

Op een wijze weg

WILLEM BOTTENBERG



Op een wijze weg

WILLEM BOTTENBERG

Voorwoord

"Ik heb nog heel veel ideeën voor een beter openbaar vervoer, die goed zijn voor de reiziger. En over een jaar ga ik met pensioen." Dat zei Willem een jaar geleden tegen me.

Willem had een staalkaart met oplossingen in zijn hoofd en over een jaar heeft hij niet meer de gelegenheid die te gebruiken. Het niet kunnen uitdragen van al z'n ideeën vond Willem, de denker, de prater, de uitvinder, de allesweter, niet leuk.

Bij elk dossier waar wij van DOVA aan werken, raadplegen we het hoofd van Willem; zijn doordachte analyses en oplossingen klinken achteraf vaak nogal logisch, maar kom er maar eens op.

Het aanbod aan Willem om zijn 66 ideeën vast te leggen in een boek, nam hij heel graag aan. Sterker nog, het was een pak van z'n hart, dat hierdoor zijn denkwerk beschikbaar blijft. Het belang van DOVA en de reiziger is dat het boekwerkje helpt bij het toekomstige werk van DOVA en dat DOVA de ideeën kan agenderen in de landelijke overleggen. Misschien mogen we de auteur nog eens bellen, als we het niet helemaal begrijpen...

Ik wens u allen veel inspiratie en wijsheid bij het lezen van dit boek; het helpt u op weg naar een beter openbaar vervoer voor de reiziger.

René Meijer

Directeur DOVA tot februari 2018

Bergen NH, 21 februari 2018

Inhoud

Tarieven

- 1 Achteraf betalen mét korting — 6
- 2 Dagkaarten — 7
- 3 Abonnementen — 8
- 4 Daluren — 9
- 5 Eén reis, één prijs — 10
- 6 Landelijke ouderenkaart — 11
- 7 Scholieren — 12
- 8 Sicico — 13
- 9 LTK als kader — 14
- 10 Tarievenindex — 15

Reisgemak

- 11 Gemiste aansluiting (2) — 18
- 12 Prettig verblijf — 19
- 13 Halte afstanden openbaar — 20
- 14 Richtinggevoel — 21
- 15 Verwachte reistijd — 22
- 16 Omroepberichten — 23
- 17 Omroepberichten op stations — 24
- 18 Overlast — 25

Governance

- 19 Marktwerking tijdens een monopolie — 28
- 20 Ruimte voor derde partijen — 29
- 21 Betere positie van consumentenorganisaties — 30
- 22 Hoe krijg je meer samenwerking in de ov-sector? — 31
- 23 Landelijke kaderstelling, niet alleen voor tarieven — 32
- 24 Landelijke besluitvorming is het kind van de rekening — 34
- 25 Rol van overheden bij MaaS — 36
- 26 Hoe complex kan 't zijn? — 38
- 27 Ov-miles — 39
- 28 Consumenten aan zet — 40

Betalen

- 29 Foutjes bij in- of uitchecken — 42
- 30 Betaling met EMV — 43
- 31 'n Heel gezin op één ov-chipkaart? Dat kan! — 44
- 32 We maken het betalen zo moeilijk... — 45
- 33 Producten — 46

Aanbesteden

- 34 Aantal klanten is een betere graadmeter — 48
- 35 Concessieduur in stukjes opknippen — 49
- 36 Informatie ov-chip openbaar — 50

Bizar

- 37 Fietsruimte besparen in de trein — 52
- 38 Bescherming van de chauffeur | Sociale veiligheid — 53
- 39 Station in de lift — 54
- 40 Nooit meer je aansluiting missen — 55
- 41 Energie uit spoortrajecten — 56
- 42 Drukte in het ov bij slecht weer — 57

Informatievoorziening

- 43 Hoe coördineer je informatievoorzieningsprojecten? — 60
- 44 Grote databases in het ov — 62
- 45 Ov-benchmarken — 64
- 46 Ov-panels — 65
- 47 Stuurgroep Informatievoorziening — 66
- 48 Reizigerskilometers compleet — 67
- 49 Monitor ov-tarieven o.b.v. een elftal indicatoren — 68
- 50 Onderzoeksbestanden uit ov-chipkaart — 69

Klantbinding

- 51 Vergroot verkeersveiligheid op straat — 72
- 52 Koester de klant — 73
- 53 Schone bussen en treinen — 74
- 54 Geeft een bus binding? — 75
- 55 Gemiste aansluiting (1) — 76
- 56 Kunst maakt wachten aangener — 77

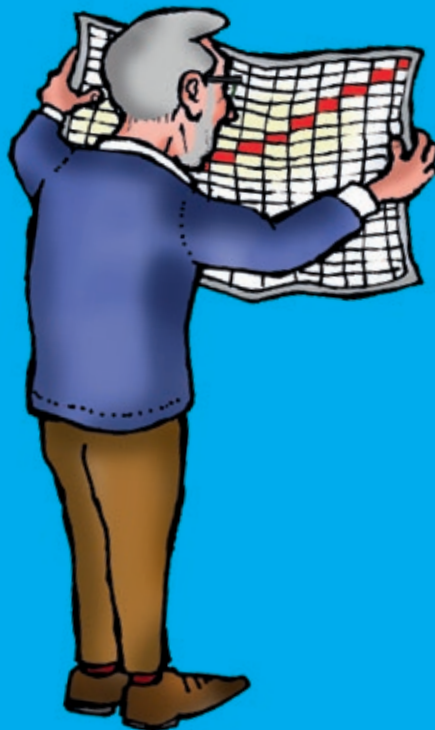
Sociale veiligheid

- 57 Stations — 80
- 58 Poortjes — 81
- 59 Betrek de jeugd bij het onderwerp sociale veiligheid — 82
- 60 Vandalisme tegengaan — 83

Service

- 61 Reparatie van fouten bij saldoreizen — 86
- 62 Buurtbus — 87
- 63 Reizen in 1e of 2e klas — 88
- 64 Service in de trein — 89
- 65 Maatwerk voor gehandicapten — 90
- 66 Vervoervoorwaarden — 91
- Nawoord — 92

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



1 Achteraf betalen mèt korting

We kunnen voortborduren op het succes van saldoreizen en daarom propageer ik toepassing van het achteraf berekenen van een mogelijke korting, te beginnen in het stad- en streekvervoer. Vooral de abonneemthouders kunnen dan overstappen op saldoreizen, waarbij achteraf een korting wordt toegepast. Je lost dan twee vraagstukken in een klap op, namelijk:

- › De reiziger hoeft niet meer vooraf het reisgedrag in te schatten, een best passend abonnement te zoeken en aan te schaffen.
- › Concessiegrenzen verdwijnen als sneeuw voor de zon, althans voor de reiziger.

Betalen naar gebruik is hierbij het motto, niks meer en niks minder. Frequente reizigers ontvangen hun korting achteraf, op basis van het reisgedrag en daarbij kun je bovendien

mooie prikkels inbouwen die bij een abonnement niet mogelijk zijn.

Prikkels in de trant van:

- › Korting is afhankelijk van verreide waarde: hoe meer reizen, des te hoger de korting.
- › Pricecapping is eenvoudig mogelijk, per dag, week of maand.
- › Mogelijkheid van extra korting bij relatief veel gebruik in daluren of weekend.
- › Aparte kortingsregeling voor bepaalde doelgroepen (scholieren), met desgewenst regionaal verschillende percentages.
- › Eenvoudige mogelijkheid van signalering en reparatie van onjuiste of onvolledige registratie van reistransacties.
- › Op termijn zijn veel minder reisproducten nodig.

Tel uit je winst!



Met prikkels voor
gebruik in daluren en
weekenden

2 Dagkaarten

Een belemmering bij het gebruik van dagkaarten is de grens. Waar zijn ze geldig en waar niet? Niet alle gebieden zijn even gemakkelijk te omschrijven. Waar rijdt het GVB, waar houdt de Veluwe op? Er zijn in Nederland ruim meer dan dertig verschillende dagkaarten verkrijgbaar. Probeer maar eens uit te zoeken of je met je gezin voordelig uit bent met een dagkaart. En dan blijken er ook nog eens verschillende voorwaarden m.b.t. de gezinssamenstelling te zijn. Soms wel en soms geen beperkingen voor bepaalde lijnen of geldigheid na negen uur. Wat 'n chaos!

Ik pleit daarom voor één dagkaart voor het al het regionale ov, in heel Nederland geldig dus! Nee, NS past daar vanwege de soms grote afstanden die je

met de trein kan afleggen helaas niet in. Maar het eerste ritje van huis naar 't station kan daar wel mee gemaakt worden. Onder het motto dat je toch niet overal in een dag kan en wil reizen, kan het tarief ergens in de buurt kan liggen van de duurste van de bestaande regionale dagkaarten. Maak gelijk een gezinsvariant en ik zou zeggen naar 't voorbeeld van Utrecht voor gezinnen met kinderen tot 16 jaar. En de onzinnige regel dat je niet voor negen uur mag reizen vergeten we gewoon. Ongetwijfeld zullen er nog regionale dagkaarten blijven die ver beneden het tarief van de landelijke dagkaart liggen, maar een flinke opschoning lijkt mij aannemelijk. Trouwens, ook vroeger bestond er een landelijke dagkaart, dus zo gek is mijn gedachte niet.

7

Een dagkaart
voor al het
regionale ov!

3 Abonnementen

Dit is geen idee in de letterlijke zin. Wel een vraag. Een basale vraag. En misschien toch een idee? Waarom genieten abonneementhouders korting voor hun reisgedrag? Dat is natuurlijk al heel lang zo. In de tijd dat je nog kaartjes op de bus kocht, was een abonneement heel handig. Zowel voor de vervoerders als voor de reiziger. In het strippenkaarttijdperk (vanaf 1980) is dat zo gebeven. En nog steeds gemakkelijker en sneller bij instappen. Een abonneement was lonend als je 4 à 5 keer per week een reis maakte, maar het gemaksargument speelt nu niet meer. Ook abonneementhouders moeten in- en uitchecken. Het abonneement biedt de reiziger, en ook de vervoerder natuurlijk, een financiële zekerheid. Reizigers die regelmatig minder besteden dan hun abonneement waard

is in termen van saldoreizen stappen vroeg of laat over naar gewoon saldoreizen. Je houdt een groep over die gemiddeld genomen meer met het abonneement reist dan de waarde uitgedrukt in saldoreizen. Dat zet het tarief dan weer onder druk, maar zodra je de prijs van het abonneement verhoogt, stappen er reizigers over naar saldoreizen. Er komt geen eind aan dit spel en dus ontkomen we niet aan de vraag van het waarom van de korting. Loyaliteitsbinding is het zeker niet. Gemak ook nauwelijks. Zekerheid van kosten dan? Ja, dat is zeker het geval, maar waarom dan die korting? Zomaar die korting afschaffen gaat natuurlijk niet. Hooguit kun je wel denken aan afbouwen. Dit is mijns inziens zeker een pittige discussie waard.



Waarom korting bij het reizen op abonneementen?

4 Daluren

Daluren zijn de rustige uren. Reizigers zouden daar bij voorkeur gebruik van moeten maken. Maar dat gaat niet zomaar natuurlijk. We constateren eerst:

- › Er bestaan een slordige tiental verschillende dalkortingsproducten. Allemaal met regionale grenzen.
- › Vastrechtabonnementen doen het maar heel matig.
- › Lang niet alle reizigers hebben een keuze.
- › Abonnementhouders ondervinden geen prikkel om (meer) in de daluren te gaan reizen.

Wat kunnen we wel doen? De prijsprikkels kan helpen:

- › Tariefdifferentiatie, op saldo reizen dus. Niks geen gedoe met producten.
- › Prikkel voor daluren in de kortingsregeling bij het ABT, zie mijn idee nummer 1.
- › Introduceer één landelijk product voor dalkorting voor al het stad/

streekvervoer in heel Nederland.

Maar óf je korting krijgt, op welke lijnen en op welke tijdstippen is dan regionaal bepaald. Ook het kortingspercentage, al suggereer ik wel het niet té ingewikkeld te maken.

Standaard 40% of 50% bijvoorbeeld, met de mogelijkheid om desnoods regionaal uitzonderingen hierop te maken.

- › En waarom dit kortingsproduct niet combineren met NS?

Ten slotte nog een hartenkreet. De bepaling of een dalurenkorting van toepassing is, hangt nu uitsluitend af van het tijdstip van de eerste check-in, per productgebruik. Ik kan me voorstellen dat je dit straks in een ABT-omgeving anders wilt regelen. Dus dat je daarbij zo veel mogelijk uitgaat van de periode van reizen: in of buiten de spits.

Er zijn goede mogelijkheden om ov-gebruik in de daluren te bevorderen

5 Eén reis, één prijs

De scheiding tussen regionaal ov en NS is heel scherp. Voor NS zijn alle reizigers die beginnen bij het spoor nieuwe reizigers, ook al hebben ze voorafgaand een rit met de bus gemaakt. Andersom geldt dat ook trouwens. Het tariefstelsel bij NS en het basistarief bij stad/streek zitten elkaar in de weg. Twee keer – zij het in verschillende smaken – van hetzelfde. Hetzelfde is in dit verband een degressiviteitskorting. Ik pleit voor een degressiviteitskorting voor de hele reis. Laat een tellertje meelopen op de ov-chipkaart. Een tellertje met de afgelegde kilometers. Een volgende rit – mits binnen 35 minuten weer

ingecheckt – resulteert in een korting die hoger is naarmate je meer kilometers op je teller hebt staan. In backoffice, bij de toepassing van reizen op rekening, is dit relatief eenvoudig te realiseren. Of je bij een dergelijk systeem ook moet werken met een minimumtarief voor de hele reis is nog even een vraag. Het leidt tot herverdeling van opbrengsten tussen vervoerders. Je kunt ook de kilometertarieven verhogen en een sterke degressiviteitskorting toepassen. De opbrengsteffecten zullen fors zijn. Derving ligt op de loer. Maar daar is uit te komen en dus een studie waard!

10



Degressief tarief
voor de hele
ov-reis

6 Landelijke ouderenkaart

Ouderen van 65 jaar of ouder ontvangen nu 34% korting in het regionale ov. De AOW-gerechtigde leeftijd is inmiddels 66 jaar. Het wordt hoog tijd dat we deze erfenis uit de NVB-tijd eens echt tegen het licht houden. Al eerder hebben overheden zich uitgesproken deze gratis korting af te willen schaffen. Je zou dat met één pennenstreek eenvoudig kunnen doen, maar een compenserende maatregel is nodig omdat sommigen minder bemiddeld zijn. De meeste ouderen hebben echter een redelijk tot goed inkomen en dan past een korting in het ov niet. Bovendien moet die korting immers door andere reizigers opgebracht worden en het gaat hier niet om kleine bedragen, maar vermoedelijk enkele tientallen miljoenen per jaar die aan korting wordt 'weggegeven'. Hoe kun je die korting dan afschaffen, als je niet het verwijt wilt krijgen dat enkele ouderen in hun mobiliteit worden beperkt? Die relatief kleine groep wil je ontzien. Deze focus brengt de oplossing in zicht. Gemeenten voeren een armoedebeleid uit. Welnu, het zou mooi zijn als gemeenten inwoners selecteren die hun 'recht' behouden op een extra korting voor het

ov. Dat kan, als je een kortingsprofiel op de ov-chipkaart zet. Die chipkaart kun je niet bij een loket of automaat krijgen, maar verstrekt de gemeente. De stad- en streekvervoerbedrijven sluiten dus een contract met de gemeenten die dat willen. Die ov-chipkaart geeft bijvoorbeeld 50% korting op regionaal ov en is geldig in heel Nederland. Inclusief de steden waar hun inwoners al korting genieten. Mensen uit Oud-Beijerland willen ook weleens naar Rotterdam. De gemeenten moeten die kaart aanschaffen. Het is dus een soort vastrecht-korting. Nee, Rotterdam hoeft in dit voorbeeld dergelijke kaarten niet aan te schaffen, maar Oud-Beijerland wel dus. De truc is dus dat je als ov-sector geen inkomenspolitiek bedrijft, maar dat overlaat aan gemeenten en hen alleen geschikte mogelijkheden biedt. De bestaande korting van 34%, die in beton lijkt gegoten, kun je met een gerust gevoel afschaffen. Nee, moed is daar niet eens voor nodig. Bovendien zouden we de grens van 65 jaar los kunnen laten! Er is bij de gemeenten immers ook geen leeftijdsvoorwaarde bij het armoedebeleid. Mooier kan ik het niet maken.

11

... voor gemeenten

7 Scholieren

De scholierenkorting is een gevoelig dossier gebleken, maar oplossingen zijn er wel. Laten we eerst een paar dingen constateren:

- › Scholieren reizen frequent en over dezelfde route.
- › Scholieren krijgen doorgaans wel een korting op abonnementen (erfenis uit NVB-tijd), maar:
- › Scholieren krijgen bij saldoreizen doorgaans geen korting (ook een erfenis uit NVB-tijd).
- › Er is een landelijk kortingsproduct (Altijd Korting) dat scholieren 40% korting biedt. Maar dit abonnement wordt matig verkocht, omdat je flink lange busritten moet maken, wil dit kortingsproduct prijstechnisch gunstig uitpakken.

Hoewel fietsen gezond is, kan veiligheid een motief zijn voor ov-gebruik.

En fietsen is bij grotere afstanden geen goed alternatief en dat kan ook bij sommige weersomstandigheden een rol spelen. Kortom, we hoeven niet elke scholier gelijk te behandelen. Soms is de bus een uitkomst. Je zou scholieren voor wie fietsen geen goed alternatief is een vaste korting kunnen geven op saldoreizen. Dan heb je ook helemaal geen last van concessiegrenzen. Dat scheelt, want dat is het grote voordeel van reizen op saldo! De kortingspercentages kun je per regio laten variëren. Vergelijk de situatie in Noord-Brabant, waar een standaard korting goed werkt.

PS: Wel even uitkijken met dat basistarief, dat je echt maar één keer per reis kunt afrekenen!



Standaard
25% korting

8 Sicico

Single Check-in Check-out (sicico) is kennelijk een hardnekkig probleem. Vooral veroorzaakt omdat je soms via twee verschillende (spoor)wegen van A naar B kan. Mijn oplossing is in die situaties met een gemiddeld tarief te werken, bij paralleliteit of samenloop en verschillende vervoerders dus. Dat gemiddelde tarief is een gewogen gemiddelde, naar rato van gebruik door reizigers. Dat gemiddelde tarief is alleen van toepassing op vooraf bepaalde station-stationverbindingen. Dat vraagt dus een inschatting of onderzoek waar verschillende route-opties reëel zijn. De weging vindt plaats o.g.v. gemeten verhoudingen van beide alternatieve routes. Meestal zal dat afgeleid kunnen worden uit gerealiseerde in- en uitchecktijden op die specifieke verbindingen. Zo nodig is aanvullend onderzoek nodig. Het reizigers tarief is dus een resultante van:

- › het NS tarief;
- › het regionale treintarief en;
- › de afspraak om het gemiddelde als tarief te hanteren.

De verhouding zet je een jaar vast. De opbrengst kan verdeeld worden met toepassing van diezelfde verhouding als gebruikt bij de tariefberekeningen. Dit leidt ertoe dat ieder (regionale vervoerder en NS) de juiste opbrengsten ontvangt, dat wil zeggen, de opbrengst van het vermoedelijke aantal ritten tegen het eigen tarief.

Bij tariefwijzigingen op 1 januari kan een nieuwe verhouding worden bepaald. Overigens wordt de verdeling tussen beide alternatieve trajecten m.i. meer beïnvloed door aansluitingen, vertrektijden en reistijden dan door een specifiek tarief (dat in mijn voorstel dan dus niet meer bestaat, althans op de problematische station-station-relaties). En als de consument niet akkoord wil gaan met een gemiddeld tarief, dan kun je sicico stoppen. Zonder paralleliteit kan het bij sicico gewoon de optelling van beide afzonderlijke tarieven zijn. Dat is altijd eenduidig. Bij de uitcheckpaal moet dus een tarieventabel vanuit alle stations voorhanden zijn.

Oplossing in zicht...!?

9 LTK als kader

Het huidige Landelijke Tarievenkader (LTK) bestaat voor een belangrijk deel uit concrete afspraken over saldoreizen en enkele landelijke producten.

Die landelijke producten zijn te beschouwen als een vangnet. Omdat de regio's er steeds beter in slagen een geschikt palet aan vervoerbewijzen (pardon producten) aan te bieden, neemt het gebruik van de landelijke reisproducten langzamerhand af. Het LTK is bedoeld om concessiegrensvraagstukken handig op te lossen. Maar dan zijn reisproducten niet altijd het meest geschikte antwoord. Het

woordje 'kader' kunnen we meer letterlijk opvatten. Je maakt bijvoorbeeld 'sjablonen' voor reisproducten die je verder regionaal kunt invullen. Dat kan een zone-abonnement zijn of een dalkorting, of een dagkaart. Je beschrijft dan de reisrechten, de geldigheidsduur, restitutieregels, naamgeving, technische werking voor dat type producten. Er blijven nog regionale knoppen over zoals tarief en gebied. Voor het saldoreizen moet je wel de huidige strikte afspraken behouden.



LTK geen dwingend kader,
maar een oplossing
voor regionale vraagstukken

10 Tarievenindex

Dit is natuurlijk best een tricky onderwerp voor mij. Ik heb per slot van rekening een aantal jaren de agenda mede mogen bepalen. Maar omdat ik niet alles tegelijk wilde aanpakken, heb ik nog een reserve-idee achter de hand. Dat gaat over onze Landelijke Tarieven Index (LTI): hanteer daarvoor een driejaarlijks voortschrijdend gemiddelde van de huidige berekeningen. Dat geeft een meer gelijkmatige index en is

duis gunstig voor eventueel optredende vraaguitval. Het maakt de voorspelbaarheid van de tariefontwikkeling ook groter.

PS: Ik krijg nu trouwens steun hiervoor door berichtgeving dat de prognoses van het CPB niet zo betrouwbaar zijn, iets wat we in de ov-sector natuurlijk al langer wisten.



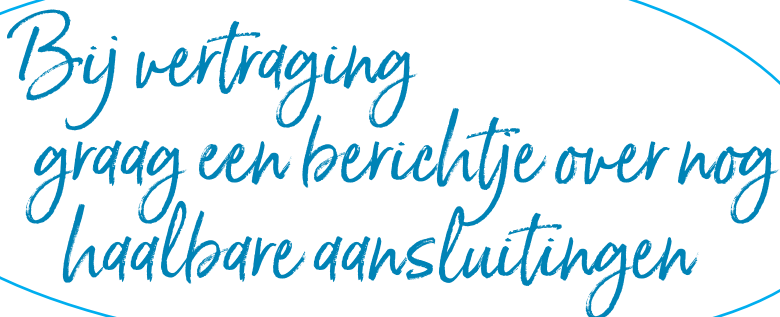
Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



11 Gemiste aansluiting (2)

18 Over aansluitingen gesproken en de kwetsbaarheid daarvan in de ov-keten. Je mag toch verwachten dat er juist op dit onderdeel veel beleid is geformuleerd om het in zo goed mogelijke banen te leiden? Maar ik vind hierover amper regels of afspraken! Ik zal voor een enkel element een voorzet geven. Als je ov-reis is opgeknipt in verschillende onderdelen, wil je bij overstapsituaties korte wachttijden en zeker wil je dat je alle aansluitingen haalt. Soms is er meer overstaptijd, maar soms is die tijd krap. Er als de rit van waaruit je wilt overstappen iets vertraagd is, zit je met je billen samengeknepen en startklaar bij de uitgang. En dan nog is dat allerminst een garantie. Meer comfort kan bereikt worden met informatie. Je wilt vooraf eigenlijk alleen weten of je aansluiting nog haalbaar is. Wacht de bus of trein nog

even of niet? Dus dát bericht wil je horen. Ingewikkeld? Helemaal niet. Het dwingt de vervoerders na te gaan welke aansluitingen bij overstappunten voor een klant kritiek zijn of worden. Nou, het kan sowieso geen kwaad dat een vervoerder zich daarin verdiept. En dan gaat het natuurlijk niet alleen om het eigen vervoerbedrijf, maar ook om aansluitingen bij andere vervoerbedrijven. Als je dat bij overstappunten bijtijds weet, is het een mooie service. Vervoerders moeten bij kritische situaties actief vragen of er gewacht wordt of niet. "Uw aansluitende bus nummer X richting A wacht niet, maar bus Y richting B wacht wel; graag snel overstappen" is welkomme informatie. En ga nu niet zeggen dat dat niet kan. Namens alle reizigers alvast dank.



Bij vertraging
graag een berichtje over nog
haalbare aansluitingen

12 Prettig verblijf

Eten wil je weleens onderweg. Prima. Maar om in de geur van warme snacks half mee te mogen genieten vind ik waardeloos. Gewoon verbieden lijkt mij.

En niet alleen omdat ik die geur niet waardeer. Geen warme hap. Warme drank kan natuurlijk wel.



Alsjeblief,
geen warm eten
in bus, tram metro
of trein

13 Halte afstanden openbaar

20

Transparantie bij tarieven is belangrijk. Je wilt als klant het tarief toch kunnen checken!? Het tarief bij het veel toegepaste reizen op saldo bestaat uit een vast deel basistarief (behalve bij overstap) en afgelegde afstand maal km-tarief. Basis- en km-tarief variëren doorgaans een keer per jaar en zijn dus bekend of eenvoudig op te zoeken (zelfs op de DOVA-site). De afgelegde afstand hangt af van de halte of het station van instappen en uitstappen. Ik denk dat veel mensen niet nauwkeurig kunnen schatten wat die afstanden zijn. Zelfs het vooraf opzoeken wat de halteafstanden zijn is ondoenlijk. Ook 9292 geeft die informatie niet. Waarom zijn de halteafstanden niet openbaar?

Is toch geen geheim? Er zitten toch geen onjuistheden in...!? Je krijgt bijna argwaan. Reden te meer om ze openbaar te maken. Er is geen enkel argument tegen in te brengen. Geen enkel. Er zijn altijd wel enkelingen die die halteafstanden narekenen. Op deze wijze krijg je naast transparantie ook een extra check op foutjes. En nagenoeg gratis dus.

En als we dan toch die halteafstanden openbaar maken, waarom dan niet enkele belangrijke afstanden bij een bushalte of nog beter: in de bus of tram of metro of trein. En die hoeft je niet eens elk jaar aan te passen. Dat is gewoon goede service.



En de belangrijkste
ook in de voertuigen!

14 Richtinggevoel

Bent u op onbekend terrein ook weleens op zoek naar een bushalte? Op je mobiel zie je tegenwoordig al snel de mogelijkheden. Lijn 26. Mooi. En dan rij je... in de verkeerde richting! Niet goed opgelet wat de eindbestemming is. Je had lijn 26 de andere kant op moeten hebben. Maar waarom hebben die lijnen heen en terug dan hetzelfde nummer? Waarom niet 26A en 26B of 26(A) en 26(B)? Maak het gemakkelijk voor de reiziger.

Doordenkend in die richting: Waarom zijn er eigenlijk nog steeds aanduidingen op de treinperrons in de trant van 'voor' gaat naar ... en 'achter' gaat naar ... in plaats van 'links'

gaat naar ... en 'rechts' gaat naar ... Werk gewoon consequent met perronletter-aanduidingen.

En nu we 't toch over voor/achter en links/rechts hebben, wil ik deze ook wel kwijt: Waarom hoor je in onze treinen bijna nooit aan welke kant het perron komt? Links of rechts in de rijrichting dus. In de Haagse trams is dat wel een standaard bericht. 't Is maar een kleinigheid, maar reuze handig als je met een fiets in de hand van tevoren weet of je de deur juist aan het blokkeren bent of juist ruimte maakt voor in- en uitstappers. Maak daar een gewoonte van, zou ik zeggen.

21



Vergissen is menselijk
en soms hinderlijk

15 Verwachte reistijd

Onderweg zie je bij haltes en stations alleen maar vertrektijden. Dat is op zich logisch, maar waarom nooit een indicatie van de verwachte reistijd erbij? Ik heb geen idee. Dat merk je zelf wel. Bij een vliegtuig krijg je wel een verwachte aankomsttijd. Bij een concert een verwachte eindtijd. Een voetbalwedstrijd duurt 2 maal 45

minuten. En bij 't ov? Nee, nooit gezien... Allez vooruit, zo moeilijk is het niet om ook een verwachte rittijd erbij te zetten. Gewoon als service. En zelfs meer dan dat: soms zijn er verschillende mogelijkheden om op eenzelfde bestemming te komen en dan is die wetenschap hartstikke handig.



Indicatie van
reistijden op haltes
en vertreksteden

16 Omroepberichten

Omroepberichten zijn soms moeilijk verstaanbaar en dat komt niet alleen omdat veel reizigers tegenwoordig oordopjes dragen. Ik heb het hier overigens vooral over treinreizen. Een paar aanbevelingen:

- › Soms is de tekst een herhaling van wat er op de displays al te lezen is. Dat is overbodig. Zeker er zijn ook blinden, maar er zijn er ook die geen Nederlands verstaan. Gewoon even aan een medereiziger vragen in dat geval. Mijn ervaring is dat mensen heel behulpzaam zijn.
- › Roep alleen het volgende station om waar je gaat halteren.
- › Beperk het omroepen en geef wel eventuele bijzonderheden door (lees ter aanvulling hierop ook mijn idee nummer 11).
- › En niet telkens de hele riedel van stops voor die trein en zeker niet vlak na vertrek.
- › Is het te doen om omroepberichten ook op je mobiele telefoon als berichtje te krijgen? Zou heel mooi zijn en dan is de groep blinden en slechtzienden wellicht meteen ook geholpen (omdat er ook met mobiele telefoons mogelijkheden bestaan tekst in spraak om te zetten). Dan ben je eindelijk af van die krakende omroepen in treinen die menigmaal niet te verstaan zijn.



Te veel
en soms
te weinig

17 Omroepberichten op stations

Waarom zijn de omroepberichten op een station in een fietsenstalling (bijna) nooit hoorbaar? Ik vermoed dat meer dan 95% van de klanten naar 't station komt om met de trein verder te reizen. En zelfs al zou dat percentage lager zijn... Het is een kwestie van 'ketendenken'. Dat zouden we meer moeten doen.

En nu we het toch over onverstaanbare omroepberichten hebben: Over lawaai gesproken, liever geen omroepberichten op een station als er een trein binnenkomt of – nog erger – een goederentrein passeert.



*Laat die berichten
in fietsenstallingen
horen*

18 Overlast

Ik ben zeer blij met stilteplekken. Toch enkele tips:

- › Bij treinen heb je coupés met (tweezits)stoelen achter elkaar en soms zijn er plekken voor vier personen (tegenover elkaar). Rustig werken kan beter in coupés met (tweezits)stoelen, omdat je dan je laptop op het tafeltje voor je kan plaatsen. Lekker met elkaar kletsen kan juist beter bij vierpersoons zitplekken. Waarom zijn de stiltecoupés dan juist daar geplaatst?? NS, draai die stickers toch eens om!
- › Maak de stilteplekken ook aan de buitenkant duidelijk(er) zichtbaar.
- › Ook een idee om in trams en metro's iets te doen met stilteplekken? Anders gaat dit idee alleen maar over treinen.
- › Stiltecoupés kunnen een lager niveau van de omroepberichten goed verdragen.
- › Wat trouwens ook handig is, is een zichtbare decibelmeter in de stiltecoupés met een indicatie van het maximale niveau.



Stiltecoupés, maar dan beter

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



19 Marktwerking tijdens een monopolie

Overheden kunnen proberen om meer de rol van marktmeester te spelen in plaats van die van opdrachtgever bij de ov-concessies. Als marktmeester let je voortdurend op een goede afstemming tussen vraag (van de reiziger in dit geval) en aanbod (van de vervoerder). Dat kan door aan de reiziger te vragen of deze nog steeds tevreden is met het aanbod van ov-diensten. Dan moet je tegen de vervoerder zeggen: 'Ik luister naar de consument en wil dat die tevreden is.' Dan hoef je als overheid in het bestek bij het programma van eisen minder op de stoel van de consument te gaan zitten. Laat meer los. Het dwingt de vervoerder naar de klant te luisteren in plaats van de concessievoorwaarden te bestuderen. Natuurlijk

vraagt dat iets van de organisatie van de consumenten. Je geeft ze hiermee immers meer macht, als je tenminste maatregelen koppelt aan het klantoordeel. De overheid wordt op deze manier meer regisseur van vraag en aanbod. De consumenten krijgt een gelijkwaardige positie. Dat gaat natuurlijk niet zomaar. De consumentenorganisaties moeten de tijd krijgen om te professionaliseren. De gedachte dat je een klant meer zeggenschap geeft in de concessieperiode in plaats van in beton gegoten concessievoorwaarden, levert logischerwijs meer flexibiliteit op. En een insteek waarbij je optimaal kunt aanpassen op veranderende omstandigheden en kansen kan benutten hebben we hard nodig!

28



Overheid migreert
van opdrachtgever naar
marktmeester

20 Ruimte voor derde partijen

Kijk naar wat derde partijen voor het ov kunnen betekenen. Zoek win-winsituaties. Ik zie twee mogelijkheden. Laat andere organisaties ov-vervoerbewijzen verkopen. Zij kunnen met aanvullende arrangementen potentiële reizigers verleiden van het ov gebruik te maken. Stel dan wel alle reisproducten beschikbaar voor deze organisaties. Tegen dezelfde tarieven. Er kan dan geen derving optreden dus. Wat is daar op tegen?? En als die derden een hoger tarief vragen? Prima! De markt doet z'n werk. Vervoerbedrijven rekenen nu een provisie van 2% voor de verkoop. Als een derde partij het voor minder kan? Ook prima! De markt doet z'n werk als je van de verkoop een markt wil maken. Dat dat mogelijk wordt, lijkt mij een eenvoudige concessievoorwaarde.

Er is nog een reden om buiten het reguliere ov-terrein te kijken. Sluit allianties met detailhandel, attractieparten, musea, e.d. Overal waar een ov-reiziger naartoe zou willen gaan. Het grote voordeel van het ov is dat je veel klanten hebt. Die kun je dus verleiden naar je alliantiepartner te gaan. Je kunt bijvoorbeeld reizigers aanbieden dat als zij een bepaalde hoeveelheid ov hebben afgenomen zij met een voordeeltje naar spreekwoordelijke de bakker om de hoek kunnen gaan, maar ook naar de Efteling of het Rijksmuseum. Daar moet je afspraken over maken met de alliantiepartner. Die krijgt meer klandizie van ov-gebruikers, minder wachtrijen bij de kassa en er is geen extra parkeerplek nodig. Is dus blij. Zo verheugd dat je als ov-sector een deel van zijn winst kan verlangen. Goeie deal dus.



Buiten het ov is veel te halen!

21 Beter positie van consumentenorganisaties

30

De consumentenplatforms (de zogenaemde ROCOV's) worden veelal bemenst door ouderenbonden, reizigersverenigingen en gehandicaptenorganisaties. Maar doorsnee reizigers zijn niet altijd goed vertegenwoordigd. Reizigersvereniging ROVER heeft amper 5.000 leden. Hoe komt dat? In de eerste plaats is de invloed van de consumentenorganisaties beperkt. Er is een adviesrecht over tarieven, dienstregeling of programma van eisen bij een aanbesteding, maar het is niet eenvoudig hier een goede afweging te maken. Wil je meer of dan stijgen de tarieven en omgekeerd dreigt bij een lager tarief het of te versralen. Ontsnappen uit dit dilemma is lastig. En kennelijk zijn de adviezen onvoldoende om ov-reizigers lid te laten worden. Bovendien kan de gedachte onder reizigers leven dat het toch juist de overheid is die hun belangen behartigt! Of niet soms...? De overheid heeft echter ook andere belangen, zoals de relatie met haar concessiehouders en daarnaast moet de overheid het of afwegen tegen andere mobiliteitsvormen. En daarbij

de overheidsfinanciën in de gaten houden.

Het is te overwegen de consument meer macht te geven, meer dan alleen een adviesrecht dat nu vaak achteraan in de ontwikkeltrajecten zit. Reizigers meer invloed gunnen is een zaak van de overheden, die moeten daar voor openstaan. Het vraagt ook om een professionalisering van de consumentenorganisaties. Meer advies o.b.v. gedegen onderzoek: een sterkere samenwerking tussen ROVER en de Consumentenbond wellicht? De beschikking over een eigen panel, zoals bij het Reizigersoverleg Brabant, kan helpen. Voorwaarde voor het geven van meer invloed is een toegevoegde waarde van de adviezen. Dit lijkt nu een 'kip-ei'-kwestie. Ga het gesprek hierover met elkaar aan, zou ik zeggen. Het is immers niet altijd goed als de overheid het consumentenbelang zelf moet afwegen tegen bijvoorbeeld extra geld en andere mobiliteitsvormen. Een apart advies maakt de besluitvorming mogelijk beter en in elk geval transparanter. Een discussie waard dus.

Zeggenschap en professionalisering

22 Hoe krijg je meer samenwerking in de ov-sector?

Is niet vreemd om eerst alle overheidsbijdragen aan de vervoerbedrijven te verstrekken, om ze later te vragen om gezamenlijk zaken tot stand te brengen? Room een klein stukje af van exploitatiebijdragen en vorm daarmee een centraal fonds. Daaruit kunnen nieuwe initiatieven ondersteund worden, die dan wel een landelijke portee moeten hebben. Dat vraagt om samenwerking die nu maar moeizaam tot stand komt. Hiermee kun je samenwerkingsprojecten ondersteunen. Je hoeft daarbij natuurlijk geen 100% financiering na te streven. Zie het als een stimulans. Openbaarheid van de projectresultaten

is vanuit overheidsbelang gezien dan een logische voorwaarde. Het is een model dat vergelijkbaar is met het EU-model, waarbij lidstaten contributie afdragen en weer subsidies uit Brussel kunnen ophalen op voorwaarde dat dit leidt tot meer samenwerking en integratie. Zet er een programmaraad boven die het geld aan innovatieprojecten toedeelt. In die programmaraad zitten gedeputeerde(n) en wethouder(s). Niet te lange zittingsduur, want dan voorkom je het risico op te veel 'eigen' voordeel. Je kunt klein beginnen, met een beperkt budget. Het proberen waard.



Met geld!?

23 Landelijke kaderstelling, niet alleen voor tarieven

32 Reizigers beperken zich niet tot reizen binnen concessiegrenzen. Er zijn daarom nog veel afspraken te maken over concessiegrenzen heen, in het belang van de reiziger. In het NOVB zijn landelijke afspraken gemaakt. Zijn we klaar? Ik dacht het niet. Wil je bij achteraf betalen (aangeduid als ABT of ABC) volstaan met één factuur per maand? Wil je een verdragingsregeling over de hele ov-reis in plaats van alleen per spoorvervoerder, zoals nu het geval is? Wil je gemeenschappelijk afspraken en richtlijnen bij restituties? Wil je betaalsystemen in al het ov en ook bij andere mobiliteitsvormen die straks onder de paraplu van MaaS worden aangeboden? Wil je een plek waarop alle spelregels rond vervoerbewijzen en

betalen inzichtelijk zijn? Wil je over geaggregeerde informatie kunnen beschikken van (interoperabele) vervoerbewijzen? Wil je meer herkenbaarheid van naamgeving? (Denk bijvoorbeeld aan 'Altijd Korting', 'OV Voordeel' of 'Altijd Voordeel': wie kent het verschil.) Wil je een heldere verantwoording van de kosten van shared services van vervoerbedrijven (waar overheden grosso modo de helft aan meebetalen)? Wil je...nou vul zelf maar in, of vraag het aan de consumenten (...). Dan ontkomen we toch niet aan wat meer landelijke afspraken. Dit zijn geen zaken die je in pak 'm beet vijftig concessies op gelijke wijze wilt regelen. Het vraagt om een gemeenschappelijk

(klinkt toch beter dan landelijk) kader waarbinnen uiteraard de nodige regionale vrijheid bestaat. Overheden staan aan de lat om dit voor elkaar te boksen. Dit vraagt wel om een robbertje vechten, want het valt niet mee om alle regionale overheden én de vervoerbedrijven echt op één lijn te krijgen. Het zou goed zijn de volgende stappen te zetten:

- › DOVA kan een voorbereiding starten voor een dergelijk gemeenschappelijk kader.
- › Dit vraagt om bestuurlijke bespreking en ongetwijfeld zullen de vervoerbedrijven hierbij willen adviseren.
- › Daarna volgt vastlegging: een gewenst gemeenschappelijk kader.

- › Bij nieuwe bestekken kan dit meegenomen worden.
- › Bij lopende concessies is afstemming met de vervoerders nodig. Daarom is het wenselijk dat de bestuurders ook een gemeenschappelijke uiterste datum van invoering afspreken.

Een gemeenschappelijk vastgestelde (gewenste) kaderstelling kan de besluitvorming in NOVB en ROVB vereenvoudigen en dus ook versnellen. De maatschappelijke toets is immers je gemeenschappelijke kader. Zolang je daarbinnen blijft, is het goed. Zelfs vervoerbedrijven kunnen met deze transparantie goed uit de voeten lijkt mij.

Nou, wat let ons?



Vaststellen van het
speelveld van
vervoerders

24 Landelijke besluitvorming is het kind van de rekening

Gemeenschappelijke besluitvorming bij het gedecentraliseerde regionale ov is een boeiend onderwerp. In de Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000) is alle bevoegdheid aan regionale overheden overgedragen. Dat is achteraf gezien wat te veel van het goede geweest. Inmiddels is reparatie van de Wp 2000 gaande, maar het voortouw voor landelijke afspraken in het regionale ov hoort toch bij de twaalf provincies en twee vervoerregio's te liggen. Ik durf de stelling aan dat alle NOVB-besluiten tot stand zijn gekomen omdat de onderwerpen eerst in de Tweede Kamer aan de orde waren gesteld. Het regionaal ov beschikt over een landelijk tarievenkader (LTK) dat noodgedwongen in 2009 tot stand is gekomen om de overgang van strippenkaart naar ov-chipkaart zonder te veel gedoe en met opbrengstneutraliteit tot stand te brengen. Maar veel verder dan het LTK zijn we niet

gekomen. Aanvankelijk was de gedachte overigens dat het LTK tijdelijk zou zijn. Later is de meerwaarde voor alle regio's ingezien. Inmiddels is het LTK nauwelijks meer aan te passen. Het lijkt van beton. Het vereist de instemming van allen en da's best veel. Het zou toch wenselijk zijn dat de sector zelf meer tot stand weet te brengen.

Hoe krijg je meer doorzettingsmacht? Kunnen we het iets anders organiseren en komt een centraal bestuur van regionale overheden in 't vizier? Maar (1) kan dat en (2) willen we dat? Eerst de vraag of het kan. Nee, eigenlijk kan het niet. De concessies zijn de basis en een landelijke afspraak van overheden vergt nu eenmaal een verankering in alle concessies en dat kun je niet zomaar eenzijdig vanuit een centraal bestuur opleggen. Hooguit kun je iets afspraken dat je bij nieuwe concessies

laat ingaan. Maar dat duurt wel lang qua implementatie. Dan vraag 2: willen we het? Nee, eigenlijk ook niet. Een regiobestuurder, gedeputeerde of wethouder, focust op de eigen regio. En gaan landelijke concessiegrens-overschrijdende afspraken niet ten koste van de eigen verantwoordelijkheid (= regionale vrijheid van handelen)? Zo lijkt het. Maar is dat echt zo? Soms zijn landelijke afspraken toch reuze handig. Dan is het mijns inziens toch beter hier zelf aan het roer te staan en niet een besluit van de minister af te wachten. De verplichte acceptatie van de ov-chipkaart hadden we toch als do's ook zelf kunnen regelen? Nu is het wettelijk geregeld en kun je er weer moeilijker vanaf, als je dat wil. Dan maar doorpolderen in NOVB en ROVB? De resultaten in deze platforms blijken niet iets om echt trots op te zijn. Dat ligt natuurlijk ook

aan de vervoerbedrijven die ook hun (commerciële) belangen hebben. Kunnen de overheden dat doorbreken? Mogelijk. Ik suggereer toch een centraal bestuur, maar dan als advieslichaam. Alleen enkele regionale bestuurders hebben daar dan zitting in. Zij adviseren hun collega's. Steun bij de collega-bestuurders kan de onderhandelingspositie in ROVB en NOVB versterken. Een centraal advieslichaam laat ook richting minister zien dat je de landelijke issues serieus neemt.

Ik zie twee mogelijke werkerreinen voor een dergelijk centraal advieslichaam:

- › beheer van het centrale fonds zoals verwoord in idee nummer 22;
- › advisering over landelijk kaderstelling, zoals verwoord in idee nummer 23.

Een dergelijke insteek kan ten goede komen aan het regionale ov. Meer dan een poging waard dus.



Centraal bestuur
boven DOVA

25 Rol van overheden bij MaaS

MaaS (mobility as a service) is de bundeling van mogelijke verschillende vervoersdiensten aangeboden via één website of app. Hoe komt zo'n MaaS-app tot stand? Voor mij is het uitgangspunt dat de markt z'n werk doet en verschillende MaaS-platforms voor de gebruiker beschikbaar komen. Een gezond uitgangspunt is dat overheidsingrijpen alleen wenselijk is indien de marktwerking verstoord raakt. Bijvoorbeeld in geval van monopolies, onvoldoende borging van maatschappelijk belang (denk aan bepaalde doelgroepen) of subsidies die niet doelmatig worden ingezet. De belangrijkste vraag om je in te verdiepen is de vraag naar het verdienmodel van een MaaS als centrale verzamelplek voor vervoersdiensten.

De financiering kan globaal langs drie wegen plaatsvinden: (1) uit reclameopbrengsten, (2) een opslag op de tarieven van aangeboden vervoersdiensten of (3) met steun van derden, zoals een overheid. Ik neem ze kort met u door.

Reclame is een reële optie, omdat het bij mobiliteit om potentieel veel gebruikers gaat. Maar voor de klant is het mogelijk hinderlijk om je eerst een weg te moeten banen langs de pop-ups en banners om dan pas bij je favoriete vervoersdienst te komen. De tweede optie, een opslag op het tarief, kan. Zolang er sprake is van gezonde concurrentie zal de markt z'n werk doen en de opslag binnen de perken blijven. Maar zodra er een monopolie ontstaat, kan dat vervelend worden,

36



Marktwerking is de voorwaarde!

denk aan de tarieven bij Netflix of bij Iens.nl waar restauranthouders gedwongen werden een duur reserveringssysteem te accepteren. De derde optie valt uiteen in verschillende bronnen voor (mede)financiering. De vervoersdiensten kunnen gezamenlijk financieren. Vergelijk maar met 9292, waar vervoerders in een dubbelrol zitten: aanbieder van vervoersdienst én een belang in MaaS. En dat kan een gezonde marktwerking dwarsbomen. Stel bijvoorbeeld dat NS een MaaS meefinanciert, hoe eenvoudig kan dan een nieuwe aanbieder van deelfietsen – gelet op de concurrentie met de OV-fiets – op de MaaS-app zijn diensten aanbieden? Maar ook zonder concurrentie op de vervoersdienst kunnen tarieven voor nieuwkomers de spuigaten uitlopen. Denk in dit verband aan het feit dat niet van alle buurtbussen op 9292 de dienstregeling te vinden is. Als derde mogelijkheid kun je denken aan de klant zelf. Die moet dan voor een account betalen. Nog voor hij of zij überhaupt van een dienst gebruik heeft gemaakt? Zo'n drempel voor gebruik lijkt ook niet aantrekkelijk. Een andere mogelijkheid is dat de overheid gaat meefinancieren. Dat staat een gezonde marktwerking evenwel danig in de weg. Kortom, deze scan laat zien dat het niet zo eenvoudig is een gezonde

businesscase voor MaaS op te zetten. By the way, 'open data' lost deze problemen geenszins op. Moeten we dan regelgeving maken voor MaaS-apps? Dan moet je eerst weten waar er marktimperfecties optreden. En dat weten we nog niet. Wat je wel als overheden kunt doen is vanuit het algemeen belang een aantal uitgangspunten formuleren, zoals maximumtarieven als opslag voor de tarieven voor de vervoersdiensten, maximumtarieven voor vervoersdiensten voor deelname aan MaaS, de onwenselijkheid dat vervoerdiensten concurrenten op een MaaS kunnen hinderen. Probeer te voorkomen dat de markt in de fout gaat. Mobiliteit is een recht, maar de keuze hoe is ook een maatschappelijk vraagstuk. Ga met een paar slimme rakkers een paar dagen de hei op en bedenk waar een MaaS-oplossing op kan uitglijden. Een leuk proces. Neem hierin ook bepaalde doelgroepen, zoals gehandicapten, ouderen, e.d. in beschouwing. Kijk dan ook naar andere MaaS-functies als reserveren en betalen. Herformuleer deze potentiële marktimperfecties in randvoorwaarden. Draag dit uit en zet er een toezichthouder op. Daar zit de overheid natuurlijk wel aan tafel. En als het dan nog niet lukt, overweeg dan pas wetgeving.

26 Hoe complex kan 't zijn?

Het uitvinden van een wiel is een leuk en leerzaam proces. Hoe lerend is de ov-sector? Ik denk dat er veel kleine bastionnetjes zijn. Daarin voel je je snel lekker thuis. Ik denk dat het goed zou zijn om te beginnen met nieuwkomers een brede ov-leergang aan te bieden. Voor nieuwe beleidsmedewerkers en management, maar het kan ook ruimer. En laten we het ministerie hierbij niet vergeten. Centraal thema is de vraag hoe de ov-sector in elkaar zit, wat zijn de ervaringen daarbij, wat zijn de trends en wat zijn actuele uitdagingen? Zoiets bestaat nu niet. En dat terwijl we veel moeten samenwerken en platforms als ROVB en NOVB daartoe juist uitnodigen om samen stappen te zetten. Een leergang 'Functie en

Praktijk OV' dus. Daarin veel ruimte voor kennismaking, juist met andere organisaties. Als een cafetariamodel. Je kunt bij een stadsvervoerder langs en een regionale treinvervoerder, een streekvervoerder, NS, een vervoerregio, een provincie, ministerie, DOVA, LPR, OVNL, 9292, Rover, OV Loket. Ik vergeet vast nog iets (TU Delft, externe onderzoeksbureaus...?). Elk jaar geven zij in een halve dag een toelichting op hun rol en hun kijk op actuele vraagstukken. Doe je mee, dan mogen jouw mensen bij de andere organisaties langs. Lijkt mij leerzaam en kan verbindend werken! Echt. Ik ben – met wat schade en schande – in de loop der jaren wijzer geworden, maar gun anderen een sneller leertraject.

38



Gun anderen een sneller
leertraject met leergang
'Functie en Praktijk OV'

27 Ov-miles

Ov-miles. Vervoerder RET heeft er al een jaar of vijf positieve ervaringen mee. Waarom dan geen navolging? Ik pleit voor landelijke ov-miles. En waarom dan geen ov-kilometers trouwens? Natuurlijk kun je voor leuke acties – in navolging van idee nummer 20 – contracten sluiten met partners. De voordeeltjes werken alle kanten op. Meer ov-gebruik, tevreden partners en ook tevreden reizigers. Maar ook binnen het ov kun je een stimulans inbouwen. Nee, geen korting, daar raak je snel aan gewend. Ik denk aan ov-acties. Bij 1.000 ov-kilometers gratis op een zondag je partner laten

meereizen. Bij 5.000 je hele gezin op die zondag meel. Of gewoon een geste, stuur bijvoorbeeld de reiziger een bloemetje als attentie bij het bereiken van een mijlpaal. Dat is klantenbinding en dat doet wonderen, geloof me. Je wilt toch geen 50 verschillende spaarsystemen voor even zovele verschillende concessies? Nee? Nou, dan liever ov-kilometers gelijk landelijk invoeren. De actieaanbiedingen kunnen natuurlijk wel regionaal. En als het niet vanzelf gaat, dan met een zetje uit het landelijke fonds, zie idee nummer 22.



28 Consumenten aan zet

De reiziger staat op nummer één. Al jarenlang geloof ik. En geloof is wel op z'n plaats, want andere belangen strijden ook mee. Als je de reiziger serieus neemt, vraag je elk jaar een top drie van landelijke wensen. De overheden selecteren hier twee wensen uit. De finale keus is aan de vervoerder. Het verkozen element staat

op de agenda!
Nog leuker is het als je in het volgende jaar de volgorde omdraait: Vervoerders stellen drie topics voor. Overheden selecteren er twee en de consument bepaalt het onderwerp waar dat jaar op wordt ingezet.

Wie durft?



Klant is koning,
vraag dus wat zijn wensen zijn

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



29 Foutjes bij in- of uitchecken

Reizen op saldo is populair en gemakkelijk. Toch gaat het weleens mis: vergeten, verkeerd gebruik, verkeerde ov-chipkaart, apparatuur defect. Waarschuw daarom een reiziger eerst als er iets fout (dreigt) te gaan! Twee inchecks achter elkaar is niet goed. Ook twee uitchecks voelt niet lekker. Het ov-chipsysteem rekent wel gelijk het verkeerde bedrag, maar waarom de klant eerst niet even waarschuwen? Daar kunnen we nog veel in verbeteren. Een lange pieptoon bijvoorbeeld of iets met een gevarieerde toonhoogte kan de reiziger direct waarschuwen dat

er iets mis is met de volgorde van 'in' en 'uit'. En na zo'n waarschuwingssignaal natuurlijk niet meteen afrekenen! Dat geeft net even tijd tot nadenken. Soms kan meteen hersteld worden (bijvoorbeeld als de reiziger bij de vorige in- of uitcheck een andere ov-chipkaart gebruikte) maar niet altijd (bijvoorbeeld wanneer blijkt dat je bij een overstap voor de tweede keer achter elkaar incheckt). De reiziger is wél gewaarschuwd en kan actief op zoek naar herstel. Ook dat komt terug en wel in mijn idee nummer 61.

42



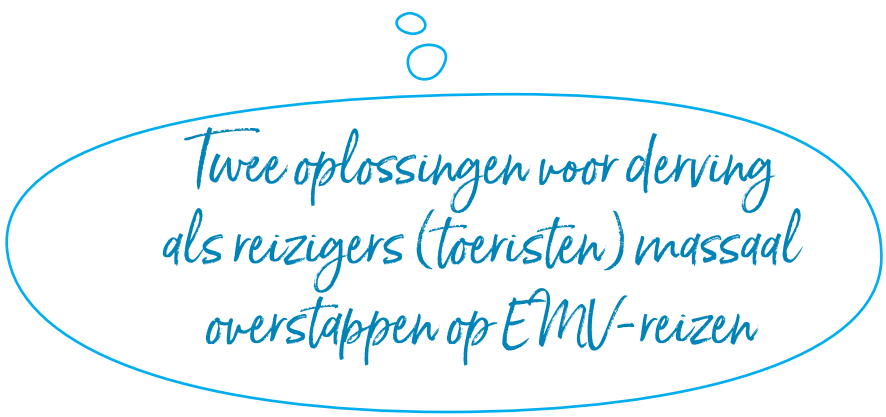
Eerst een
waarschuwingssignaal
bij fouten

30 Betaling met EMV

Een waar schrikbeeld: toeristen die geen (te) dure dagkaarten kopen, maar gewoon gaan reizen met hun credit-card. Dat we vroeger in Nederland en Amsterdam veel minder toeristen hadden mogen we niet vergeten overigens. Maar zeker, derving dreigt bij betaling met EMV. Het is natuurlijk schandelijk om voor bepaalde groepen meer te vragen. Maar is schade zonder schande mogelijk? Zeker. De simpelste oplossing is voor de eerste transactie een extra bedrag te vragen. Zeg vijf euro, als tegemoetkoming voor de kosten van betalen. Deze eenmalig toeslag zal door toeristen voldaan worden en deze kosten worden relatief lager naarmate je vaker met het ov reist. Zie het als een soort opstaptarief om met EMV te mogen betalen.

Reguliere Nederlandse ov-gebruikers betalen ook die vijf euro en ook voor hen is dat is eenmalig. Zij profiteren langer dan toeristen. Niet helemaal netjes overigens, want ik ben er geen groot voorstander van om apart te moeten betalen voor het betalen in het ov.

Een betere oplossing is te vinden in het buitenland. Daar kun je vaak een pas kopen die niet alleen de toegang voor het ov voor je regelt, maar ook korting of gratis entree bij musea en andere attracties. Kijk dus verder dan alleen ov. Gratis entree vinden die musea ook handig en scheelt hen handelingen aan het loket.



*Twee oplossingen voor derving
als reizigers (toeristen) massaal
overstappen op EMV-reizen*

31 'n Heel gezin op één ov-chipkaart? Dat kan!

Waarom geen creatief gebruik van de ov-chipkaart? Zet er het product 'maal twee' op. Dat product rekent het tarief van saldreizen maal twee en is in de weekenden geldig. Het hele gezin mag mee. En de poortjes? Die blijven langer open staan. Als dat toch te kort duurt, omdat de laatste in het gezin niet zo

snel is, kan één persoon even uit- en meteen weer inchecken. Zorg er wel voor dat het product 'maal twee' weer gestopt kan worden als het gezinsuitje voorbij is. Je ziet dat de regel per persoon één ov-chipkaart te omzeilen is. Voor alles is een oplossing. Laat NS ook meedoen, zou ik zeggen.



32 We maken het betalen zo moeilijk...

Ja, nu heb ik de oplossing al verklapt. Bij de meeste websites waarop producten en diensten worden aangeboden kun je na je keuze gewoon bestellen en betalen. Waarom moet dat in het ov zo ingewikkeld? De geplande reis op 9292 zou je in de vorm van een

e-ticket toch gewoon moeten kunnen aanschaffen? Tarief en opbrengstverdeling lijkt mij geen enkel probleem. Bij NS kan het. Dus kom op stad- en streekvervoer, even de koppen bij elkaar!



33 Producten

Het woord product, of ietsje beter reisproduct, is niet door de reiziger zelf bedacht, vermoed ik. Het zijn geen producten en ook geen diensten. In letterlijke zin gaat het over rechten. Reisrechten wel te verstaan. Waarmee je binnen restricties van tijd en plaats mag reizen en recht hebt op een korting op het normale tarief van het zogenaamde saldoreizen. Gaan we straks ook 'producten' op een mobiele telefoon zetten...? Slordig woordgebruik leidt tot misverstanden. Het opstaptarief is een bedrag

dat je kunt lezen als een eerste recht om te mogen instappen, in tegenstelling tot het instaptarief dat in feite een voorschotbedrag is. Het jargon moet vanuit de gebruiker te begrijpen en logisch zijn.

Nog eentje. Wat dacht u van de wens 'GOEDE REIS' die op het display van de kaartlezer staat na het inchecken? En ik maar denken dat goede reis iets heeft van vaarwel en afscheid nemen. Nee, hier is dat bedoeld als 'welkom'.



Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen

Aanbesteden

Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



34 Aantal klanten is een betere graadmeter

In veel concessies is een doelstelling opgenomen over de klantwaardering. Meting geschiedt meestal via de onafhankelijke klantenbarometer. Is daar iets mis mee? Ja. Je vraagt naar de mening van klanten die zelf hebben gekozen voor het ov. Het is een suggestieve vraag. Je bent toch een mietje als je zegt dat je niet tevreden bent, terwijl de ov-reis jouw eigen keuze was? Inmiddels zitten we met

een algemene waardering van ruim boven de 7. Moet dat nóg hoger? Dat kán haast niet. Een andere en mogelijk betere graadmeter is het aantal (verschillende) klanten.

Bovendien, tevreden klanten vertellen het aan anderen door. Een betere reclame is amper denkbaar. Dus slaag je erin meer klanten te binden, dan doe je 't goed.



35 Concessieduur in stukjes opknippen

Een monopolie na het winnen van een aanbesteding klinkt niet lekker. Ik pleit voor meer flexibiliteit in de duur. Geen acht of tien jaar, maar drie. Een beslissing tot verlengen na drie jaar kan met instemming van de drie betrokken geledingen: vervoerbedrijf, overheid en consument. Alle drie tevreden? Doorgaan dan! De continuering van de concessie maak je hiermee dus ook afhankelijk van het oordeel van de consumentenorganisaties. Die krijgen hierdoor een belangrijke rol. Dat vraagt wel wat van die organisaties. Bij ov-reizigers is sprake van een lage organisatiegraad. Langzaamaan invoeren is daarom het devies. Het is zinnig om de concessieduur op te

knippen om de vervoerder scherp te houden. Maar je kan ook verder redeneren: op de keper beschouwd is de verplichting om opnieuw aan te besteden na tien jaar onzinnig (geworden). De gedachte is immers dat je pas gaat aanbesteden als een van de drie geledingen ontevreden is... Draai daarom die verplichting om telkens opnieuw te moeten aanbesteden ook de nek om! Scheelt meteen een heleboel kosten voor aanbestedingen, inschrijvingen en zelfs rechtszaken. Verlengingen van telkens drie of vier jaar tot een van de drie partijen de stekker eruit trekt. Een verademing...



Laat de klant
meebeslissen over
verlengen concessies

36 Informatie ov-chip openbaar

Een zittende vervoerder heeft over het algemeen een voordeel bij een nieuwe inschrijving. Dat komt omdat deze vervoerder de markt goed kent. Die markt laat zich beschrijven in twee typen informatie: (1) het reisgedrag en (2) het gebruik van vervoerbewijzen. Informatie hierover wordt met de ov-chipkaart vastgelegd.

Vervoerbedrijven blijken niet zomaar bereid hierover informatie beschikbaar te stellen.

1. Bij een bestek kun je eenvoudig eisen dat de informatie die een inschrijver over deze twee topics gebruikt ook beschikbaar moet zijn voor andere inschrijvers.
2. Voor een geschikte inschrijving wil je evenwel ook kunnen beschikken over informatie van omliggende concessies (voor de overstappers). Informatie daarover kun je bij de aanbesteding voor één concessie natuurlijk niet afdwingen. Maar je kunt wel in de concessievoorwaarden opnemen dat de concessiehouder moet meewerken aan informatieverzoeken t.b.v.

inschrijvingen bij naburige concessies. Dat helpt vooral andere overheden, maar als we dat allemaal doen... Dat alles binnen de Wet bescherming persoonsgegevens natuurlijk.

Op termijn krijg je een level playing field. Nou ja, nog niet helemaal als je de overstap van NS op regionaal ov in ogenschouw neemt. Hiervoor is de medewerking van de NS nodig en dus overleg met IenW.

3. Een alternatief is in het NOVB de vervoerders een voorstel vragen hoe zij een level playing field bij inschrijvingen willen bereiken.
4. Er is nóg een andere weg. Neem in de concessievoorwaarden op dat de concessiehouder zijn reguliere klanten vraagt om via opt-in aan te geven dat zij hun reisformatie geanonimiseerd beschikbaar willen stellen. Als beloning ontvangen de reizigers vijf gratis ov-dagkaarten, te gebruiken binnen de concessie zelf. Na verloop van een paar jaar heb je mooie bestanden waar je verder mee kunt.

Vier tips om in bestekken informatie uit de ov-chipkaart te krijgen

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden

Bizar

Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



37 Fietsruimte besparen in de trein

Ook 's zomers weleens in een trein een plekje gezocht voor je fiets? NS is er niet happig op. Ze hebben liever betalende reizigers. Fietsen vergen veel ruimte. Ongeveer vier klapstoeltjes. En dan vallen ze ook nog om als je niet uitkijkt. Je kunt de hoogte in. Hoogte genoeg in een trein, dus kun je een fiets aan zijn voorwiel ophangen. Haak, touw met katrolletje en een vergrendeling. Fiets kan niet meer vallen.

Gemakkelijker wegzetten (pardon -hangen) en uitnemen, ook bij drukte met andere fietsen. En ruimtebesparend. Vraag een paar studenten iets te ontwerpen. Goede kans dat er iets moois uitkomt. En... wellicht is het systeem ook nog bruikbaar achter op een bus. Fietsen zijn voor de 'first and last mile' van groot belang. Probeer fietsers in het ov te krijgen!



38 Bescherming van de chauffeur | Sociale veiligheid

'n Wat? Een werpnet. Ja, een net van touw of nylon dat je op de boosdoener richt. Mag uit een schietpistool komen.

Poef! Agressieve reizigers of erger raken snel verstrikt in het net.



39 Station in de lift

Als je stations op een heuveltje plaatst, heeft de trein als deze richting het station rijdt minder energie nodig om te remmen. De trein rijdt immer heuvelopwaarts. En bij het vertrek is

het een kwestie van gewoon een klein zetje geven. Optrekken gaat extra snel. En onder 't station maak je een mooie fietsenstalling. Lekker droog.



Leg stations
hoger dan
en geef ze
potentiële energie

40 Nooit meer je aansluiting missen

Rails hebben iets onverzettelijks. Liggen er ergens rails, dan weet je waar jouw trein of tram je naartoe brengt. Onontkoombaar. Maar als je pech hebt en er hapert iets, zoals een kapotte trein voor je of een bovenleiding die er vanaf gevallen is, dan sta je mooi stil. Je kunt er niet langs. Dan de auto. Die kan om de plek des onheils heen sturen. Nu is de auto ook een latere

uitvinding dan de trein. Wil je profiteren van de voordelen, dan moet je de railtrajecten asfalteren. Bizar? Ik zie voordelen. Voor een volle trein van 500 reizigers heb je wel tien bussen nodig. Zeker. In plaats van eens per halfuur heb je dan elke drie minuten een bus. Met een eigen infra. Lekker doorrijden dus. En die Wubbo Ockels-bussen kunnen best hard. Wees flexibel!



Leve het asfalt

41 Energie uit spoortrajecten

We kunnen zonnepanelen plaatsen op spoortrajecten! Stel je voor dat je een constructie kunt maken vlak boven de bovenleiding met daarop zonnepanelen. Plek zat! De treinen rijden in lange 'carports' met aan de bovenkant zonnepanelen. Nauwelijks extra landschapsvervuiling. En het uitzicht vanuit de trein blijft zoals 't nu is. Geen sneeuw meer die wissels doet haperen of ijzel die de bovenleidingen laat knappen. Blaadjes op de rails? Wie weet... De constructies waartussen nu de bovenleidingen geplaatst zijn kunnen van pas komen. We hebben in

Nederland zo'n 7.000 km spoor. Waarom niet? Zelfs op onze snelwegen zijn constructies boven de middenberm denkbaar.

In deze categorie past ook het volgende idee: hang een fitnessrijtuig achter aan de trein. Gebruik de opgewekte energie van alle fitnessapparaten. Een deur om bij 't perron in of uit te stappen is niet nodig. Mensen die fitnesssen lopen nu eenmaal graag (naar het volgende rijtuig). Extra perroncapaciteit is dus niet nodig.



Zonnepanelen
op 't spoor

42 Drukke in het ov bij slecht weer

U kent het vast wel. Regent of sneeuwt het flink, dan maar de fiets laten staan en liever met de bus of trein. Lekker profiteren van de beschutte rit. Maar u bent niet de enige die op die gedachte is gekomen. Extra drukte is het gevolg. Vraag een 'slechtweertoeslag' voor jouw droge rit, tenzij je de vorige dag

ook met het ov gereisd hebt, wat eenvoudig is te checken op de ov-chipkaart.

Nou ja, iets serieuzer: zo'n extra toeslag mag je natuurlijk ook vragen op de minder bezette lijnen. Of begin ik me nu echt impopulair te maken?



Tarief toeslag
bij drukte en bij lage
bezetting

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



43 Hoe coördineer je informatievoorzieningsprojecten?

60 Met permissie, maar het is een redelijk zootje als ik naar de informatievoorziening rond het ov kijk. Ik geloof niet dat dat iemands schuld is, daar niet van. Maar in tijden van big data en datameren kan een globale beschouwing geen kwaad. Hoeveel reizigers zijn er in het ov? Hoeveel betalen zij per km? Hoeveel procent is dat duurder dan vorig jaar? Hoeveel reizigers reizen ook in andere concessies (incl. NS)? Hoe vaak gaat een overstap mis? Zomaar een paar toch wel heel basale vragen waar we geen antwoord op hebben. Zelfs het bijeen vergaren van het aantal reizigerskilometers is een tour de force. En dan nog. Als ik probeer een beeld te maken van de totale informatievoorziening kom ik tot de volgende bevindingen:

- › Op concessieniveau is er een redelijk tot goed beeld (vermoed ik). Zowel bij de overheid als het vervoerbedrijf.
- › Op nationaal niveau is er nog maar een karig beeld over ontwikkelingen en trends: hoeveel duurder wordt het ov-gebruik elk jaar? Hoeveel nieuwe reizigers weten we aan te trekken? Het zijn vragen waar we nauwelijks antwoord op hebben. Het systematisch verzamelen en ophalen van beschikbare data uit de regio's is amper van de grond gekomen. We hadden ambitieuzere doelen met het NOVB-project informatievoorziening waardoor we de kortetermijnresultaten niet hebben binnengehaald. Het project met kortetermijninformatievoorziening was een voorzichtig eerste begin, maar de kwaliteit daarvan vraagt voorlopig nog veel aandacht.



Start een gemengde
Commissie voor
ov-info!

- › Bij Translink ligt een schat aan gegevens.
- › NDOV heeft een actueel overzicht van geplande en actuele reisinformatie, tarieven, ov-zones en haltetoegankelijkheid.
- › De Jaarlijkse klantenbarometer wordt trouw en consciëntieus gemaakt.
- › Er zijn enkele dashboards in ontwikkeling waarvan die van deur tot deur de meest spraakmakende is.
- › Het CBS heeft zijn OViN (Onderzoek Verplaatsingsgedrag) met ca 70.000 geënquêteerden, daarvan maakt het regionaal ov slechts ca. 3% uit.
- › Het KiM heeft zijn mobiliteitspanel met ca. 2.000 huishoudens.

actueel beeld van het totale ov. Shame, want dat is lastig beleid maken. Tijd voor een inhaalslag. En als je dat van de grond wilt trekken is een stuurgroep of taskforce nodig met een paar gezaghebbende personen erin. Een gemengde commissie met vertegenwoordiging van alle overheden en alle vervoerbedrijven. Reserveer ook een plek voor het CBS en de wetenschaps-wereld. Het wordt een breed platform dus. Des te beter. En laat het secretariaat door een extern bureau vervullen. Dat houdt de vaart erin. Die commissie moet als eerste een plan maken hoe de landelijke informatievoorziening verder ontwikkeld kan worden, want daar ligt een groot gapend gat.

Verder valt er spijtig genoeg niet veel te melden. We hebben amper een goed en

44 Grote databases in het ov

Er zijn in de ov-sector veel bronnen waarmee landelijke inzichten kunnen worden verkregen. Het voortdurend kopiëren van (delen van) databases kan wel voorzien in een behoefte om bijvoorbeeld snel inzicht te krijgen, maar op den duur kan het redelijk chaotisch worden. Om toch landelijk overzicht te houden en ervan op aan te kunnen dat de overzichten betrouwbare informatie bevatten zijn er een paar heldere richtlijnen en uitgangspunten die houvast geven:

- › Verantwoordelijke bronhouder.
Maak afspraken met die bronhouder – vaak een vervoerder – over het actueel houden van die data,

kwaliteitscontroles en rapportages naar landelijk niveau.

- › Eenmalig vastleggen, meervoudig gebruik.
Kopieer zo min mogelijk gegevens. Beter één gegeven één keer vastleggen en tien keer gebruiken dan één gegeven tien keer kopiëren. In het laatste geval heb je een probleem als de bronhouder of een van de gebruikers omwille van de kwaliteit of volledigheid zijn dataset verbetert.
- › Eén organisatie verantwoordelijk voor landelijke info.
Het is niet altijd handig om landelijke gegevens op verschillende

plekken te beheren. Probeer dat te minimaliseren. Juist de combinatie van verschillende data levert meerwaarde op. Laat de organisaties die landelijke gegevens verzamelen met elkaar afspreken hoe je de gegevens kunt combineren (datameren).

- › Eenduidige definities. Hanteer zo veel mogelijk gelijke definities voor de gegevens die je centraal wilt gebruiken. De discussie is gestart met het project OV Lexicon. Is noodzakelijk voor de bronhouder die daarmee kan beoordelen of uit zijn databases de juiste gegevens kunnen worden afgeleid.

- › Terugkoppeling.

Als je bij het gebruik vragen of twijfels hebt over de interpretatie, kwaliteit of volledigheid, zorg dan altijd dat de bronhouder wordt geïnformeerd. Die link is een voorwaarde voor goede kwaliteit.

Schroom niet om centraal gerapporteerde data bij het CBS in beheer te geven. Zij hebben kennis, ervaring, zijn vertrouwd met privacyvraagstukken en kunnen de ov-gegevens ook combineren met andere mobiliteitsdata! Die afhankelijkheid biedt veel kansen. Meer voordelen dan nadelen.



Hoe bouw je een landelijke informatievoorziening?

45 Ov-benchmarken

Kunnen we iets leren van het buitenland? Gelet op het aantal buitenlandse excursies moeten we die vraag met 'ja' beantwoorden. Maar is het dan niet vreemd dat we eigenlijk weinig kengetallen hebben van buitenlands ov? Waar groeit het aantal reizigers? In welke landen lukt het de overheidsbijdragen naar beneden toe bij te stellen?

Waar rijdt het ov altijd op tijd? Is het een aardig idee om eens na te denken over een internationale monitor? Of bestaat die in Brussel soms al? Er bestaat per slot van rekening een Europees Bureau voor de Statistiek, in Luxemburg. En voor 't geval dat: stoor je dan niet te veel aan de ontbrekende cijfers uit Nederland.



Hoe scoort Nederland
internationaal op
ov-gebied?

46 Ov-panelen

Er zijn in Nederland verschillende panelen in gebruik. Vaak via e-mail, soms via apps. Omdat maar relatief weinig mensen regelmatig met het ov reizen is het handig om aparte ov-panelen in te richten. De volgende ov-panelen bestaan:

- › NS heeft een groot panel van zijn klanten (geschat op meer dan 100.000 panelleden).
- › Panteia heeft nog een oud WROOV-panel met gebruikers van bus, tram en metro (btm) in beheer (ca. 25.000 panelleden).
- › Het KiM heeft een panel voor mobiliteit (ca. 2.500 panelleden).
- › Er zijn diverse regionale panelen die verschillend in omvang en beheer zijn.

Het is heel geschikt om één landelijk ov-panel in te richten dat ook voor regionaal gebruik kan dienen. Het voordeel is dat je de beheerkosten beperkt. Wat voor vragen kun je zoal kwijt aan zo'n panel?

- › Je kunt enkele keren per jaar een omnibus-enquête met een algemene/standaard vragenlijst houden, om trends op te sporen. En als het even meezit en je hebt een paar keer proefgedraaid, kun je de (dure) klantenbarometer hiermee vervangen.
- › Achterhalen van factoren die van

invloed zijn op vaker gebruik van het ov of gebruik in daluren.

- › Ontvankelijkheid van bepaalde nieuwe reisproducten.
- › Benchmark op een aantal aspecten tussen regio's of vervoerders.
- › Landelijke referentie voor de eigen regio of concessie.
- › Toetsing van aannames t.b.v. beleidskeuzes.
- › Je kunt panelleden toestemming vragen om hun vastgelegde reisgegevens middels de ov-chipkaart te mogen gebruiken voor beleidsdoeleinden. Via een omweg komt dan toch een HB-matrix in beeld en meer dan dat.

Hoe?

Voeg het NS-panel en enkele regionale panelen samen en bouw het verder uit tot een Landelijk OV-Panel. Leg het beheer bij een extern bureau. Financier dat vanuit de overheden. Vraag de vervoerbedrijven voor aanwas van nieuwe panelleden. Bij een bepaald quotum kunnen de vervoerbedrijven gratis gebruikmaken van het panel. Resultaten van de panelenquêtes worden in rapportvorm beschikbaar gesteld voor vervoerders en overheden. Zó staat de klant centraal. Eindelijk. Waar wachten we op?

Niet alleen een HB-matrix

47 Stuurgroep Informatievoorziening

Bij DOVA, CROW-KpVV en CROW-NDOV vinden initiatieven plaats om de informatievoorziening op een hoger plan te brengen. Met de beste bedelingen. Maar de coördinatie kan beter. Begin daarom met de vorming van een stuurgroep informatievoorziening regionaal ov. Dit kan een afvaardiging uit het bestaande DOVA

managersoverleg zijn. DOVA voert het secretariaat. Begin met het inventariseren van de bestaande projecten. Vraag naar doelstelling, wie projectleider is, de mijlpalen, de planning en vooral de relaties met andere projecten. Maak daarna een jaarplan en borg daarin wat nu al goed loopt.



*Betere coördinatie van
informatievoorzieningsprojecten
gewenst!*

48 Reizigerskilometers compleet

Landelijke kengetallen zoals het aantal reizigerskilometers vereisen altijd:

- › een vastgestelde en beschreven methode met eenduidige afleidingsregels;
- › de verzameling en eventuele bewerking;
- › de uitvoering van een controle.

Na deze stappen heb je goede informatie in handen. De reizigerskilometers worden afgeleid uit met de ov-chipkaart, of straks andere devices, vastgelegde reisgegevens. Hier spelen twee problemen. Er bestaan vervoerbewijzen (1) die niet elektronisch zijn en (2) niet alle transacties vinden correct plaats. Incomplete ritten bijvoorbeeld of bij de '1 Dag OV Vrij'-dagkaart wordt klaarblijkelijk menigmaal helemaal niets geregistreerd.

Oplossingen hiervoor zijn:

- › Per papieren kaartsoort wordt o.b.v. expert judgements een gemiddelde reisafstand per vervoerbewijs geschat. Dit noemen we een Km-prestatiefactor. Met latere en nieuwe inzichten kun je dit bijstellen. Dat resulteert in trendbreuken, maar die kun je qua omvang becijferen.
- › Het aantal verkochte kaarten (bekend) x Km-prestatiefactor resulteert in het geschatte aantal reizigerskilometers.
- › O.b.v. het aantal verkochte kaarten en aantal kaarten met geregistreerde ritten kun je een schatting maken van het aantal wel gereden maar niet geregistreerde reizigerskilometers.
- › Incomplete ritten krijgen een gemiddelde ritafstand van de betreffende concessie.

Giet dit in beton en gebruik dit steeds.



Km-prestatiefactoren voor papier

49 Monitor ov-tarieven o.b.v. een elftal indicatoren

Overheden zijn tariefbevoegd en stellen dus de tarieven vast. Doorgaans op voorstel van de vervoerder en na advies van het ROCOV, maar hoe moet je een tariefvoorstel beoordelen? De gebruikelijke indexering, die de kostenontwikkeling in de sector benadert, is de meest eenvoudige. Als de opbrengsten tegenvallen kun je er schepje bovenop doen. Dit is wat badinerend, maar komt het meestal niet hierop neer? Ik pleit voor een betere monitoring van de tarieven door systematisch de volgende gegevens te verzamelen:

Bij saldoreizen:

- › Verhouding spits/dal/weekend.
- › Aandeel basistarief.
- › Aandeel overstappen.

Bij vastrechtkortingen, per product:

- › Verhouding spits/dal/weekend.
- › Gemiddeld genoten korting in verhouding tot aanschafkosten (van het vastrecht).
- › Aandeel dat minder dan 80% van de aanschafkosten als korting geniet

(reizigers zijn te duur uit).

- › Aandeel dat meer dan 120% van de aanschafkosten als korting geniet (reizigers halen hun vastrecht er ruimschoots uit).

Bij abonnementen en dagkaarten per product:

- › Verhouding spits/dal/weekend.
- › Gemiddelde verreide waarde (berekend tegen saldoreizen voltarief) in verhouding tot aanschafkosten abonnement.
- › Aandeel dat minder dan 80% van de aanschafkosten als verreide waarde heeft (reizigers zijn te duur uit).
- › Aandeel dat meer dan 120% van de aanschafkosten als verreide waarde heeft (reizigers halen hun abonnement er ruimschoots uit).

De gegevens zijn zonder al te veel inspanning op te leveren, maar zijn voor overheden een belangrijke toetssteen. Bij nieuwe producten kun je deze inzichten na een halfjaar opvragen.



Overheden zijn tariefbevoegd,
maar wat weten zij ervan?

50 Onderzoeksbestanden uit ov-chipkaart

Overheden zijn bij het maken van bestekken volgens de Wp 2000 verplicht met naburige concessies af te stemmen. Daarmee bestaat er een grond om informatie te verzamelen die betrekking heeft op grensoverschrijdend reisgedrag. Overheden zijn tariefbevoegd, dus bestaat er een grond om informatie te verzamelen die betrekking heeft op het gebruik van interoperabele producten. Ritten koppelen tot reizen mag dus in dit licht bezien, evenals het verzamelen van ritten op één kaart om de tarieven te

kunnen evalueren. Na de samenvoeging tot reizen respectievelijk productgebruik identificerende gegevens weggooien en aggregeren tot globaler en niet tot personen herleidbare informatie. Dit levert ook voordeel op voor alle vervoerbedrijven. De NS-concessie is in dit verband trouwens ook grensoverschrijdend verkeer. Denk bijvoorbeeld aan een reis btm (bus, tram, metro) – NS – btm. Wat zich binnen de concessies afspeelt moeten we nu niet centraal gaan verzamelen. Kan later alsnog.



Begin niet met het moeilijkst haalbare

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



51 Vergroot verkeersveiligheid op straat

Er zijn automobilisten te over. De wegen en parkeerplekken zijn overvol. Autodelen doe je liever niet met de eigen auto. Autobezit, daar hou je aan vast. De bus? Forget it. Maar als de automobilist op leeftijd raakt, kan ook de rijvaardigheid en veiligheid in het geding komen. Maar afstand doen is niet eenvoudig. Je geeft een stukje vrijheid op, toch? Kunnen we die mensen verleiden om ov-reiziger te worden? Ja, best wel. Door het aanbieden van een gratis jaarabonnement voor het ov bij vrijwillige inlevering van het rijbewijs. Het woordje 'vrijwillig' is overigens hier niet

overbodig. En de NS mag zeker gewoon meedoen. Zo kunnen ze wennen aan het ov en mogelijk blijven ze daarna nog klant. Resulteert dat niet in derving? Niet als die automobilist zónder die verleiding minimaal een jaar lang nog in zijn/haar auto had rondgereden. De verkeersveiligheid is er tegelijkertijd mee gediend. De keuze voor een jaar is best wel lang, maar zeker te rechtvaardigen met het oog op de verkeersveiligheid. Tegenover het inleveren van het rijbewijs mag ook iets verleidelijks staan. Nee, nu niet beknibbelen op dat hele jaar!



Hoe krijg je ouderen alsnog in het ov?

52 Koester de klant

Hoe krijg je meer reizigers in het ov? Het antwoord is simpel: koester de klant. Veel discussies over het vergroten van het aantal ov-gebruikers leiden tot een discussie hoe je de nog-niet-gebruikers kunt verleiden. Met probeerkaartjes of andere acties. Het aantal gebruikers in het ov is de resultante van de formule: nieuwe bestand = vorig bestand van gebruikers + nieuwkomers – afzwaaiers.

Meer nieuwkomers verhogen het aantal gebruikers, maar minder afzwaaiers ook. Dat krijg je voor elkaar als je die klant kent en koestert. Leg 'm in de watten en hij (of zij) vertelt het ook door aan familie, vrienden en burens. En wie weet heeft die reclame effect. Trouw belonen kan ook door iemand die jarenlang een abonnement heeft een paar dagkaarten (om vrienden en familie in het ov te krijgen natuurlijk) toe te sturen, of een bos bloemen. En er

zijn uiteraard nog vele andere aardige gestes te bedenken.

Als uitsmijter een kleine anekdote die ik hier wel kwijt wil:
Ik realiseerde me een paar jaar terug dat ik 40 jaar trouwe klant was bij NS. Ik kocht al 40 jaar abonnementen. Een mijlpaal, dacht ik. Ik meende dat het goed zou zijn de NS daarop te wijzen (andersom verwachtte ik niet). Het werd een mailtje waarin ik dit wapenfeit vermeldde en omdat dat zo kaal was, schreef ik erbij dat ik positieve en soms ook wel negatieve ervaringen heb gehad in die 40 jaar. Zeker, ik kreeg een reactie en men was benieuwd naar mijn minder positieve ervaringen. Oeps, dat was niet mijn bedoeling. Negatieve ervaringen over de afgelopen 40 jaar!? Ik heb wel iets genoemd en daar ging de mailwisseling op door. Nee, de boodschap was niet overgekomen. Dat gaf dus niet het gevoel dat ik een gewaardeerde klant was bij NS. Dus wat vertel ik nu mijn burens?

Hoe krijg je meer reizigers in het ov?

53 Schone bussen en treinen

Het komt toch regelmatig voor dat de ov-voertuigen smerig zijn. Soms een ongelukje, maar vaak gewoon slordigheid van de reizigers zelf. Zeker heb ik ideeën hoe je dit kunt verbeteren. Maar soms moet je de eer aan anderen laten. Daarom stel ik voor onder de reizigers een prijsvraag te organiseren hoe je de schoonste voertuigen krijgt. Dat geeft sowieso al de nodige publiciteit en reizigers gaan er ook zelf over

nadenken. Kan geen kwaad.

Eentje wil ik wel alvast inzenden: Ook weleens last van een troebel uitzicht? Langs de perrons en haltes kun je bij tijd en wijle schoonmaakpersoneel de buitenkant even onderhanden laten nemen. Reizigers hopen zich toch op bij de deuren en dan zijn de ramen gemakkelijk bereikbaar.



Hoe krijg je dat voor elkaar?

54 Geeft een bus binding?

In de eigen auto heb je je eigen persoonlijke dingen, een foto, hanger of wat dan ook. Op je eigen fiets heb je een eigen vertrouwde fietsbel. Maar in de bus (of tram, metro of trein) is niets persoonlijks te vinden. Logisch, maar dat scheidt 'afstand'. Kunnen we dat verbeteren? Zal niet eenvoudig zijn. Het is immers collectief vervoer, denkt u. En toch!? Ik hint een paar denkrichtingen. In een bus hangen schermen met reisinformatie of reclameboodschappen. Is het denkbaar dat daar twitterberichten verschijnen? Je eigen foto even te zien in de bus? Onzinnig of

leuk? Ik weet het niet. Boten, vliegtuigen hebben een naam. Soms geldt dat ook voor (vooral dure) huizen. Een bus heeft alleen maar een nummer. Maar zou een bus ook een naam kunnen dragen? Van een favoriete sportclub in de buurt, een wijk, een lokale held? Gekigheid natuurlijk, of toch niet helemaal? Kun je een foto laten maken van jou achter 't stuur? Is voor enkelen misschien best stoer. 't Zijn maar een paar losse gedachten. Binding met de klant is best wel een onderwerp om nog eens bij stil te staan.



Maak het ov
persoonlijker

55 Gemiste aansluiting (1)

Een bekende regel onder reizigers is dat je het uitgegeven bedrag deels kunt terugvragen bij een vertraging van een halfuur of helemaal bij minstens een uur vertraging. Dat is per spoorvervoerder zo geregeld, maar geldt niet voor een reis met NS én een regionale spoorvervoerder. Dat zou al 'n hele verbetering zijn.

Zo'n vertragingregeling beperken tot alleen het spoor is gek. Iemand reist met het ov en voelt nadeel als er vertraging optreedt. Aansluitingen zijn een kwetsbaar onderdeel van de ov-keten. Vijf minuten te laat is te overkomen en als dat te krap is, moet je eerder vertrekken. Maar als je door die vijf minuten vertraging je

aansluiting mist, loopt de uiteindelijke vertraging snel op en bij een halfuursdienst is de vertraging dan gelijk een halfuur. Een 'geld terug bij vertraging'-regeling voor de gehele ov-reis is nodig. Bouw die regeling bij de spoorvervoerders daarom uit tot een 'geld terug bij vertraging' voor de gehele ov-reis.

NB: De vergoedingen van 50% resp. 100% geld terug vind ik zelf wel hoog. Bouw dat om naar 25% bij een halfuur vertraging, 50% bij een uur vertraging, 100% bij twee uur vertraging of meer en 120% in het geval dat de beoogde bestemming niet meer te bereiken was.

76



Geef klant
compensatie door
tariefkorting

56 Kunst maakt wachten aangenamer

Waarom niet meer ruimte voor poëzie en andere – nieuwe – kunstwerken. Tevens een podium voor moderne kunstenaars in stations en mogelijk in

abri's. Maakt het wachten aangenamer. Trouwens, ook in de trein en de bus is er wel wat ruimte te vinden.



Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



57 Stations

We hebben in Nederland de stations afgesloten. Dat is een logische keuze, gelet op het zwartrijden, maar tegelijk ook wel wat spijtig. Binnen de poortjes is het niet per se veilig. Sociale veiligheid is gebaat bij drukte, gezellige drukte dan wel te verstaan. En hoe krijg je leven in de brouwerij (ik bedoel 't station)? Juist door stations open te stellen voor allerlei activiteiten. Ik denk aan zoiets als een café, een vergaderplek voor een vrijwilligersclub, een

tentoonstelling, bibliotheek, manifestatie. Oké, met poortjes kan dan ook nog, maar het nodigt niet echt uit. Vergelijk maar eens met station Antwerpen. Verder helpt het om verschillende functies om het station te organiseren. Zorg ervoor dat er de hele dag activiteit is, dus bijvoorbeeld hotels en horeca naast kantoren en winkels. Woningen kan ook. Sociale veiligheid is meer dan poortjes.



... moet bruisen,
reuring is nodig

58 Poortjes

Ik heb nooit goed begrepen waarom de toegang tot het ov-systeem met poortjes is geïmplementeerd. Aanvankelijk dacht ik dat het er overheen kunnen springen moest worden tegengegaan. Het station in Rotterdam heeft nu lage poortjes, die zien er veel vriendelijker uit. Waarom geen tourniquets? Dan kun je precies per incheck één persoon toelaten. Parijs laat zien dat dat goed functioneert. Bij gebruik van poortjes kun je snel achter iemand anders binnenlopen en je kan de tijd van openstaan ook weer niet te

kort maken. Met omvangrijke bagage is een tourniquet ook handiger. Dus hoop en verwacht ik dat er bij vervangingen tourniquets komen.

En als ze dan toch vervangen moeten worden, houd dan even de plaats van de display in de gaten. Nu bied je je kaart aan en moet je even inhouden om te kunnen lezen wat er op de display staat. Zet die (of een extra display) even naar 'voren,' zodat je die al lopend kunt lezen. Het bericht is immers niet bestemd voor de reiziger die na jou binnenkomt.



59 Betrek de jeugd bij het onderwerp sociale veiligheid

Ontwikkel een voorlichtingsfilm over molest, bedreigingen en risico's in het ov. Er ligt zat materiaal op de plank. Laat die film op scholen zien. Vraag

vervolgens oud-chauffeurs/-conducteurs of ze extra willen toelichten en vragen beantwoorden. Korter kan ik het niet opschrijven.



Voorlichtingsfilm
en spel over
sociale veiligheid

60 Vandalisme tegengaan

Herkent u dat, vernielde bushokjes? We kunnen er weinig tegen uitrichten. Nee, een panklare oplossing heb ik ook niet, maar we kunnen wel iets doen. Laat een klas van een middelbare school een aantal haltes of een station adopteren. Daarmee bedoel ik niet dat zij verantwoordelijk zijn voor eventuele schade, maar er zijn andere positieve kanten aan dit voorstel. In de eerste plaats kan het geen kwaad wanneer middelbare scholieren 'verantwoordelijkheid' leren dragen. Zij zullen een plan voor de halte of het station moeten maken. Leerzaam, want dat bevat bijvoorbeeld inspecties, roulatie van taken, op te stellen rapportages bij eventualiteiten,

kennismaking met gemeente, politie en vervoerder. Het is iets van 'hen' geworden. Ze kunnen ook met verbetervoorstellen komen om schade en vandalisme te voorkomen, al is het het verzetten van een lantaarnpaal. Naast een leereffect kan het voor enkelen ook preventief werken in die klas. En in het beste geval weten zij ook een link te leggen naar de vandalen. Misschien zijn het leeftijdsgenootjes, je weet maar nooit.

Verander de bedreiging in een kans. Het gaat me nog net te ver voor te stellen een buslijn te adopteren, maar voor de orde en netheid in de bus zou 't een idee kunnen zijn. Wie weet...



Laat schoolklassen
haltes/stations adopteren

Tarieven
Reisgemak
Governance
Betalen
Aanbesteden
Bizar
Informatievoorziening
Klantbinding
Sociale veiligheid
Service



61 Reparatie van fouten bij saldoreizen

Bij persoonlijke ov-chipkaarten kan een voorstel gedaan worden tot herstel. Op één locatie vindt er in het ov doorgaans een uitcheck én een incheck plaats. Oké, niet als je met een collega met de auto verder meerijdt of in een hotel overnacht, maar meestal is er op je ov-chipkaart op eenzelfde plek altijd een in- en een uitcheck te vinden. Doorgaans direct na elkaar, maar de eerste check-in op de dag is meestal ook de plek van laatste check-uit. Het

is dus mogelijk o.b.v. de transacties op de ov-chip te repareren als er een transactie ontbreekt. Althans, de vervoerders (i.c. Translink) kunnen een voorstel doen aan de reiziger, mits deze bereikbaar is en dus beschikt over een P-kaart.

Zo komt de last van fouten niet bij de reiziger, maar ligt de zorg vooral bij de vervoerder. Bovendien is het niet eens altijd de schuld van de reiziger.



Automatisch
gegenerateerde voorstellen
bij gemiste uitcheck

62 Buurtbus

In gebieden waar weinig reizigers zijn en de spoeling dun is, rijdt soms toch nog een buurtbus, of een haltetaxi. Mooie service uiteraard, maar als er maar enkele reizigers in zo'n bus of taxi zitten kun je dan niet voor de deur worden afgezet? Waarom rijdt de buurtbus volgens een dienstregeling

altijd van halte naar halte? Als 't kan, bied je toch gewoon die service? Dat een trein bij een station moet stoppen is logisch, maar heel Nederland ligt vol straten. Gebruik de flexibiliteit van rubberbanden waar 't kan. Een uitdaging voor ruim denken.



63 Reizen in 1e of 2e klas

Een keuze voor eerste of tweede klas moet de reiziger voor aanvang van zijn rit maken. Ik wil voorstellen om tijdens de reis ook van klasse te kunnen wisselen. Als de tweede klas te vol is, wil je switchen naar eerste klas, en herstel kan na de incheck niet meer. Alles eerste klas of alles tweede klas dus. Niet erg flexibel. Plaats daarom extra opwaardeerapparatuur in de eerste klas. Die opwaardering zorgt ervoor dat jouw reis alsnog eerste klas wordt. Simpel en eenvoudig. En het kan ook verhelpen dat reizigers met een tweede klas vervoerbewijs 'per ongeluk' toch in de eerste klas gaan zitten. Meer flexibiliteit is ook geboden bij een tussentijdse klasseverandering.

Dat kan ook door ná uit- en vóór opnieuw inchecken een klassewissel bij een automaat uit te voeren. In de huidige situatie begin je dan met een nieuwe tariefstelling. Niet erg aardig van onze spoorvervoerders (foei...!). Het gemak van één regel lijkt hier sterker dan de service.

Trouwens, waarom is de eerste klas zo slecht herkenbaar? Het woord 'klasse' is soms al te veel gevraagd (in coupés). Het cijfer 1 valt aan de buitenkant menigmaal weg achter de openstaande deuren. En die onderbroken streep op de buitenkant, daarvan weten maar weinigen.

88



Meer flexibiliteit voor reizen in eerste klas

64 Service in de trein

Waarom is de conducteur niet vindbaar of oproepbaar als je hem/haar nodig hebt? Slechts een enkele conducteur loopt even door de hele trein, waarvan ik vermoed dat dat als servicerondje is bedoeld, maar waarvan ik denk dat velen veronderstellen dat de conducteur gehaast ergens heen moet. Maar als je de conducteur een keer echt nodig hebt, komt deze natuurlijk toevallig net niet even langs. In het vliegtuig heb je een

lampje boven je om hulp te vragen. Kan dat ook in de trein? Beetje ouderwets misschien... Hoewel... één knop per treinstel moet toch kunnen. Is communicatie via een mobiele telefoon mogelijk met de conducteur? Klinkt moderner en is technisch oplosbaar, lijkt me. Waar zit dan eventueel de weerstand? Toch niet bang dat iedereen de conducteur gaat oproepen!?



Conducteur,
u komt als
geroepen!

65 Maatwerk voor gehandicapten

Ons gehele ov-systeem moet toegankelijk gemaakt worden voor rolstoelen. Wetgeving van gelijke rechten ligt hieraan ten grondslag. Maar heel erg efficiënt lijkt mij dat niet. Ik vermoed dat een haal- en brengsysteem per gemeente goedkoper is. Halen en brengen kan dan tot het treinstation, want een privérolstoeltaxi over langere afstanden lijkt mij – hoewel comfortabel – wel duur worden. Voor gebieden met een lagere stationsdichtheid moet

je situationeel een geschikte oplossing zoeken. Het halen en brengen kan dan meteen vanaf of naar het thuisadres i.p.v. een (toegankelijk gemaakte) halte. Het ov-systeem dat meer en meer gericht is op snelheid is erbij gebaat. Dus niet verschuilen achter een wet, maar kijken of je slimmere oplossingen kunt bedenken die hetzelfde bereiken (namelijk mobiliteit van rolstoelafhankelijke reizigers).



Niet al het ov
rolstoeltoegankelijk
maken!?

66 Vervoervoorwaarden

Vervoervoorwaarden gelden als je instapt. Via het vervoerbewijs heb je je daar akkoord mee verklaard. Stad- en streekvervoerders hebben een eigen set van vervoervoorwaarden, te vinden op de site van KNV. NS heeft dat ook. Als je overstapt gelden er plotseling andere vervoervoorwaarden. De vraag of dat juridisch wel helemaal in de haak zit, is op zich wellicht interessant. Maar zou het niet gewoon beter zijn wanneer die vervoervoorwaarden samengevoegd

worden? Wel zo duidelijk.

En wellicht kun je daar straks ook ander MaaS-achtig voor- en natransport aan koppelen. Versnippering is een hobbelige weg in de concurrentie met de auto.

O ja, het zou ook aardig zijn wanneer in de vervoervoorwaarden iets staat over de maximale duur voordat je iemand aan de lijn krijgt als je de klantenservice belt. Eén minuut of zo.



Vervoervoorwaarden
voor trein en
regionaal of gelijktrekken

Nawoord

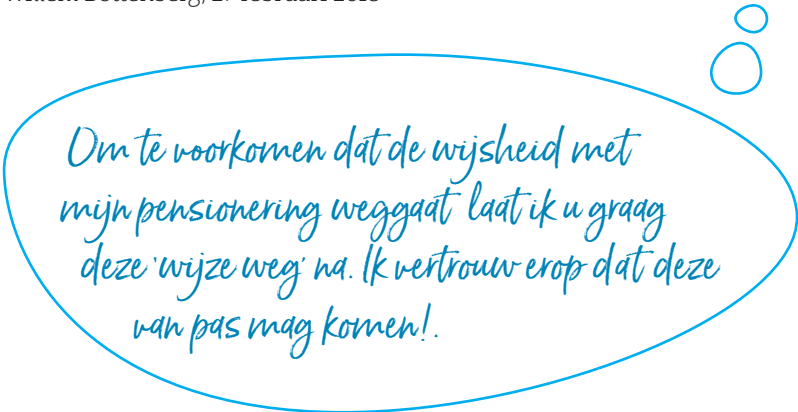
Dit ideeënboek is tot stand gekomen dankzij de vele gesprekken die ik de afgelopen jaren binnen en buiten de ov-sector mocht voeren. Die waren vaak heel inspirerend, ook al was tijdens die gesprekken nog niet bekend dat ze zouden leiden tot de ideeën die nu in dit boek gebundeld zijn. Ik wil iedereen hiervoor hartelijk danken.

Mijn oplossingsgerichte insteek laat zich door dit ideeënboek verraden. Er is nog veel te doen. Ik sta er trouwens zelf ook van te kijken dat er nog zoveel ov-vraagstukken om een oplossing vragen. Voor de implementatie is natuurlijk wel wat meer nodig dan alleen een goed idee. Het gaat ook om acceptatie, draagvlak, timing en dergelijke. Dat is mij inmiddels wel duidelijk, maar daar zijn anderen dan weer goed in.

Ik wens eenieder veel succes toe bij de verwezenlijking van mijn ideeën en verlies vooral de consumenten niet uit het oog.

92

Willem Bottenberg, 27 februari 2018



Om te voorkomen dat de wijsheid met mijn pensionering weggaat laat ik u graag deze 'wijze weg' na. Ik vertrouw erop dat deze van pas mag komen!.

Colofon

'Op een wijze weg'

teksten

Willem Bottenberg

redactie begeleiding

Janine Hoekman

illustraties

Roel Groeneveld

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

druk

Impress, Woerden

