Burgerbelang
Emrah Yildirim
Per email: E.Yildirim@raad.zutphen.nl

Inlichtingen bij:	Anniek Reehoorn	*Telefoon:*	14 0575	*Bijlage(n):*	0
Team:	DIOR	*Zaaknummer:*	1308817	*Uw bericht van:*	17 februari 2026
Onderwerp:	beantwoording vragen over Toegankelijkheid openbaar vervoer Zutphen	*Datum:*	17 maart 2026	*Griffienr:*	2026-V0004

Geachte heer Yildirim,

In uw brief van 17 februari 2026 heeft u ons namens de fractie van Burgerbelang een aantal vragen gesteld over het hierboven vermelde onderwerp. Hiermee beantwoorden wij uw vragen op grond van artikel 3:35 van het Reglement van orde van de gemeenteraad.

Antwoorden op uw vragen
Wij herhalen eerst uw vraag hieronder. Daarna volgt ons antwoord op uw vraag.

1. *Is het college op de hoogte dat in het openbaar vervoer binnen de gemeente Zutphen geen kaartverkoop meer in de bus plaatsvindt en dat reizigers uitsluitend kunnen inchecken met een OV-chipkaart of bankpas?*

Ja. Vanaf 1 januari 2026 verkopen buschauffeurs in de concessies Achterhoek Rivierenland, Twente, IJssel Vecht en Arnhem Nijmegen geen ritkaarten meer in de bus. Contant een kaartje kopen is al sinds 2018 niet meer mogelijk. Reizigers kunnen in- en uitchecken met OV-chipkaart of OVpay (bankpas, creditcard of smartphone).

2. *Kan het college bevestigen dat inwoners bij een mislukte bankafschrijving niet kunnen inchecken en daarmee geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer*?

Ja. Bij een mislukte bankafschrijving van een eerdere busrit via OVpay wordt de gekoppelde betaalpas tijdelijk geblokkeerd voor OV-gebruik. Dit komt omdat een eerdere busrit niet betaald is en deze persoon dus (per ongeluk of bewust) zwart gereden heeft in de bus. Om het zwart rijden te voorkomen is inchecken met die betaalpas dan niet meer mogelijk totdat het openstaande bedrag van de vorige busrit is geïncasseerd. Na een succesvolle incasso is inchecken snel weer mogelijk. Reizigers kunnen blijven reizen als zij over een alternatief betaalmiddel beschikken, zoals een andere betaalpas, creditkaart of OV-chipkaart.

3. *Klopt het dat deze inwoners in de praktijk alleen een dagkaart van €13,50 kunnen aanschaffen om alsnog te kunnen reizen?*

Nee. Reizigers kunnen blijven reizen als zij over een alternatief betaalmiddel beschikken, zoals een andere betaalpas, creditkaart of OV-chipkaart. De reiziger met een smartphone kan daarnaast ook via de reisapp 9292OV een kaartje kopen.

4. *Hoe beoordeelt het college deze situatie in het licht van de ambitie om het openbaar vervoer in de gemeente Zutphen toegankelijk en betaalbaar te houden voor alle inwoners?*

Wij delen uw zorgen over de betaalbaarheid van het openbaar vervoer in Nederland. De kosten van het openbaar vervoer worden op landelijk niveau bepaald. De provincie is concessieverlener van Arriva. Wij hebben daarom als gemeente geen directe invloed op de exacte uitvoering van het busvervoer. Wij voeren regelmatig gesprekken met provincie Gelderland en Arriva over het openbaar vervoer in gemeente Zutphen. Daarnaast reageren wij jaarlijks op

de dienstregelingen, op deze manier lobbyen we voor verbeteringen van het openbaar vervoer.

Wij beoordelen OVpay in het algemeen positief voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in Zutphen. Reizigers hebben geen aparte OV-chipkaart of oplaadpunt meer nodig. Met hun bestaande pinpas, creditcard of smartphone kunnen zij direct in- en uitchecken. Dit verlaagt drempels juist voor doelgroepen die niet vertrouwd zijn met het openbaarvervoersysteem. We begrijpen dat zwart rijders geweerd worden in de bus. Wij betreuren het echter als het zwart rijden per ongeluk gebeurd en diegene de volgende keer niet met de bankpas in kan checken.

5. *Deelt het college de zorg dat deze werkwijze met name inwoners met een laag inkomen, schulden of beperkte digitale vaardigheden raakt?*

Wij delen de zorg deels. Voor mensen met een laag inkomen is reizen (met de auto of het openbaar vervoer) relatief kostbaar. De zorgen die u heeft over de betaalbaarheid van het openbaar vervoer in Zutphen zijn ook naar voren gekomen uit het inwonersberaad. Wij willen daarom de opties voor goedkoper openbaar vervoer (inclusief dagticket en abonnement bij de Gelrepas) onderzoeken. De onderzoeken van het inwonersberaad worden voorbereid en na goedkeuring van de begroting vanaf 2027 uitgevoerd. Ook voor de minder digitaal vaardige mensen kan reizen met het openbaar vervoer lastig zijn. OVpay leunt namelijk op digitale zelfservice (app/website), ze zijn telefonisch bereikbaar. Voor senioren zijn in Zutphen OV-ambassadeurs aangesteld. Zij zijn dagelijks telefonisch bereikbaar voor hulp en houden regelmatig informatiebijeenkomsten. Zij organiseren daarnaast proefreizen om ouderen te helpen met zelfstandig reizen.

6. *Welke mogelijkheden ziet het college om, samen met de vervoerder, te voorkomen dat inwoners door financiële of technische belemmeringen worden uitgesloten van het openbaar vervoer?*

Het financiële deel zal onderzocht worden binnen het onderzoek van het inwonersberaad. De technische belemmeringen zullen wij aankaarten bij Arriva en provincie Gelderland. Hierin uiten wij de wens dat bij een mislukte afschrijving de herstelstap actief wordt gecommuniceerd (saldo aanvullen, pas opnieuw aanbieden; binnen ca. 15 minuten weer inchecken mogelijk) en dat Arriva reizigers wijst op eenvoudige gebruikstips, zoals het aanbieden van een andere pas.

7. *In de oordeelsvormende vergadering van 9 februari, bij de Variantenstudie Ontwikkelingsperspectief, wordt onder andere verwezen naar het openbaar vervoer als belangrijke randvoorwaarde. Hoe beziet het college deze rol van het openbaar vervoer, gezien de hierboven geschetste knelpunten rondom toegankelijkheid en betaalbaarheid?*

Wij zien het openbaar vervoer als een essentiële randvoorwaarde voor een bereikbare regio. OVpay verlaagt de instapdrempel voor incidentele en nieuwe reizigers. Voor mensen met een laag inkomen is het openbaar vervoer prijzig, daarom willen wij vanuit het inwonersberaad onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor goedkoper openbaar vervoer. In dit onderzoek zal dan ook inzichtelijk worden gemaakt welke structurele kosten daar voor de gemeente aan verbonden zijn.

Tot slot

Wij vertrouwen erop uw vragen hiermee voldoende beantwoord te hebben. Graag geven wij u een nadere toelichting, als dat niet zo is.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Zutphen,
de burgemeester, de secretaris,