

De reiziger zet 9292 op 1!
Jaarplan 2016



Voor u ligt het jaarplan 2016 waarin wij beschrijven op welke speerpunten 9292 zich dit jaar zal richten.

We wensen u veel plezier bij het lezen van dit document.
Stefan Hulman, Algemeen Directeur 9292

Versie: December 2015

Druk: Februari 2016



Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Terugblik op 2015	5
	Responsive website	5
	T2DB	5
	Vernieuwing berichtensysteem (SPIN)	6
3.	Speerpunten	7
3.1.	Verbeteren van looproutes en het opnemen van de fiets	7
3.2.	Verder uitbreiden van toegankelijkheidsinformatie	7
3.3.	Uitbreiden E-ticketing	8
3.4.	Uitbreiden Mijn 9292	8
3.5.	Proef met NeTEx formaten	8
4.	Plannen per afdeling	9
4.1.	Jaarplan Commercie	9
4.2.	Datamanagement	10
4.3.	ICT Beheer & Exploitatie	10
4.4.	Softwareontwikkeling	10
4.5.	Finance & Control	10
4.6.	Human Resources Management	11
4.7.	Communicatie	11



1. Inleiding

Dit is het jaarplan van 9292 voor 2016. Basis voor het jaarplan is de meerjarenvise 'Back to the future'. In de visie van 9292 beschrijven we dat wij geloven dat 9292 de reiziger de beste service kan bieden door hen de ingang naar het openbaar vervoer, via 1 'loket', zo eenvoudig mogelijk te maken. Dat wij door samenwerking, innovatie en hoogstaande kwaliteit de beste diensten aan de reiziger kunnen aanbieden. We willen dat reizigers met de best mogelijke informatie en services op reis kunnen gaan.

Ook voor onszelf geldt dat we weer verder gaan op onze reis. De reis naar nog betere dienstverlening aan onze klanten. En ook wij willen met de juiste bagage op pad. In dit jaarplan 2016 vertellen we hoe we het komende jaar gestalte gaan geven aan die meerjaren-visie.



2. Terugblik op 2015

Het jaarplan 2015 droeg de naam 'All for one, one for all'. We hebben hier op verschillende manieren goed gestalte aan kunnen geven. We zijn zeer tevreden met de volgende (speer)punten die we hebben gerealiseerd:

- Vernieuwing van de Open Data website van het NDOV-loket.
- Het toevoegen van toegankelijkheidsinformatie op haltes voor de provincie Zuid-Holland.
- Het ontwikkelen van een eerste versie van de OV Prijswijzer voor het geven van abonnementsadviezen.
- Het vernieuwen en uitbreiden van de mobiliteitsadviezen.
- Het introduceren van banners (e-ticketing) in het reisadvies voor het doorlinken naar webshops.
- Het ontwikkelen van reisstatistieken.
- De mobiele apps zijn uitgebreid met het 'plannen met contactpersonen'.
- We zijn als een van de eerste bedrijven in Nederland gestart met WhatsApp als servicekanaal.
- De samenwerking met Translink is goed op gang gekomen. Een concreet resultaat is de samenwerking op callcenter gebied. Het MCC werd per januari 2016 ondergebracht bij Cendris, waarbij de calls van Translink en 9292 'geblend' worden.

Daarnaast zijn we in 2015 gestart met een drietal belangrijke projecten welke door zullen lopen in 2016:

Responsive website

In 2015 is begonnen aan het responsive maken van de homepage en de reisadviespagina, te beginnen op m.9292.nl. Dit houdt in dat de schermen meeschalen met elke device dat gebruikt wordt. In 2016 worden ook de andere pagina's responsive gemaakt en zal een koppeling gelegd worden met het berichtensysteem (waarmee geplande wijzigingen in het openbaar vervoer worden aangeleverd), Mijn 9292 en het CMS (Content Management Systeem). Onderzocht wordt of het huidige CMS geschikt is om verdere uitbreiding van functionaliteiten in Mijn 9292 (o.a. meertaligheid) blijvend te ondersteunen, of dat er vervanging plaats moet vinden. In het laatste geval zullen nieuwe functionaliteiten na de vervanging van het huidige CMS beschikbaar komen. Ook gaan we intensiever werken aan verbetering van de site door het inzetten van tools die de usability checken en controles uitvoeren op taal, consistentie en werking.

T2DB

In dit project worden de dienstregelingen van vervoerders met verschillende geldigheden geïntegreerd in één systeem. Dit is nodig voor een verdere verbetering van diverse producten zoals de reisplanner en vertrekstaten.



Vernieuwing berichtensysteem (SPIN)

De laatste jaren wordt het geautomatiseerd aanleveren van verstoringsberichten door vervoerders steeds belangrijker. Redenen hiervoor zijn:

- Meer standaardisatie voor het Openbaar Vervoer (BISON).
- Het grotendeels handmatig verwerken van verstoringsberichten kost 9292 en vervoerders veel tijd.
- De snelheid van doorlevering naar afnemers moet omhoog.
- Opkomst van social media.

We zijn samen met een externe partner aan de slag gegaan met een nieuw berichtensysteem, waarmee reizigers via verschillende kanalen, zoals website, mobiele apps, DRIS-borden en social media zo snel en precies mogelijk worden geïnformeerd over verstoringen. Deze verstoringen kunnen betrekking hebben op zowel geplande als ongeplande afwijkingen in het openbaar vervoer.



3. Speerpunten

Voor 2016 hebben we een aantal speerpunten gedefinieerd die naar onze overtuiging bijdragen aan het verwezenlijken van onze visie.

- Verbeteren van looproutes en opnemen van de fiets
- Verder uitbreiden van toegankelijkheidsinformatie
- Uitbreiden E-ticketing
- Uitbreiden Mijn 9292
- Proeven met NeTEx-formaten

In de komende alinea's zullen we deze speerpunten toelichten. Hoewel alles wat we doen in dienst staat van de reiziger hebben we dit jaar heel bewust gekozen voor speerpunten die ook direct zichtbaar zijn voor de reiziger. Na jaren waarin we veel hebben gewerkt aan verbetering van de achterkant van de dienstverlening willen we nu graag weer heel tastbare zaken aanpakken. Op het gebied van interne organisatie lenen bepaalde afdelingen zich goed voor samenwerking of outsourcing, vanwege hun geringe omvang en de grote noodzaak aan continue kennisontwikkeling. Mogelijke voordelen zijn meer flexibiliteit, betere kwaliteit en eventuele schaalvoordelen. Een haalbaarheidsonderzoek wordt uitgevoerd in 2016.

Daarnaast heeft 9292 ervoor gekozen om de focus op de speerpunten te leggen, maar tegelijk ruimte in te bouwen voor ontwikkeling achter de schermen. Ontwikkeling van mensen, systemen en processen. Ook daarover zullen we in dit jaarplan het een en ander vertellen.

3.1. Verbeteren van looproutes en het opnemen van de fiets

Dit is een wens van veel reizigers. De looproutes worden door ons in de OV-reisplanner gegenereerd en geplot op kaarten. Dat kan beter en we gaan daarom onderzoeken of we loop- en fietsroutes kunnen afnemen bij bestaande leveranciers zoals Google.

3.2. Verder uitbreiden van toegankelijkheidsinformatie

Het kunnen maken van een toegankelijke reis is een belangrijke klantwens. Het gaat om zowel de informatie (halte- en voertuigtoegankelijkheid), het plannen (toegankelijkheid API) als de reis (begeleiding bijvoorbeeld). Concreet betekent dit dat in 2016 een start wordt gemaakt met:

- API met toegankelijkheidsgegevens
- Plannen met toegankelijkheidsinformatie
- OV-adviezen leveren aan regiencentrales
- Samenwerking met taxiondernemers
- Tool ontwikkelen (doorbraak in dienstverlening) voor wmo'ers
- Reisbegeleiding kunnen regelen



3.3. Uitbreiden E-ticketing

In 2015 is de eerste fase e-ticketing opgeleverd; een bannerpositie die in het reisadvies getarget kan worden. Door een klik op de banner komt de reiziger bij de informatie over een dienst of op de pagina waar tickets gekocht kunnen worden. In 2016 willen we deze posities ook verkopen aan derden, bijvoorbeeld voor de aankoop van een combiticket, korting op entreprijzen etc. Daarnaast gaan we shopverkoop verkennen, met aanbiedingen voor bezoekers die zich via onze website oriënteren op het openbaar vervoer. Bovendien oriënteren we ons op financiële afrekening via 9292.

3.4. Uitbreiden Mijn 9292

Meer persoonlijke dienstverlening is mogelijk via Mijn 9292. Die gaan we dan ook uitbreiden volgend jaar. Onder meer met reisinformatie op lijnniveau, 'uitcheck gemist' en pushberichten bij verstoringen. De kwaliteit van Mijn 9292 wordt verbeterd door ervoor te zorgen dat gebruikers zich niet steeds opnieuw hoeven aan te melden.

3.5. Proef met NeTEx formaten

NeTEx is een Europese standaard in dataformaat waar een aantal vervoerders in Nederland mee gaat testen. Omdat dit formaat mogelijk breder gebruikt zal gaan worden is het zaak om ons hierin te verdiepen. Maar natuurlijk ook om bij te dragen aan deze tests en dus bestanden met dit formaat in te kunnen lezen.

4. Plannen per afdeling

Zoals al geschreven in de inleiding, hebben wij naast de speerpunten nog meer ambities, variërend van kleinere aanpassingen in de dienstverlening tot procesverbetering, onderzoek en beleidszaken. In dit hoofdstuk lopen we alle afdelingsplannen in vogelvlucht door.

4.1. Jaarplan Commercie

De medewerkers van de afdeling Commercie hebben intensief contact met de vervoerders, de overheden, de zakelijke markt, de adverteerders en natuurlijk ook met de reizigers. De dynamiek in het openbaar vervoer is daarbij natuurlijk erg belangrijk. Denk aan concurrerende diensten, kleinschalig vervoer, e-ticketing, toegankelijkheid en duurzaamheid. Zowel met het zakelijke portfolio als met de consumentendiensten wil 9292 haar ambities op deze terreinen invullen. Een groot deel van deze ambities zijn dan ook direct terug te vinden in de in hoofdstuk 3 genoemde speerpunten. De afdeling Commercie is er daarbij van overtuigd dat de sleutel van succes ligt in samenwerking. Strategische samenwerkingsvormen verstevigen de positie van 9292 in de markt. In alle deelmarkten is samenwerking, met bekende en minder bekende partijen, dan ook geagendeerd.

Bij de vervoerders ligt de focus, naast het honoreren van specifieke productwensen, op innovatie en een snellere time-to-market. Door expertisesessies, klantpanelonderzoek, klantplatform sessies, samenwerking in scrumteams en door aan te sluiten op initiatieven zoals Samen op Reis. Er wordt gekeken naar het uitbreiden van stationsinformatie en het toevoegen van enkele internationale dienstregelingen.

Bij de overheden speelt het kleinschalig en vraaggestuurd vervoer evenals toegankelijkheid een steeds belangrijkere rol. Goede reisinformatie is daarbij cruciaal. De feedbackfunctie op haltes wordt door middel van crowdsourcing verder ontwikkeld. Veel van de ambities voor deze deelmarkt zijn opgenomen in het speerpunt Toegankelijkheid.

Bij de zakelijke markt staat de uitbreiding van de 9292 Reisadvies API, het opfrissen van de 9292 Vertrekwijzer en de uitbouw van het Mobiliteitsadvies hoog op de agenda. Slim reizen is de komende jaren het credo en deze producten dragen daar aan bij. We volgen de ontwikkelingen binnen het Beter Benutten programma en participeren in projecten als dat goed is voor de reizigers.

De advertentieverkoop is in financieel opzicht belangrijk voor 9292. Basis daarvoor vormen de website en de apps, maar ook e-ticketing neemt een steeds belangrijker plek in. In 2016 zal op het gebied van premium verkoop meer door eigen medewerkers worden verkocht. Promotie van de website is van groot belang voor het bereik van de advertenties en dat krijgt in 2016 dan ook extra aandacht.

E-ticketing is een nieuwe loot aan de stam van 9292. Verdere ontwikkeling staat in de speerpunten 2016. Marktontwikkeling is daarbij een belangrijke activiteit, zowel bij de stakeholders als bij het bedrijfsleven. Naast ticketing op het gebied van vervoer gaan we ook onze posities aanbieden voor andere diensten zoals entreetickets. Samen met Translink gaan we de betaalmogelijkheden voor reizen met de OV-chipkaart verder doorontwikkelen. Dat past uitstekend in de 1-loket gedachte.

4.2. Datamanagement

2016 is voor Datamanagement het jaar van de nieuwe databases die we ons eigen moeten gaan maken om nog betere data te kunnen leveren aan onze afnemers. De dienstregelingen zullen geautomatiseerd geïmporteerd gaan worden met daarbij de nodige rapportages die ook ter beschikking van de vervoerder komen. Daarnaast gaan we onder meer het Nationaal Wegen Bestand inlezen en beheren, de Basisregistratie Grootchalige Topografie toevoegen. PPT-bestanden en dienstregelingbestanden zullen automatisch worden geïmporteerd. Er wordt een koppeling gerealiseerd tussen verschillende systemen om efficiënter met de informatie om te kunnen gaan. In Q1 zal het berichtensysteem (SPIN) vervangen worden door een moderne versie.

4.3. ICT Beheer & Exploitatie

Na een grote inhaalslag op het gebied van het updaten van onze IT-architectuur en een geslaagde aanpak voor het terugdringen van dDOS aanvallen, hebben we een solide basis voor verdere ontwikkelingen. De interne ontwikkelingen liggen met name in de processen als Life Cycle Management, rapportages en dataonafhankelijkheid. Daarnaast wordt in 2016 het kavel KA aanbesteed. Dit doen we samen met onze partner Translink, zodat we verdere efficiency kunnen bereiken. Verder zijn de werkzaamheden van ICT Beheer & Exploitatie uiteraard gebaseerd op de speerpunten en verdere activiteiten uit dit jaarplan.

4.4. Softwareontwikkeling

In 2015 heeft de overdracht van het beheer en ontwikkeling van de website en de apps naar 9292 plaatsgevonden. Naast de werkzaamheden ten behoeve van zakelijke dienstverlening en andere ontwikkelingen, hebben we de tijd genomen om ons op deze channels in te werken. In 2016 gaan we een slag maken om de channels zoveel mogelijk samen te voegen zodat de onderhoudsinspanning geminimaliseerd wordt. Het komend jaar zullen we ook structureel tijd vrij maken voor kennis & productontwikkeling. En ook voor software ontwikkeling geldt dat de primaire tijd ingezet zal worden voor de speerpunten en activiteiten uit dit jaarplan. Dit gaan we overigens volgens de SCRUM-methode doen. In 2015 gaan we ons hierop inwerken om in 2016 te starten en bij succes vanaf medio 2016 volledig volgens SCRUM te werken.

4.5. Finance & Control

De afdeling Finance & Control is in 2015 verder geprofessionaliseerd. Zo hebben we het inkoopproces gedigitaliseerd, zijn we overgestapt naar digitaal factureren van de verkoopfacturen en hebben we de managementrapportages sterk verbeterd. Vanaf 2016 valt ook het projectmanagement onder Finance & Control en gaan we voort op de ingeslagen weg, met als doel goede en betrouwbare project- en managementrapportages te leveren. In samenwerking met de afdeling Commercie zal gewerkt worden aan de upgrade/vervanging van het CRM pakket en de koppeling met het financiële pakket. Tevens zullen we hierbij het bijbehorende verkoopproces onder de loep nemen. Finance & Control zal in 2016 een verdergaande adviserende en ondersteunende rol innemen op het gebied van beleids- en bedrijfsprocessen, maar ook bij het maken van businesscases. Het doel is om in 2016 nog meer in control te zijn!



4.6. Human Resources Management

De basis van het HR-beleid bij 9292 is geënt op de eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid van de medewerkers. De afgelopen jaren zijn stappen gezet op het gebied van optimale inzetbaarheid, competentie management, management development en duurzame inzetbaarheid. Ook in 2016 gaan we hier mee verder. We streven ernaar om individuele vermogens optimaal te matchen met de behoeften van het bedrijf, zoals het vergroten van het innovatief vermogen. We gaan werken aan beter rendement van opleidingen door lerend gedrag verder te ontwikkelen. Duurzame inzetbaarheid blijft een speerpunt, ondersteund door activiteiten als een medewerkersonderzoek.

4.7. Communicatie

In 2015 is met name de externe communicatie versterkt met meer spreekbeurten, persberichten en strakke regie op social media. Hier gaan we in 2016 zeker mee verder, ondersteund met actieve interne communicatie. Communicatie is meer en meer een zaak van het totale bedrijf waarbij de afdeling Communicatie faciliteert met eenduidige teksten, uitleg, activeren en adviseren van collega's en inzet van de benodigde communicatiemiddelen. De speerpunten op communicatie richten zich op het 'hoe'. 9292 wil als totaal bedrijf eenduidig, begrijpelijk en persoonlijk communiceren. Concreet betekent dit meer beeld, meer bijdragen van collega's in blogs en discussies, meer uitleg en toelichting intern en vergroten van de toegankelijkheid van de organisatie door bijvoorbeeld chatsessies met reizigers.



9292 reist met je mee