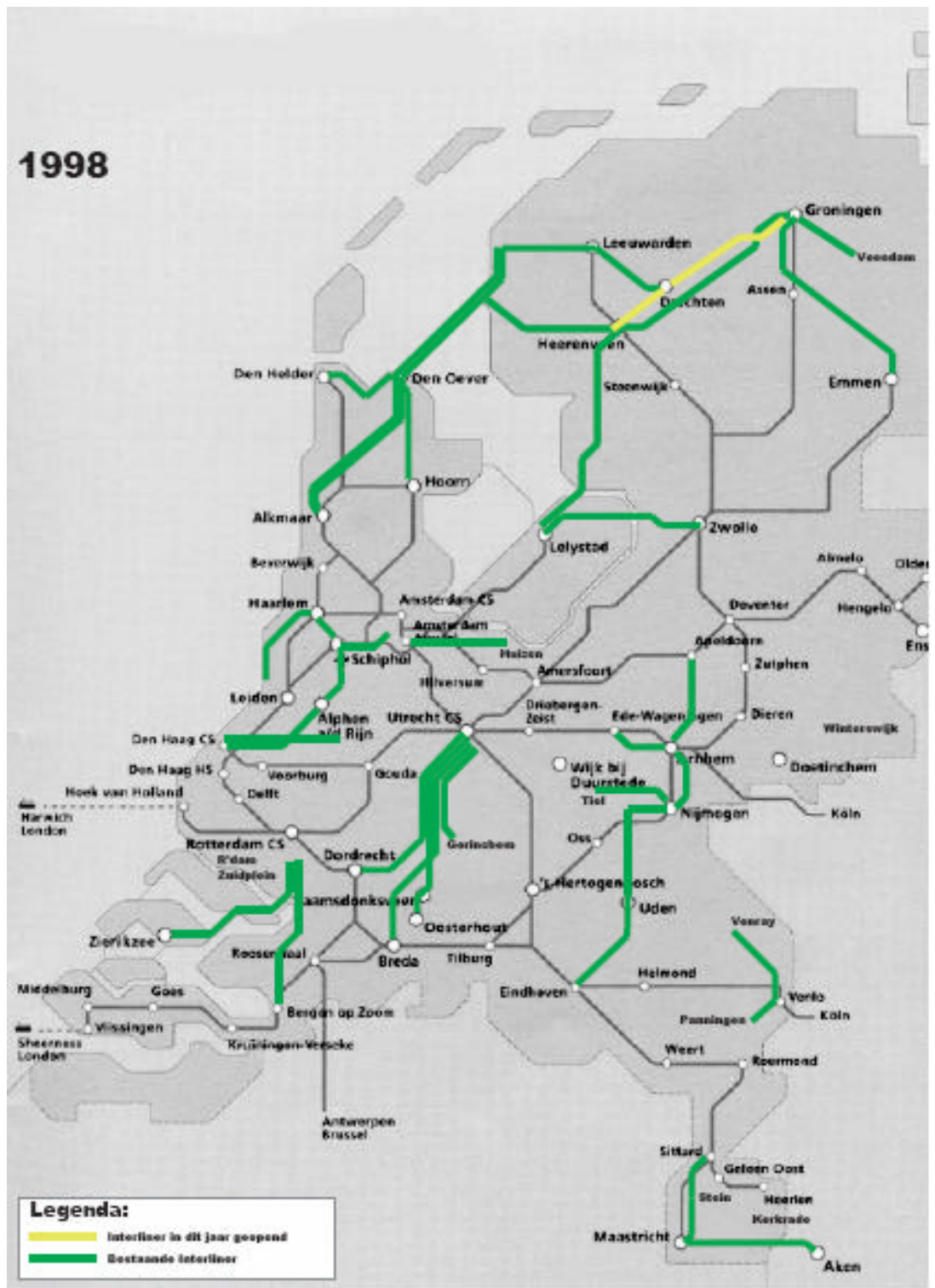
E.3 1996



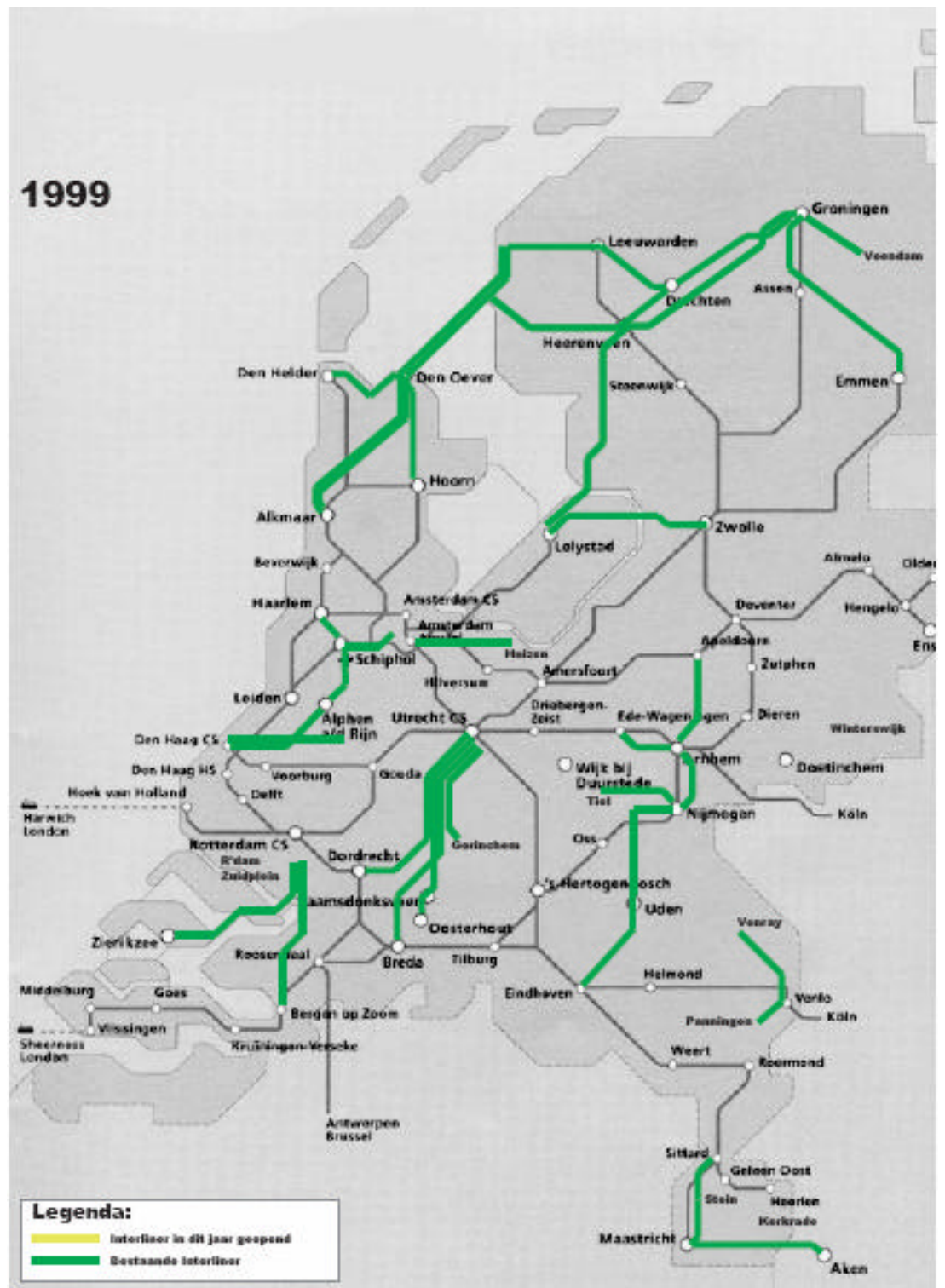
E.4 1997



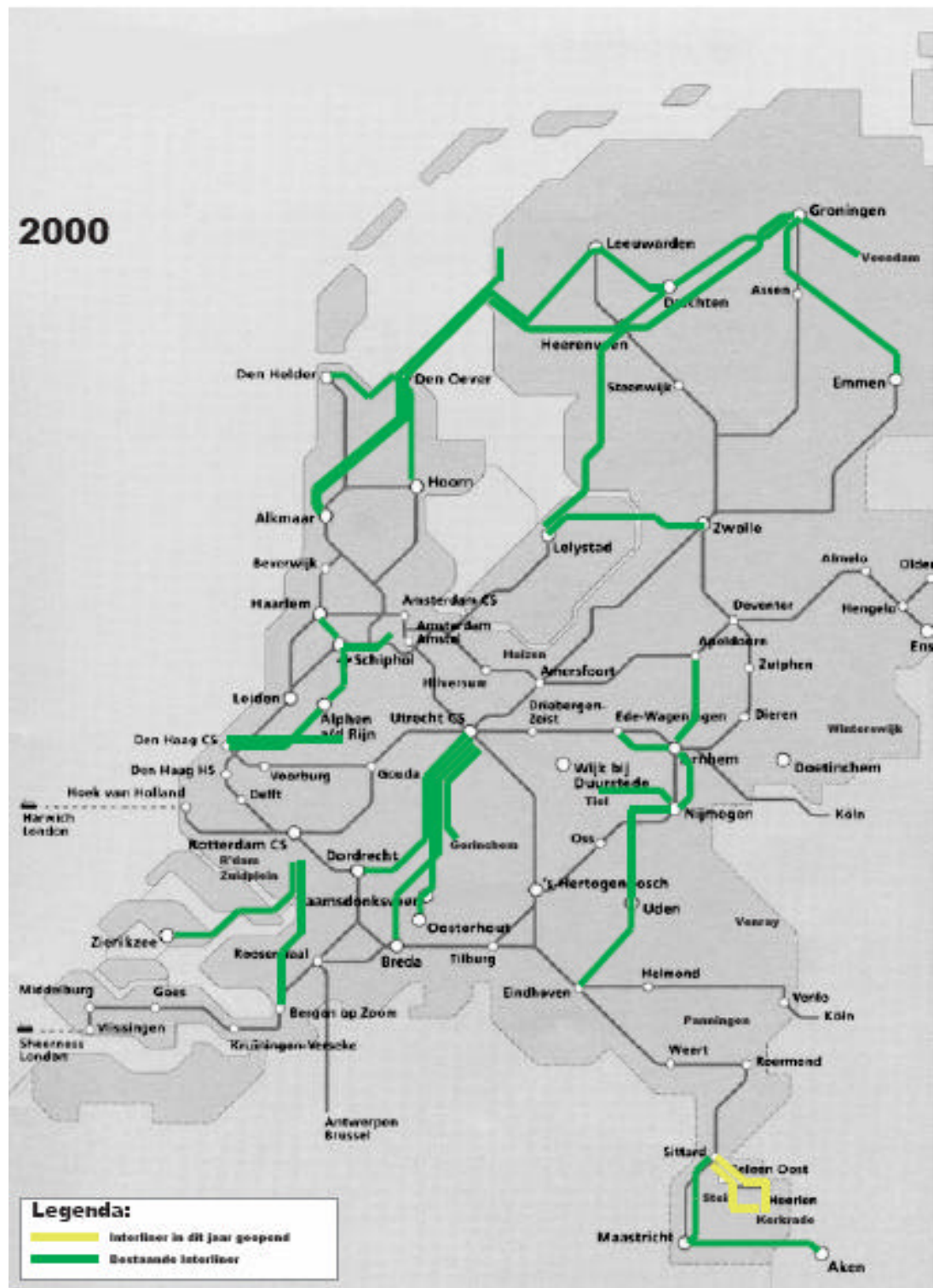
E.5 1998



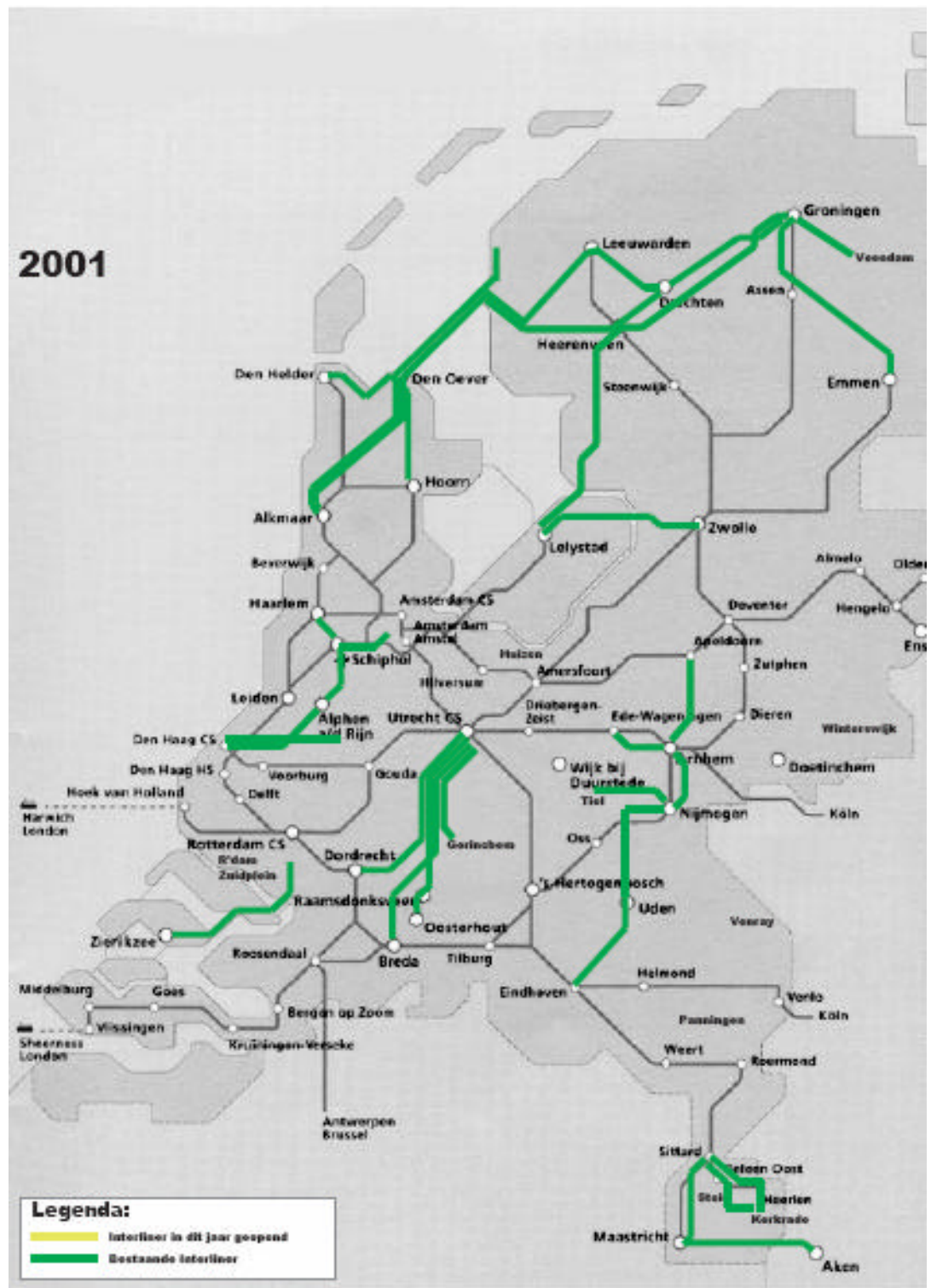
E.6 1999



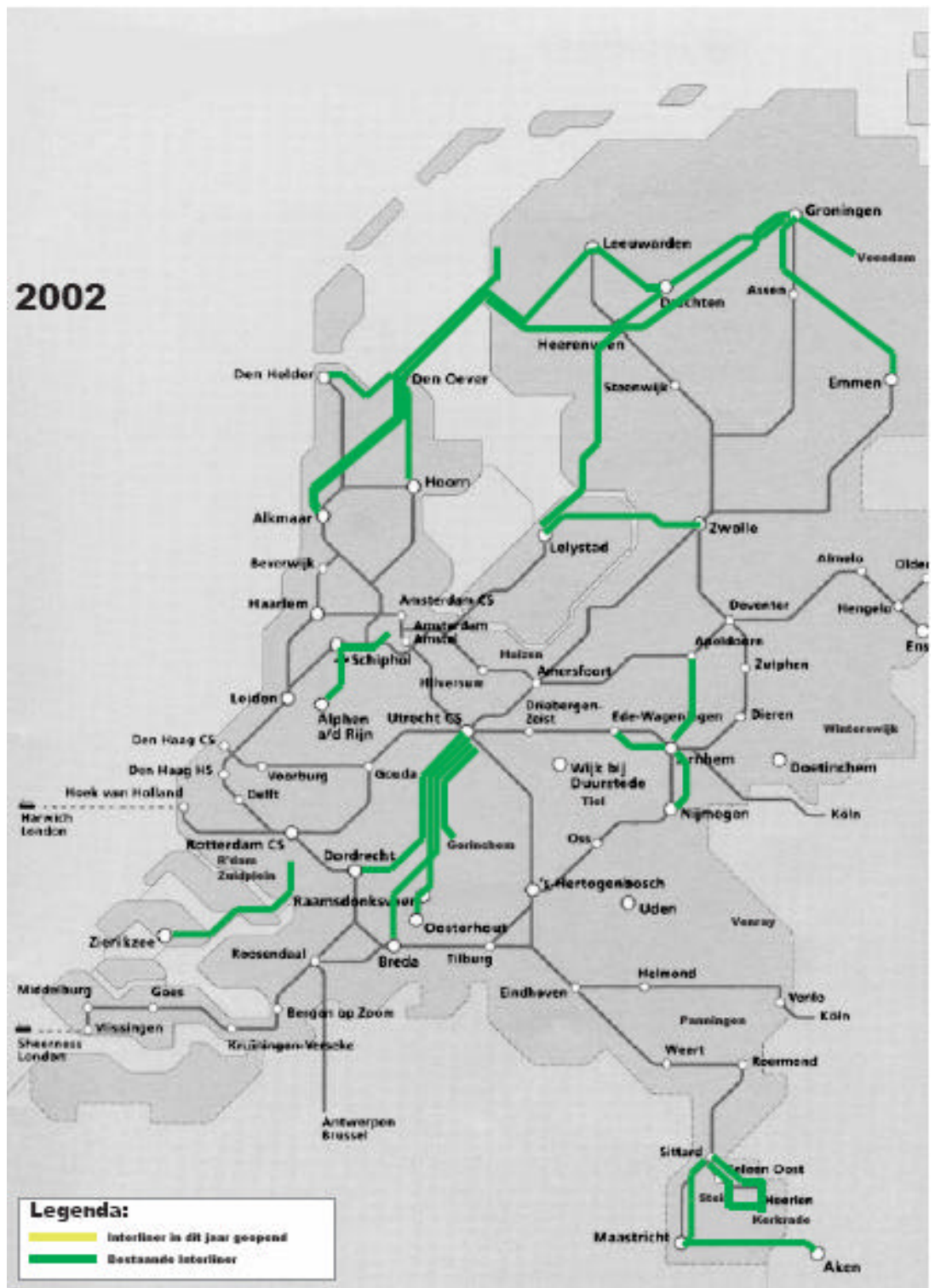
E.7 2000



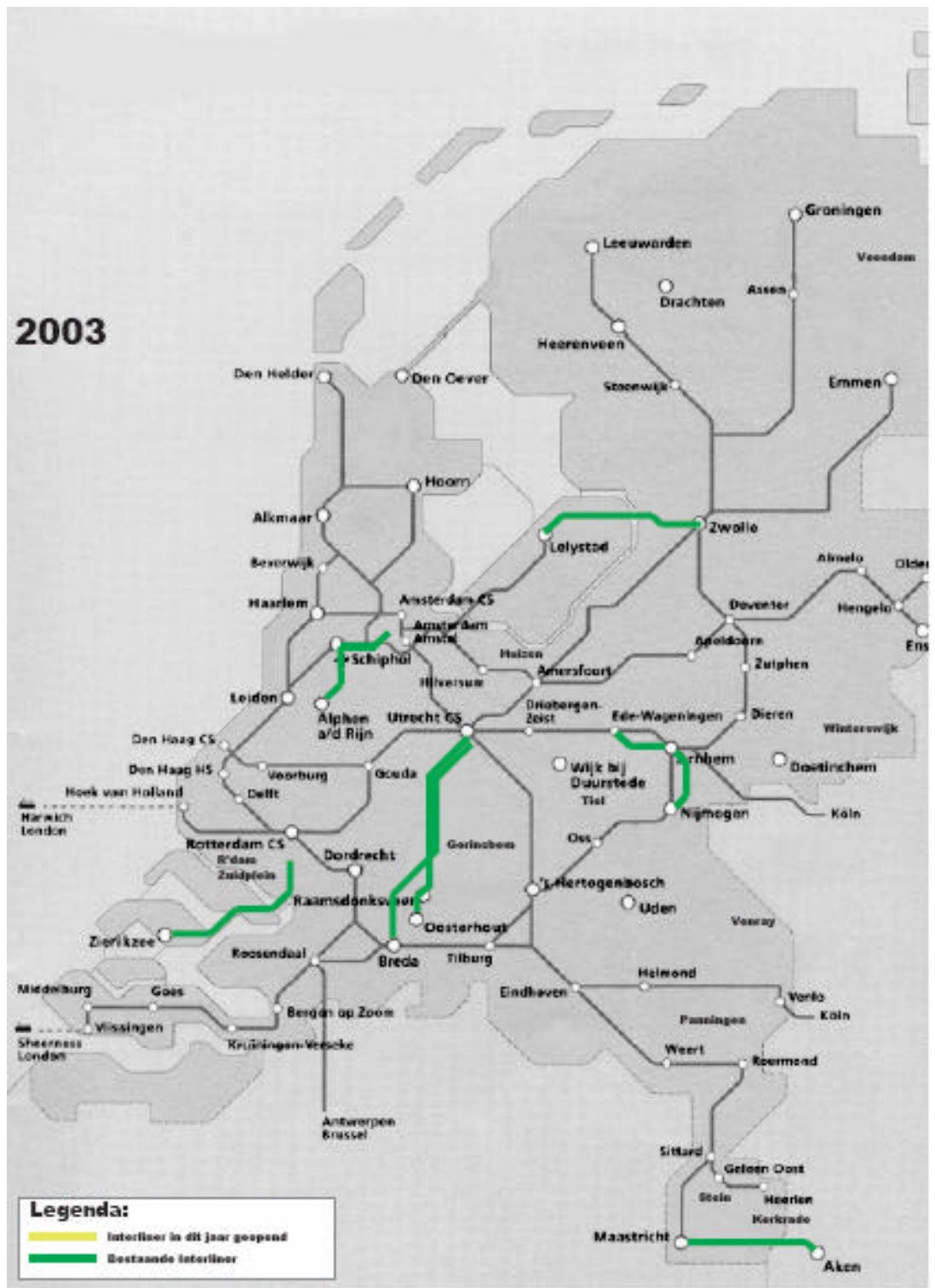
E.8 2001



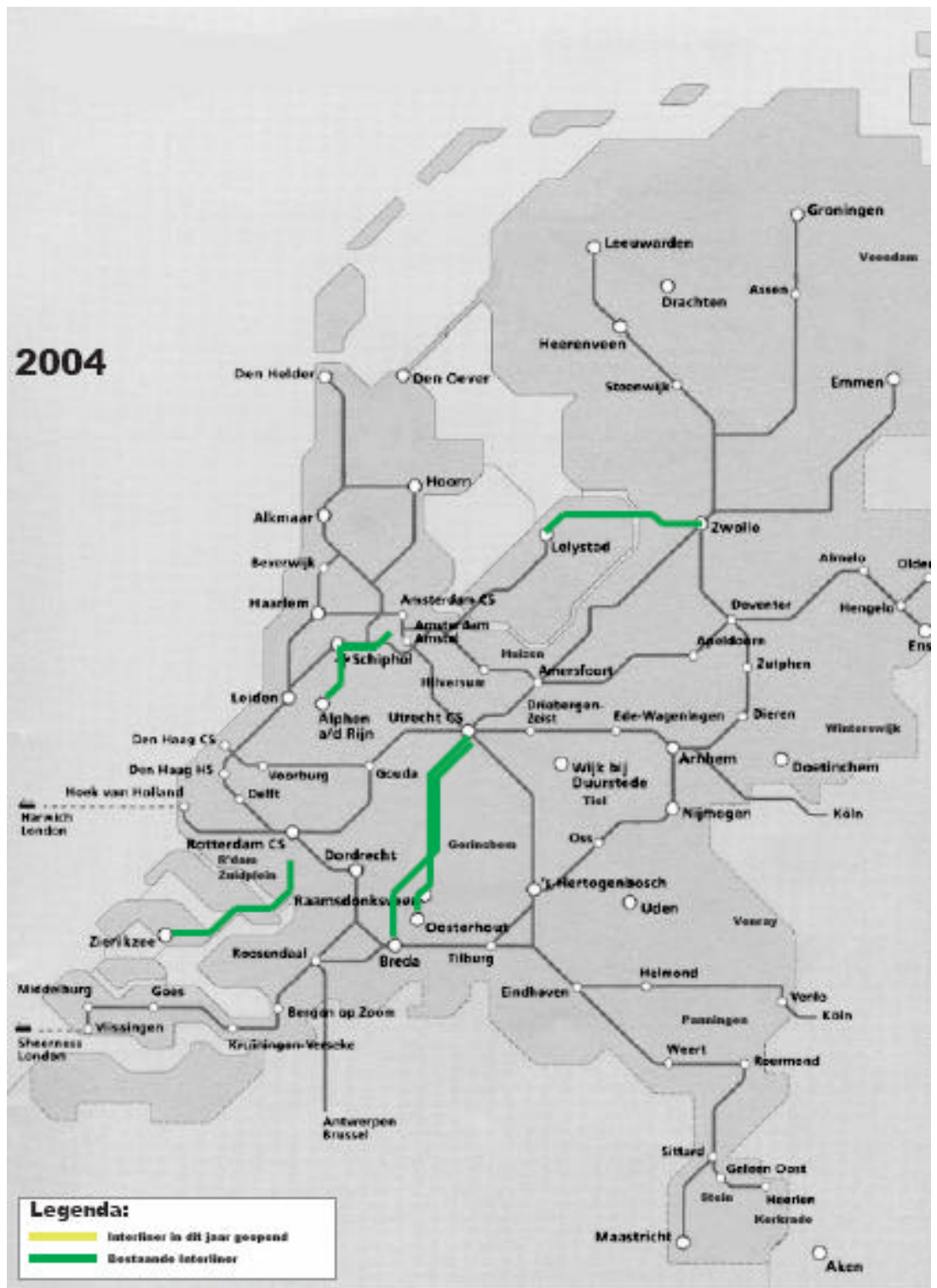
E.9 2002



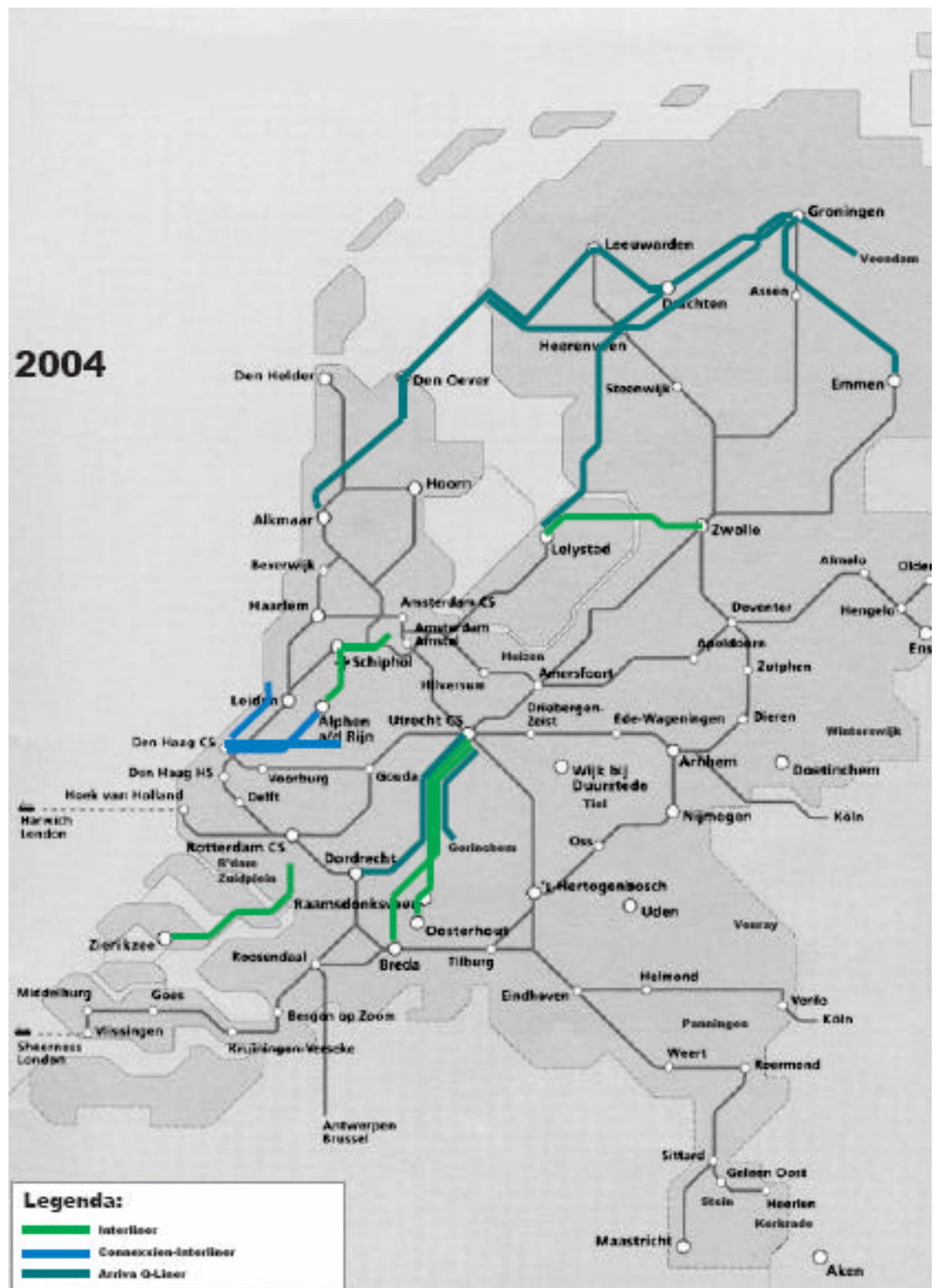
E.10 2003



E.11 2004



Bijlage F Interliners en opvolgers in 2004



Bijlage G Wat is marktwerking?

Van Dale:

“**markt·wer·king** (de ~ (v.))

Onbelemmerde confrontatie van vraag en aanbod.”

De Commissie Brox stond aan de wieg van de marktwerking binnen het openbaar vervoer. De Commissie meende dat als er concurrentie zou komen, de vervoerbedrijven weer als ondernemers zouden gaan werken. Marktwerking zou leiden tot innoverende, klantgerichte en efficiënte vervoerbedrijven.

VSN begreep die boodschap en vertaalde deze als volgt: Marktwerking betekent dat de klant kan kiezen. Van reis tot reis maakt hij een keuze. Daarbij is het OV niet één product. Als er voldoende vraag is moet de consument kunnen kiezen tussen trein, interliner en streekbus. VSN, als ondernemer, geloofde daarin. En ze wilde dat in de praktijk gaan toepassen. Dat stond haaks op het Ministeriële beleid. Parallelliteit moet worden voorkomen. Als overheid zorgen we dat de reiziger van A naar B kan. Maar dat hoeft maar op een manier. Twee lijnen naast elkaar is zonde van het belastinggeld.

Marktwerking in het openbaar vervoer betekent nu dat de opdrachtgever kan kiezen. De regionale overheid kan nu een vervoerder kiezen. Daarmee is de verwachting van de Commissie Brox voor wat betreft de efficiency van de vervoerbedrijven uitgekomen. Op het gebied van innovatie is er echter een sterke pas op de plaats gemaakt.

Bijlage H Lijst van geïnterviewden

W. Brethouwer	Provincie Fryslân
S. Doornekamp	Provincie Groningen
R. Glas	Arriva
W. de Jong	BBA/Connex
A. Klaassen	1994 Projectleider Interliner
Chr. Nyqvist	1994 Voorzitter raad van Bestuur VSN
H. Rat	1994 Lid Raad van Bestuur VSN
S. Renzema	Haaglanden
F. van Setten	Syntus
R. Trapman	Connexxion
N. van Trigt	1994 Projectmanager Interliner
H. de Vroome	1994 Hoofd Verkeer en Vervoer van VSN
D. Westervaarder	Provincie Noord-Holland
D. Wijen	ROVER