

Inhoud

1	Verbinden door te delen	3
2	Het Jaarplan	5
2.1	Terugblik.....	5
2.2	2013 en verder	5
3	De horizon is altijd even ver	6
3.1	De reiziger.....	6
3.1.1	Hèt OV-platform	6
3.1.2	Het nieuwe reisadvies	7
3.2	De vervoerders.....	8
3.3	De overheden.....	9
3.4	De afnemers	10
3.5	Planning 2013 ev	11

1 Verbinden door te delen

De eisen die gesteld worden aan data en reisinformatie in het Openbaar Vervoer (OV) nemen alleen maar toe. Dit zal de komende jaren verder versnellen. Vervoerders, overheden en reizigers hebben vragen en willen antwoorden. Deze antwoorden moeten betrouwbaar en efficiënt geleverd worden. Door een organisatie die daar van nature best-in-class in is. Niemand heeft zin in een moeizame zoektocht. De reiziger wil op een eenvoudige en overzichtelijke manier zijn reisadvies krijgen. Vervoerders en overheden willen minder energie, tijd en geld kwijt zijn aan de behandeling van data. Het zijn allemaal zorgen die moeten worden weggenomen.

9292 ontzorgt

9292 wil de partij zijn die deze zorgen wegneemt. Geen gedoe! Voor een antwoord op maat? Naar 9292! Wij zijn het kenniscentrum van data en reisinformatie binnen het OV. Wij laten ons niet sturen door de belangen van welke partij dan ook; ze moeten allemaal behartigd worden. Vervoerder of overheid, het maakt voor ons niet uit. Wij dienen beide. Aandeelhouder of niet, wij zien geen verschil. Wij zijn voor allen het Shared Service Center. Afnemer van (Open) Data, iedereen is van harte welkom. Wij dragen bij aan de realisatie van het level playing field. En natuurlijk is er één belang dat voorrang krijgt: het belang van de reiziger. Dat weegt altijd het zwaarst.

Dat wil niet zeggen dat we de belangenverschillen niet zien. Juist daarom kan 9292 er zo goed mee omgaan. Wij zijn de verbindende schakel. We nemen zorgen uit handen van vervoerders en overheden. Open en transparant. Wij zijn “de bankgirocentrale van het OV”. In opdracht van de vervoerders verzorgen wij het dataverkeer en de reisinformatie. Wat ons betreft is er daarbij ruimte voor overheidstoezicht.

Reisinformatie is in essentie het reduceren van onzekerheid vooraf en vooral tijdens het reizen. Het gedrag van reizenden wordt bepaald door de mate van (on)zekerheid op dat moment. Psychologisch gezien is het cruciaal om zelf te kunnen kiezen uit een aantal mogelijkheden, om een gevoel van zekerheid (terug) te krijgen. Klanten willen zelf de regie over hun reis voeren. Zelf kiezen is het belangrijkste Leitmotiv bij reisinformatie.

Trends

Meer en meer jongeren gebruiken de auto alleen als het echt niet anders kan. Onder hen verliest de auto aan waarde als statussymbool. Het autobezit zal ook afnemen. Haltepalen worden vervangen door mobiele devices. Mede onder invloed van Open Data zullen er veel meer losse apps komen voor speciale doelen. Maar er komen ook gewoon meer aanbieders van reisinformatie. Sommige aanbieders zullen meerdere producten hebben. Deze producten zullen van elkaar verschillen, ook in prijs. Soms gratis, maar er zullen ook premium producten komen waar de reiziger voor moet betalen. Dat vinden de meeste reizigers ook logisch. ‘Gratis’ bestaat eigenlijk niet.

Wij gaan permanent achter innovatieve ontwikkelingen aan en stimuleren deze. Hierdoor maken we de reiziger blij met een steeds weer toenemende dienstverlening en dat bevordert de aantrekkelijkheid van het OV. Uiteindelijk zal dit leiden tot meer gebruik van het OV. Dat is goed voor de vervoerders, maar ook voor de mobiliteit in het land en daarmee dus ook weer voor de overheden. Open Data kan het OV in dat kader veel brengen. Ontwikkelingen kunnen worden versneld en verbeterd. Kennis en expertise die eerder niet gebruikt is geweest kan worden aangeboord. Daarom binden we graag de OV open sourceplatform/developerscommunity aan ons, om wederzijds elkaar te inspireren. Ontwikkelaars delen hier kennis. Ze vertellen over hun eigen ervaringen, maar leren ook van anderen. Sterker nog, we stimuleren en faciliteren dit door het organiseren van dit platform op ons te nemen. We geven *best-of-breed* de kans zich te laten zien en bieden een etalagefunctie voor goede applicaties.

Best in class, ook in de toekomst

Met deze ontwikkelingen zal onze rol gaan veranderen. We zullen ons vooral gaan toeleggen op de rol van data-integrator. Natuurlijk zullen wij productontwikkeling en innovaties blijven realiseren. We doen dat niet alleen in eigen beheer. We doen dat ook samen met de community of we zullen opdrachten verstrekken aan externe partijen.

In de toekomst zullen de reisadviezen altijd realtime zijn. Voor- en natransport is voor de reiziger naar believen aan te passen. Loopadviezen zijn ook in niet-openbare ruimten beschikbaar. Ticketing is een logisch bijproduct. En voor degene die het praktisch vindt, is tracking en tracing beschikbaar.

In de komende jaren zullen wij ook het grensoverschrijdend verkeer volledig en betrouwbaar in onze adviezen hebben opgenomen. Ook in het buitenland zullen we onze partners aan ons binden. Maar bovenal zullen we tot het ecosysteem van vervoerders en overheden in Nederland behoren. We zijn met hen lange termijn relaties aangegaan, omdat zij het logisch vinden om hun zorgen over data en reisinformatie bij 9292 neer te leggen als best-in-class.

In ons mission statement staat: “alle mensen die betrokken zijn bij het OV ontzorgen”. 9292 kan deze rol als geen ander vervullen. Enerzijds door alle reizigers in lijn met hun informatiebehoeften te helpen bij het reizen in het OV. Anderzijds door vervoerders en overheden te ondersteunen bij het uitvoeren van hun verantwoordelijkheden binnen dit domein. De waarden die we daarbij hanteren zijn:

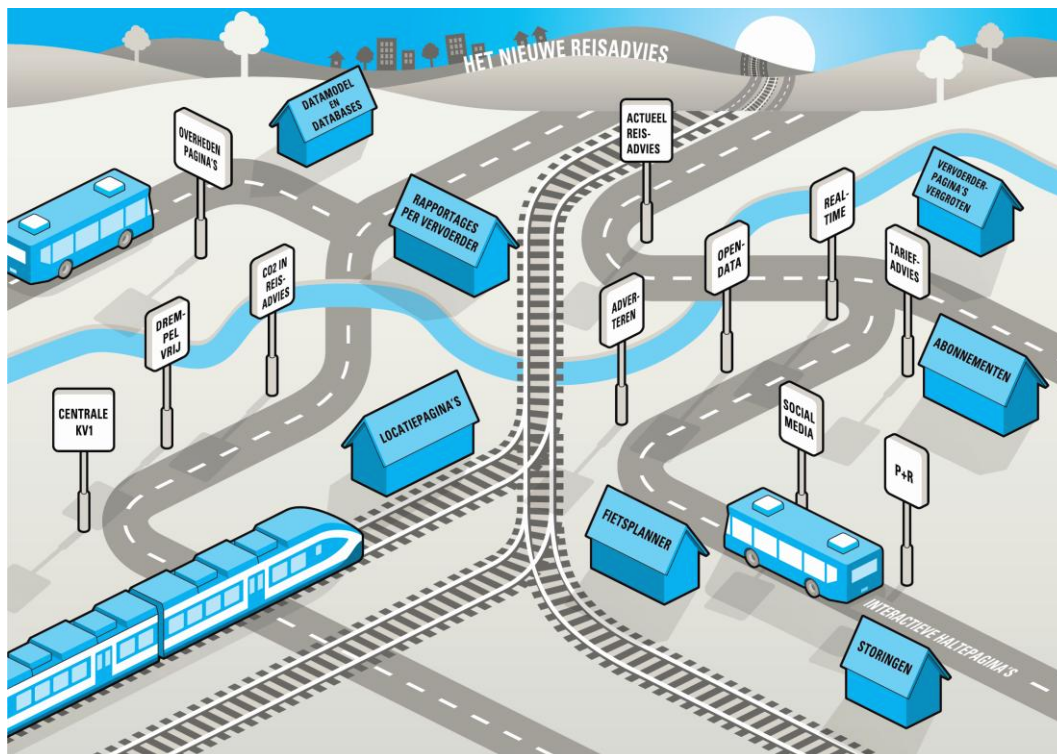
Toegankelijk - begrijpelijk, bereikbaar, aanspreekbaar, open tegemoetkomend

Proactief - vernieuwend, vooruitkijkend, initiërend

Verbindend - dialoog, samenwerken, belangen behartigen

Betrokken - geïnteresseerd, maatwerk, toegevoegde waarde, details

De randvoorwaarden daarvoor kenmerken ons al jaren: **betrouwbaar, deskundig eenvoudig**.



2 Het Jaarplan

2.1 Terugblik

Dit jaarplan past in de traditie die we vorig jaar hebben ingezet: we zijn open en toegankelijk en dus verantwoorden we ons over wat we gedaan hebben en vertellen we wat we gaan doen. We realiseren ons dat we daardoor kopieerbaar zijn. Maar vanuit ons zelfvertrouwen durven we te zeggen dat dat ons toont dat we de juiste paden inslaan.

De titel “verbindendoor te delen” is gekozen om extra te benadrukken dat we graag onze specifieke kennis delen om anderen met ons te verbinden en samen te werken aan een sterk Openbaar Vervoer in Nederland. Dat doen wij dus samen met vervoerders, overheden, andere ontwikkelaars en niet in de laatste plaats: de reiziger. Deze voorziet ons altijd weer van uiterst nuttig commentaar en wij reageren daar graag en snel op. Alleen zo ervaren zij dat het OV van iedereen is.

Of zoals dat in ons mission statement staat: *“alle mensen die betrokken zijn bij het OV ontzorgen”*.

9292 vervult deze rol. Enerzijds door alle reizigers in lijn met hun informatiebehoeften te helpen bij het reizen met het OV. Dat is gebleken door de enorme groei in het aantal reisadviezen. Door beter te luisteren naar die informatiebehoeften groeide dat aantal van ruim 150 miljoen in 2011 naar meer dan 450 miljoen in 2012. Anderzijds vervullen we onze rol door vervoerders en overheden te ondersteunen bij het uitvoeren van hun verantwoordelijkheden binnen dit domein.

We zijn van nature het platform van het OV in Nederland. De uitdaging voor ons is daar voortdurend aan te blijven werken, voortdurend op zoek te gaan naar nieuwe gezichtspunten en verbindingen die voor alle partijen interessant zijn.

We hebben een visie en die brengen we in de komende jaren tot uitvoering. Natuurlijk is de werkelijkheid weerbarstig en zullen we de plannen regelmatig bijstellen, passend bij de realiteit, maar een droom en doel geven zin aan activiteiten en leiden tot bewuste keuzes.

2.2 2013 en verder

In hoofdstuk 3 vermelden we per doelgroep welke nieuwe onderwerpen opgepakt worden in 2013.

We willen onszelf voortdurend uitdagen. Dat doen we door inzichtelijk te maken waar we het geld aan besteden en wat de waarde van de diensten is. Hierdoor kunnen de contribuanten zien dat hun bijdrage aan 9292 meerwaarde heeft voor hen.

Daarnaast willen we uit de normale vergoedingen het *going concern* kunnen betalen. Sterker nog, we menen dat we de kosten bij gelijkblijvende dienstverlening moeten kunnen verlagen. Desalniettemin blijven we naar grotere meerwaarde streven, minimaal door te streven naar lagere kosten per eenheid product.

We leveren naast de diensten aan de vervoerders ook andere diensten.

In het kader van het verbinden, vinden we dat de diensten die wij aan de overheid leveren geen maximale winst hoeven op te leveren, maar uiteraard ook geen verlies.

Vanuit de overige zaken, het tonen van advertenties en het leveren van producten aan andere afnemers, betalen wij onze innovatie. Dat dwingt ons tot goed blijven luisteren naar onze klanten. Als zij tevreden zijn, kunnen wij blijven doorontwikkelen. Alleen zo blijven wij het vanzelfsprekende platform voor het OV.

3 De horizon is altijd even ver

‘Verbinden door te delen’ geeft een nieuw perspectief aan de reis die we begonnen zijn: we verbinden de **reiziger**, de **vervoerders** en de **overheden** door de nieuwe middelen die we in de afgelopen twee jaar hebben ontwikkeld te delen. Al jaren levert de reiziger direct feedback over de kwaliteit van het reisadvies. Dat onze informatie zo goed is, is mede daaraan te danken. We willen dat meer zichtbaar maken, zodat het nog vanzelfsprekender wordt om deze feed back te geven. Daardoor groeit iedereen; in kwaliteit en, door er adequaat op te reageren, in kwantiteit. Ook verbinden wij overheden en reizigers door meer informatie uit te wisselen over de samenstelling van tarieven, of door feedback te laten geven over de haltes die de overheden beheren. We verbinden ook door het verstrekken van OV data. We zijn benieuwd naar de vernieuwende toepassingen en bieden graag een platform aan de nieuwe ontwikkelaars om hun bijzondere apps te lanceren. Van oudsher leveren we al data aan diverse wetenschappelijk onderzoekers die research doen naar het gebruik en het verbeteren van het OV. Daarnaast verbinden we ons aan bedrijven die graag het gebruik van OV willen bevorderen bij hun werknemers. Ook hen zijn we van dienst op alle mogelijke manieren. We staan midden in de samenleving.

3.1 De reiziger

3.1.1 Het OV-platform

De reiziger heeft één vanzelfsprekend adres waar alle informatie over het OV kan worden opgevraagd. Of het nu reisadviezen zijn, de opbouw van tarieven, het goedkoopste abonnement, de vindbaarheid van de klantenservices van alle OV-bedrijven, de haltes behorende bij een lijn, de haltes in de buurt van een ziekenhuis: je kunt het vinden via 9292 . Bijzondere verhalen, tips van reizigers aan andere reizigers: het zijn belangrijke aspecten van het samen delen.

We ontwikkelen dus steeds door aan:

- Tariefsadviezen, van algemeen naar specifiek en persoonlijk relevanter
- Pagina's van een locatie of evenement, waarop OV- haltes in de buurt te zien zijn zodat de locatie of het evenement zich ook via het OV kan profileren.
- Pagina's per halte waar de reiziger zelf ook feedback kan geven op de halte (vooral belangrijk voor mobiel) en waarbij de afhandeling van de feed back zichtbaar wordt
- Het toegankelijke reisadvies, rekening houdend met haltetoegankelijkheid die actueel moet zijn (geen kapotte lift!) en met de voertuigtoegankelijkheid (voertuig dat rituitvoering doet)
- Reiziger informeert reiziger
- Telefonie voor speciale doelgroepen en vergroten van het bereik bij calamiteiten (individueel of collectief)
- Achtergrondinformatie en meer informatie waardoor het OV nog toegankelijker wordt (bijvoorbeeld alle voetveren van Nederland)

In het afgelopen jaar hebben we daarvan de volgende punten gerealiseerd:

- Pagina's per halte zijn in de eerste fase gereed. Naast de vanzelfsprekende haltetoegankelijkheid is er ook gelegenheid om te laten zien of er andere voorzieningen zijn. Dit is in het bijzonder van belang voor haltes in het streekvervoer (fietsenstallingen, verlichting etc.). Er komt een aparte zoekfunctie, ook op de website, waar de reizigersfeed back wordt getoond en de afhandeling daarvan. De apps kennen al een aparte pagina. Deze wordt interactief gemaakt. WindowsPhone moet verder worden doorontwikkeld. Deze werd als eerste gelanceerd en heeft nog niet alle functionaliteiten.

- De pagina's voor locaties en evenementen zijn al ontworpen.
- De tarievenapplicatie is geschikt gemaakt voor het adviseren over abonnementen
- De MCC applicatie en telefonie is volledig vernieuwd.

In 2013 ontwikkelen we de interactieve haltepagina en de locatie (ook wel Point-of-Interest genoemd)pagina. We verwachten dat we deze pagina's half 2013 gereed hebben. Een belangrijk aspect daarbij is het reorganiseren van onze databases. Daarnaast ontwikkelen we de mogelijkheid om specifiek een tariefsadvies op te vragen, in het bijzonder voor abonnementsvragen. Ook gaan we social media gericht inzetten en verbeteren

3.1.2 Het nieuwe reisadvies

In het nieuwe reisadvies, dat naar schatting volledig ontwikkeld zal zijn in 2015, wordt het nog eenvoudiger om te zien wat de mogelijkheden zijn vooraf en onderweg: waar komen de meeste lijnen samen, welke overstappunten bieden dus de meeste zekerheid, of toch het risico nemen en gaan voor de kortste reistijd? Alle storingen en wijzigingen zijn zichtbaar in het reisadvies, en de uitvoering van de dienstregeling is zichtbaar. Volledig geïnformeerd gebruikt de reiziger onze apps als een dashboard om haar/zijn reis uit te voeren, zelf in control. Welke halte is het meest geschikt om te starten en waar ga je dus heen met de fiets? De auto laten we niet geheel buiten beschouwing, want sommige mensen maken om voor hen belangrijke redenen gebruik van zowel auto als OV. We gaan echter geen autoplanningen geven - daar zijn gespecialiseerde bedrijven beter in - maar zullen zorg dragen voor een netwerk van geschikte overstappunten als je voor de auto kiest (P+R-terreinen, parkeergarages, parkeerplaatsen bij (bus) stations etc.). En na 2015 gaan we weer een stap verder.

In de afgelopen periode hebben we de eerste voorbereidingen daarvoor gedaan:

- Voor actueel zijn nu koppelingen met storingen en geplande wijzigingen gelegd per reisadvies, al blijkt in praktijk de kwaliteit en de wijze van definiëren van de inkomende data soms onvoldoende en moet door ons achteraf gerepareerd worden
- Uitnemen van ritten bij gewijzigde dienstregelingen is een succes: op de dagen dat we de planners hadden aangepast wegens winterweer was het aantal bezoekers tegen de 5 miljoen op één dag!
- Samenwerkingsverbanden voor fietsplanners en auto zijn onderzocht
- Een onderzoek naar het opnieuw opzetten van ons datamodel, om meer en betere gegevens te kunnen tonen

In 2013 realiseren we:

- De fietsplanner gekoppeld met routeadviezen
- Apps met meldingen over storingen op het te bereizen traject, zowel voor als tijdens (1 als proef)
- De P+R-zoeker met de mogelijkheid om vanaf daar verder te plannen met het OV
- Informatie over CO2-uitstoot toevoegen aan het reisadvies
- Het aanpassen van het datamodel en de databases
- Het kunnen tonen van lijnen bij haltes (en evt. routes afhankelijk van verkregen route-informatie) als eerste stap op weg naar de overstappunten in het Nieuwe Reisadvies
- Realtime opnemen in het reisadvies

3.2 De vervoerders

Voor de vervoerders bieden we aantoonbare toegevoegde waarde door het verlagen van hun kosten door algemene functies op één centrale plek uit te voeren en innovatie gezamenlijk op te pakken. Hiertoe garandeert 9292 een algemene voorziening die voor alle vervoerders gelijkmatig toegankelijk is. Deze functie wordt verwoord in de basis-SLA die de vervoerder met 9292 sluit. 9292 rapporteert aan de vervoerders over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze rapportagefunctie wordt in het eerste half jaar samen met de vervoerders vormgegeven. In 2013 wordt eerst als proef conform de SLA gewerkt en aan het eind van het jaar geëvalueerd. Op grond daarvan worden de vervolgafspraken voor 2014 gemaakt.

Naast de basis-SLA kunnen de vervoerders meer diensten afnemen en al dan niet gezamenlijk innoveren, eventueel met ondersteuning van 9292.

In de toekomst is het zeker denkbaar dat meer algemene, niet concurrerende, functies worden ontwikkeld voor de vervoerders. Welke dat zijn, wordt in overleg met de vervoerders besproken.

In het afgelopen jaar is de reisinformatievoorzieningsfunctie in sterke mate verbeterd:

- Er zijn in totaal 458 miljoen reisadviezen verstrekt (tegen 155 in 2011)
- De mobiele apps zijn sinds de introductie op 2 september jl. al 1.8 miljoen keer gedownload.
- Er is een tweede datacenter zodat uitval praktisch niet kan voorkomen

Een belangrijke centrale functie die 9292 als geen ander kan vervullen is het namens de vervoerders leveren van Open en andere OV data aan een ieder die daarom vraagt. Dit verlaagt de gezamenlijke kosten:

- We collecteren voor alle vervoerders de data en verspreiden deze aan alle afnemers via opendata.org.
- We leveren op grond van de geïntegreerde informatie GTFS aan Google. Dit voorkomt de noodzaak om dit apart te laten ontwikkelen en daardoor extra kosten moeten maken
- We hebben een conversie van verschillende formaten naar Bison ontwikkeld
- De vervoerders kunnen gratis gebruik maken van de API-reisadviezen voor hun reizigers
- Er is een servicedesk gerealiseerd die aanspreekpunt is voor alle vervoerders

In 2013 wordt toegevoegd:

- Het leveren van één centrale KV1 voor heel Nederland
- Het kunnen doorleveren van KV1 aan de verschillende decentrale overheden zodat deze niet door de vervoerder gemaakt hoeft te worden (vaak een extra activiteit vanuit het EBS)
- Mogelijkheden voor adverteren en vervoerderspagina's vergroten en doorlinken naar centrale functies van de vervoerder
- Het verschaffen van rapportages per vervoerder zodat de dienstverlening verbeterd kan worden op grond van de bevindingen.

3.3 De overheden

De overheden hebben in het project Beter Benutten een doelmatig gebruik van onze landelijke infrastructuur voor ogen. Het vervangen van de auto door het OV in bijvoorbeeld de grote steden is een belangrijk middel om CO2 en fijnstof te verminderen. Maar ook het blijven ontsluiten van de minder bevolkte gebieden en het verbeteren van de planningen behoren tot de verantwoordelijkheden van de overheden. Een goed geïnformeerde reiziger kiest eerder voor het OV. Daarin speelt 9292 een centrale rol met een bereik van minimaal een miljoen reizigers per dag.

9292 kan door haar rol als Shared Service Center voor de vervoerders goed uit te voeren, bijdragen aan het verlagen van de kosten in het OV. Wat samen kan, zonder de concurrentiekracht te verminderen, moeten we samen doen.

De overheden bepalen de tarieven van het OV. De wijze waarop de tarieven werken, de verschillen en de overeenkomsten; de reizigers zijn er zeer in geïnteresseerd. Daarom bieden we de overheden de mogelijkheid om die informatie te delen via onze kanalen. Meer dan 5 miljoen mensen gebruiken onze apps en website. Na elke vakantie is het aantal vragen om advies over abonnementen hoog, in het bijzonder bij ons telefonisch centrum. Hier bellen mensen naartoe die niet als vanzelfsprekend gebruik maken van internet, of die er niet makkelijk uit komen.

Eveneens zijn overheden verantwoordelijk voor de haltes. 9292 heeft voor elke halte een eigen URL en biedt deze ruimte aan om gegevens op te delen. Opmerkingen van reizigers kunnen zo sneller worden opgepakt, al dan niet met hulp van 9292. In de toekomst willen we communities organiseren die op de haltes 'letten' zodat bijvoorbeeld na vandalisme de haltes zo snel mogelijk hersteld worden.

Wij leveren aan twee provincies DRIS-diensten: het tonen van planningen en de uitvoering van de rit op haltepalen. Wij leveren daarbij passanten de mogelijkheid om ons te bellen, wanneer er klachten zijn. Van deze dienst wordt door reizigers en buschauffeurs veelvuldig gebruik gemaakt. Dit verbetert de kwaliteit van de dienstverlening en maakt hem in ieder geval transparant.

Vanzelfsprekend zijn er veel overheden die Open Data strategieën nastreven. 9292 biedt deze Open Data, zonder extra kosten voor de overheden, aan een ieder die er om vraagt via 9292opendata.org. We zijn een logisch aanspreekpunt voor ontwikkelaars.

In het afgelopen jaar hebben we diverse voorbereidingen gedaan (zie ook eerder):

- Alle verplichte Open Data leveranties gedaan en ook GTFS voor heel Nederland gerealiseerd
- Specifieke data voor onderzoek (hogescholen en universiteiten) geleverd
- Kennis en API's geleverd aan de projecten in Assen (Sensor City), Eindhoven en Maastricht

In het komende jaar zullen we ons richten op

- Opname van Fiets en P+R in de planners, te beginnen in Rotterdam (P+R) en Utrecht (Fiets)
- Het realiseren van de interactieve haltepagina's
- Het realiseren van speciale pagina's voor de overheden (oa voor tariefinformatie)

3.4 De afnemers

Er zijn diverse afnemers van onze producten.

We onderscheiden daarin een aantal subgroepen:

- de afnemers van online reisadviezen
- de afnemers van producten gebaseerd op reisadviezen
- de afnemers van vertrektijden per locatie/halte/evenement
- de afnemers die geaggregeerde data nodig hebben
- de afnemers van Open Data

De eerste 4 groepen worden bediend om de toegang tot het openbaar vervoer te vergemakkelijken, de laatste categorie gebruikt de data om nieuwe applicaties te ontwikkelen die het zelfde doel hebben: het vergroten van het gebruik van het OV. Vaak zijn dit applicaties, voor een speciale doelgroep, waar de specifieke ontwikkelaars veel meer kennis van hebben.

Wij stellen deze producten ter beschikking en zullen in de toekomst bezien waar we strategische allianties aangaan met andere partijen om nog meer afnemers te bedienen.

In het afgelopen jaar hebben we daarom de opendatasite ingericht. Nieuwe producten zijn nog niet ontwikkeld, maar dat gaat de komende tijd wel gebeuren op basis van marktonderzoek en op grond van de nieuwe architectuur van 9292.

In het komende jaar gaan we ons richten op

- het vernieuwen van producten, we gaan bijvoorbeeld het onlinereis advies via een locatiepagina aanbieden
- De Developers community die aan de slag gaat met open data bieden we een platform om informatie uit te wisselen
- De Open Data site wordt drastisch vernieuwd:
 - o De defects in de data worden op de site getoond inclusief de daarop ondernomen acties
 - o Meldingen van fouten kunnen op de site worden gedaan en zijn zichtbaar voor iedereen
 - o Rapportages over het voldoen aan de SLA worden op de site zichtbaar gemaakt
 - o Naar aanleiding van de NDOV-discussie wordt de discussie over prijzen afgerond met het opnieuw aanschrijven van alle gebruikers en het vervangen van de SLA's conform de nieuwe regels
 - o Uiteraard blijft de servicedesk daarnaast aanspreekpunt

3.5 Planning 2013 ev

Doelgroep	kwartaal 1	kwartaal 2	kwartaal 3	kwartaal 4
onderwerp				
Reizigers- OV-platform				
locaties				
evenementen				
veren				
content verbeteren				
developers platform				
CO2				
tarief				
OVChip bij reisadvies				
Prijsadvies				
halte-omgeving				
toegankelijkheid				
klachten				
Reizigers - Nieuwe reisadvies				
meldingen op mobiel				
P+R - LAB				
Fiets - LAB				
lijnen per halte				
realtime tonen				
in reisadvies				
in planner				
toegankelijk plannen LAB				
Vervoerders				
feedback verwerking				
normstelling/kostentoewijzing				
Opendata volledig				
Overheden				
halteondersteuning				
opendata afnemers				
afronden NDOV-licentie				
opschalen website				
prijstelling open data				

