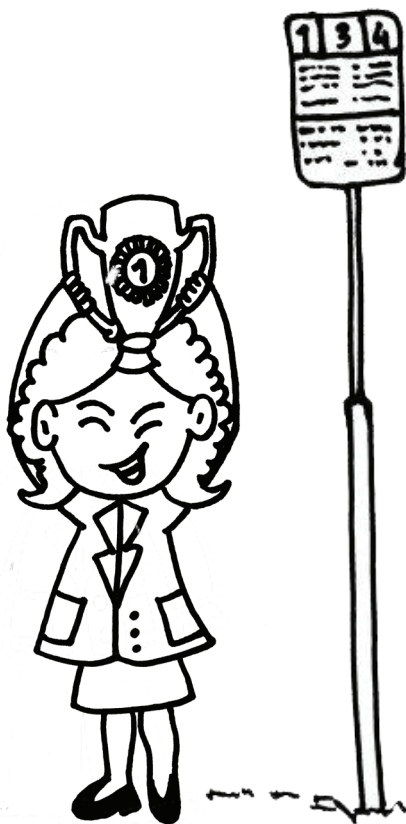


# DE BLIJE REIZIGERSPRIJS 2014



**JURYRAPPORT**

# INHOUDSOPGAVE

Blijje Reizigersprijs	2
De Jury	3,4
10 nominaties	5,6
3 finalisten	7
Prijzenpakket	7
Eervolle vermeldingen	8
Winnaars	9 t/m 12

# DE BLIJE REIZGERSPRIJS

Het openbaar vervoer is in Nederland goed geregeld. Elke dag gebruiken ongeveer twee miljoen mensen het. Gemiddeld geven reizigers hun reis een 7,4. Toch is er altijd ruimte voor verbetering. Zo zien we dat vervoerders en organisaties nauwer samenwerken, hun communicatie met reizigers verbeteren en meer in verplaatsingen van-deur-tot-deur denken.

Er zijn altijd wel verbeteringen. Sommige initiatieven zijn groot en halen de media. Andere worden op de achtergrond getest totdat ze goed genoeg zijn. Die initiatieven genieten minder bekendheid. Met de Blijve Reizigersprijs wil kennisnetwerk

Railforum grote en kleine initiatieven zichtbaar maken, de beste in het zonnetje zetten en zo partijen stimuleren om verbeteringen in te voeren of op te schalen. Zodat meer reizigers daar blij van worden.

Dit jaar reikt Railforum de Blijve Reizigersprijs voor de tweede keer uit: op het jaarcongres. Het is een juryprijs voor het beste initiatief om reizen per openbaar vervoer een stuk aangenamer te maken. Vandaar de naam: Blijve Reizigersprijs.



# DE JURY

De jury van de Blijde Reizigersprijs 2014 bestaat uit twaalf deskundigen die elke dag met het openbaar vervoer bezig zijn. Vanuit hun werk of vanuit persoonlijke interesse, maar altijd met de motivatie om het openbaar vervoer te verbeteren:

## **Liesbeth Alferink**

Vice-voorzitter van reizigersvereniging Rover. Alferink bekijkt het OV niet vanuit constituties, maar door de ogen van de gebruiker.

## **Joep ten Brink**

Bedacht de 15 vriendelijke verzoeken van OV-reizigers. Ten Brink werkt als hoofd marketing & verkoop Reizigers bij HTM.

## **Evelien Fleskens**

Reizigersparticipatie, co-creatie en marketing zijn haar passie. Fleskens

is adviseur bij bureau inno-V en was voorzitter van de Jonge Veranderaars.

## **Mark van Hagen**

Introduceerde de klantwensenpiramide. Als senior projectleider strategisch onderzoek bij NS legt Van Hagen de nadruk op beleving om wachttijd te verkorten.

## **Ronald Haverman**

Bedenker van de snelle en gemakkelijke OV-fiets. Haverman is expert op gedeelde mobiliteit en mede-directeur van deelautoplatform MyWheels.

## **Ton Kaper (voorzitter)**

Zijn werkzame leven stond in het teken van het OV. Tot zijn pensioen was Kaper algemeen directeur van HTM en voorzitter van Railforum.



# JURY ROOM

## **Jan Koning**

Mede-initiatiefnemer van de Blijve Reizigersprijs. Koning heeft als strategisch adviseur van bureau Movares een duidelijke visie op de toekomst van het OV.

## **Hildebrand van Kuyeren**

Oprichter van website [www.treinreiziger.nl](http://www.treinreiziger.nl). Van Kuyeren ontwikkelt ook nieuwe producten en diensten in het OV (spoorboekje, spoormonitor).

## **Marc Maartens**

Publicist en dagvoorzitter met kritische maar constructieve blik. Maartens is altijd op zoek naar nieuwe initiatieven en verbeteringen in het OV.

## **Aarnout Mijling**

Echte vriend van het OV. Bouwde de communicatie van reisinformatiefabriek 9292 effectief

uit. Mijling is nu actief bij andere publieke diensten.

## **Rikus Spithorst**

Voorzitter én woordvoerder van de Maatschappij voor Beter Openbaar Vervoer. Bij alles wat Spithorst doet, streeft hij naar blije reizigers.

## **Roos Zevenboom**

Voelt zich betrokken bij mobiliteit in het algemeen en OV in het bijzonder. Zevenboom is manager corporate communicatie bij Arriva.

# DE 10 NOMINATIES

Dit jaar hebben juryleden, reizigers en organisaties dertig initiatieven aangedragen voor de Blijde Reizigersprijs 2014. Al deze initiatieven dragen hun steentje bij aan beter, duidelijker, groener, leuker, makkelijker of toegankelijker OV. Sommige op kleine schaal, andere in het hele land. Uit die dertig inzendingen heeft de jury de tien beste initiatieven geselecteerd. Dit zijn – in alfabetische volgorde – de tien nominaties voor de Blijde Reizigersprijs 2014 die de jury om verschillende redenen een glimlach op het gezicht bezorgen:

## **Arriva Prestatiemonitor**

De Arriva Prestatiemonitor is een app waarmee vaste klanten die zich hebben aangemeld eens per twee

weken een busrit beoordelen. Zo kan de vervoerder meteen aan de slag met meldingen over een kapot infoscherm of niet werkende Wifi.

## **Buiten spelen**

Op piano's op de stations Amsterdam, Breda, Groningen en Nijmegen mag iedereen die dat wil muziek spelen. Dat leidt tot spontane voorstellingen. "Eigenlijk moet op ieder station een piano staan," vindt initiatiefnemer Rhea Elise Khoebal.

## **Frontcamera's**

Arriva rust alle treinstellen uit met frontcamera's die meekijken met de machinist. Bij onverhoopte ongelukken kan de politie de beelden dan bekijken. Door dit 'incident management op het spoor' kan de vervoerder de treindienst sneller hervatten.

## **GoAbout**

Adviezen van de nieuwe reisplanner GoAbout zijn actueel, multimodaal én persoonlijk: werkelijke vertrektijden van treinen, metro's, trams en bussen, niet alleen OV maar ook fiets en auto inclusief files én opgebouwd rond een privé-mobiliteitsprofiel.

## **Internationale busdiensten**

Verschillende vervoerders (IC Bus, iDBUS) bieden vanuit Nederland busritten naar buitenlandse steden als Brussel, Düsseldorf, Londen en Parijs. Deze rechtstreekse ritten zijn



goedkoop en toch comfortabel met airco, verstelbare stoelen en Wifi.

### **Intuïtief reizen**

Stadslijnen van Qbuzz in Utrecht hebben naast een nummer en bestemming een eigen kleur en symbool. Deze vier elementen zijn te zien op de goed verlichte lijnfilm van de bus. De vervoerder schaaft deze heldere reisinformatie onder 'intuïtief reizen'.

### **OV-diploma**

Veilig Verkeer Nederland geeft naast het fietsdiploma een OV-diploma uit voor basisscholieren. Zij leren hoe het OV werkt. Als praktijkopdracht maken groepjes een reis naar hun nieuwe middelbare school en leggen ze onderweg onveilige situaties vast.

### **OV Miles**

Klanten van de RET kunnen met hun OV-chipkaart ook sparen

voor kortingen en extraatjes bij 31 partners in de regio Rotterdam. De vervoerder belooft elke gereisde kilometer met één OVMile. Het loyaliteitsprogramma telt ruim 25.000 deelnemers.

### **OV servicewinkel**

NS, HTM en gemeente Den Haag runnen op station Den Haag Centraal de eerste OV servicewinkel van Nederland. Reizigers kunnen niet alleen informatie krijgen over het OV, maar ook de weg vragen naar het strand of hun hotel.

### **Reizen op rekening**

Klanten van de RET kunnen nu ook 'Reizen op rekening'. Na eenmalige aanmelding hoeven ze dan geen saldo meer op hun OV-chipkaart te laden, maar ontvangen ze elke maand achteraf de rekening van hun ritjes en betalen die per automatische incasso.



## FINALISTEN

De jury heeft uit de tien genomineerden de top-3 geselecteerd, ook op basis van deze criteria:

- maakt het reizen plezieriger
- kan landelijk ingevoerd worden
- merkbaar voor veel reizigers
- dateert van na november 2013

De drie finalisten zijn:

- Reisplanner GoAbout
- OV-diploma van Veilig Verkeer Nederland
- Reizen op rekening van RET

## PRIJZENPAKKET

In 2014 reikt de jury drie prijzen uit: de Blijde Reizigersprijs voor het beste initiatief van 2014 en twee eervolle vermeldingen. Daarnaast kunnen de drie finalisten twee nieuwe prijzen winnen:

- Publieksprijs voor het beste initiatief volgens reizigers die de afgelopen maanden konden stemmen op [www.railforum.nl](http://www.railforum.nl).
- Vakprijs voor het beste initiatief volgens de bezoekers van het jaarcongres van Railforum op donderdag 6 november 2014.





# EERVOLLE VERMELDINGEN

De jury stond voor een lastige keuze. De tien nominaties zijn aan elkaar gewaagd. Maar schaal, doel, doelgroep en effect lopen uiteen. Sommige maken reizigers direct blij, zoals de piano's van Buiten spelen. Andere indirect, zoals de frontcamera's van Arriva. Een ongeluk meemaken is

nooit leuk, maar als je uren sneller dan vroeger je weg weer kunt vervolgen is dat uiteindelijk wél prettiger. Zo heeft de jury met veel plezier appels en peren zitten vergelijken.

De jury begint met de eervolle vermeldingen.

## BUITEN SPELEN – RHEA ELISE KHOEBAL

De motivatie van de jury:

Rhea Elise Khoebal heeft als geen ander begrepen wat het effect is van een piano in de openbare ruimte, in dit geval een station. Via crowdfunding zamelde ze genoeg geld in om een piano uit 1915 aan te schaffen. Ze kreeg het voor elkaar om dit muziekinstrument op station Nijmegen te mogen zetten. Onder de kap, tussen de stationshal en spoor 1. Iedereen die dat wil mag erop spelen. Bijna altijd zit er wel iemand achter de toetsen. Het niveau van die spontane muzikanten is over het algemeen hoog. En altijd staan er wel reizigers spontaan te kijken, te luisteren of na afloop te applaudisseren. Het pianospel op het station leidt tot onthaasting, verrassing en verwondering. Inmiddels staan er ook piano's op de stations Amsterdam Centraal, Breda en Groningen. En wordt gewerkt aan piano's op de stations Maastricht en Utrecht Centraal. Met haar openbare piano's maakt Rhea Elise Khoebal reizigers blij.

## INTUÏTIEF RIEZEN – QBUZZ

De motivatie van de jury:

Qbuzz heeft de reisinformatie naar een hoger plan getild. Deze vervoerder werkt in de regio Utrecht niet alleen met de gebruikelijke lijnummers en bestemmingsnamen, maar ook met één kleur én één symbool per bestemmingsgebied. Zo kunnen reizigers altijd in één oogopslag zien of een bus richting Centrum of De Uithof rijdt. Dat is innovatief. Maar het zijn niet alléén de fel verlichte en dus altijd goed leesbare lijnfilms met lijnummer, bestemming, symbool én kleur. Nee, het gaat de jury om het samenspel van bussen, haltes, huisstijl, reisinformatie, website en wegwijzers. Deze combinatie van elementen vormt een eenheid is de benaming 'intuïtief reizen' meer dan waard. De jury spreekt de hoop uit dat zo'n helder totaalbeeld snel de norm wordt voor ander OV. Met 'intuïtief reizen' maakt Qbuzz het openbaar vervoer simpeler en daarmee de reizigers blij.

# WINNAARS

Tot slot de Blijde Reizigersprijs 2014. Er zijn drie finalisten. De jury heeft uitgebreid over deze drie initiatieven gediscussieerd. Ze scoorden alle drie bijna even hoog. We lopen ze daarom alle drie even langs. Wat vindt de jury ervan?

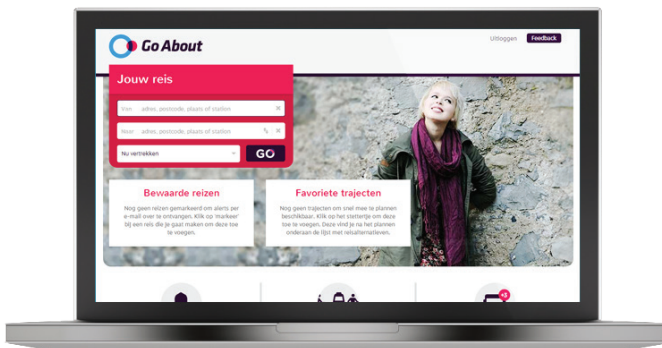


## GOABOUT

GoAbout is er als eerste aanbieder in geslaagd om reisadviezen niet alleen actueel te maken, maar ook nog eens multimodaal. Op goabout.com vinden reizigers niet alleen de geplande reistijden van het OV, maar de werkelijke vertrektijden van trein, metro, tram en bus. Met daarbij niet alleen de normale reistijden van fiets en auto, maar ook de verwachte reistijden afhankelijke van weer en verkeer. De fietsroutes en autotijden zijn bijzonder accuraat. Stap voor stap voegt het jonge bedrijf ook deelauto's en OV-fietsen toe aan hun reisadviezen. Zodat je alle

mogelijkheden ziet om van A naar B te reizen. Juist onderweg als app.

Die complete informatie door actuele data is ook te danken aan Gerbrand Klijn, projectleider multimodale reisinformatie bij de provincie Noord-Brabant. Hij zorgt ervoor dat nieuwe, innovatieve spelers als GoAbout zich kunnen ontplooiën. Al met al levert GoAbout met relatief bescheiden middelen een knappe prestatie. Vooral omdat reizigers al jaren op dit soort complete reisinformatie zitten te wachten.



# OV-DIPLOMA

Veilig Verkeer Nederland is goed bezig om nieuwe, jonge reizigers warm te laten lopen voor het OV. En tegelijk het OV veiliger te maken. Analoog aan het verkeersdiploma geeft de organisatie een OV-diploma uit voor leerlingen van groep 8 van de basisschool. In het lesprogramma leren zij hoe het OV werkt. Hoe bereid je je reis voor? Hoe check je in en uit? En hoe gedraag je je veilig rond een tram- of bushalte? Als praktijkopdracht maken groepjes leerlingen een reis naar hun nieuwe middelbare school. Onderweg filmen of fotograferen ze lastige of onveilige verkeerssituaties. Mensen passen hun reisgedrag vooral aan bij grote veranderingen in hun leven. De overstap van de basisschool naar de middelbare school vormt zo'n grote stap.

Als sector mogen we blij zijn met dit perfecte initiatief van Veilig Verkeer Nederland. Toekomstige middelbare

scholieren – OV-reizigers van de toekomst – leren al vroeg zelfstandig hun weg in het OV. Wie op jonge leeftijd bekend is met het OV, kiest op latere leeftijd hopelijk vaker voor het OV, bijvoorbeeld als je onderweg wilt werken of alcohol hebt gedronken.

Maar het mes snijdt aan meer kanten: de basisscholieren dragen ook onveilige situaties rond haltes aan en presenteren hun oplossingen. Dat maakt hen bewuster, kritischer en weerbaarder. Hopelijk doen vervoerbedrijven en wegbeheerder hun voordeel met de bevindingen van deze jongeren. Het OV-diploma is mede mogelijk gemaakt door U-OV in de regio Utrecht. De jury spreekt de hoop uit dat andere vervoerders en ov-autoriteiten dit uitstekende initiatief overnemen en uitrollen.



# REIZEN OP REKENING

De RET is nu de eerste vervoerder die Reizen op rekening mogelijk maakt voor gewone reizigers. Tot nu toe konden gewone reizigers alleen Reizen op saldo. Daarvoor moet je altijd saldo op je OV-chipkaart hebben en bij het inchecken een borg laten afboeken: 20 euro voor treinreizigers, 10 euro voor NS-abonnementhouders en 4 euro in het stads- en streekvervoer. Dat is niet voor iedereen even duidelijk, handig en leuk. Houders van een NS-Business Card kunnen al Reizen op rekening, ook bij andere vervoerders. Dat betekent dat ze hun ritjes achteraf betalen via hun werkgever. Ere wie ere toekomt: Auke Huisman is de man die zowel NS als de sector ervan heeft overtuigd dat dit de toekomst is. Zeker als reizigers straks ook achteraf kunnen betalen met hun bankpas of smartphone. De RET is dus de eerste vervoerder die Reizen op rekening mogelijk maakt voor gewone reizigers: een

doorbraak. Het grote voordeel is dat reizigers in Rotterdam nu zelf kunnen kiezen of ze vooraf of achteraf willen betalen: prepaid met Reizen op saldo of postpaid met Reizen op rekening.

Dat is winst: eindelijk valt er iets te kiezen met de OV-chipkaart. De verwachting is dat achteraf betalen in de smaak valt omdat het makkelijker is. En positiever overkomt op reizigers: bij het binnengaan van een supermarkt hoef je ook niet eerst 10 euro borg te betalen die bij de kassa wordt verrekend met je boodschappen. De RET maakt het reizen per OV simpeler. Bovendien zet achteraf betalen de deur open naar 'best price': automatisch de gunstigste prijs betalen. Als er iets is waar Nederlanders blij van worden, dan is dat de gunstigste prijs betalen. Reizen op rekening heeft het allemaal in zich. De Jury hoopt daarom dat alle vervoerders dit goede voorbeeld van de RET in 2015 volgen.



# DE WINNAARS

Maar wie is nou de winnaar van de Blijde Reizigersprijs 2014? Alle drie finalist zijn als potentiële winnaar de revue gepasseerd. Eigenlijk vinden we als jury dat ze alle drie hebben gewonnen. Toch kan er maar één de Blijde Reizigersprijs 2014 mee naar huis nemen. De jury heeft unaniem beslist wie dat is geworden:

**de RET voor Reizen op rekening.**

De Jury had deze prijs tijdens het Railforum jaarcongres op 6 november graag uitgereikt aan Pedro Peters, maar hij was al op weg naar een andere bijeenkomst. Hoofd Marketing & Sales van de RET, Jean-Paul Duurland nam de prijs dankbaar in ontvangst.

## Publieksprijs

Bij wijze van experiment reikt Railforum dit jaar voor het eerst ook een Publieksprijs uit. Iedereen kon de

afgelopen maand via [www.railforum.nl](http://www.railforum.nl) stemmen op een van de drie finalist. Er zijn in totaal bijna 400 stemmen uitgebracht. Ook hier was sprake van een nek-aan-nekrace. Uiteindelijk gingen de meeste stemmen naar **het OV-diploma van Veilig Verkeer Nederland**. Leo Bekker, regiomanager West van VVN nam de prijs in ontvangst tijdens het Railforum jaarcongres.

## Vakprijs

Tijdens het Railforum jaarcongres konden de aanwezigen hun stem uitbrengen voor de vakprijs. Het scheelde niet veel, maar het meest gecharmeerd waren de bezoekers van **GoAbout! Jacco Lammers** ontving deze prijs uit handen van Corina de Jongh.

