

# Reiswijzer

1

Relatiemagazine van 9292  
jaargang 22, januari 2016

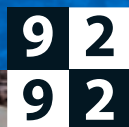
OV Prijswijzer  
live

Zicht op  
Jaarplan 2016

Vijf reizigers  
over hun  
ov-ervaringen

Op ov-reis door  
Drenthe

Versnellen en  
verbeteren  
met sprints



9292 reist met je mee





## VOORWOORD

# Nummer 1



Ik schrijf dit voorwoord op de laatste dag van 2015 en traditiegetrouw wil ik dan ook beginnen met u allemaal een ongelofelijk mooi jaar toe te wensen. We hebben het afgelopen jaar met ons allen weer hard gewerkt om het openbaar vervoer nog mooier te maken voor de reiziger, en dat is gelukt. Dit jaar doen we daar nog een schepje bovenop, zodat we ons steentje weer bijdragen.

In deze *Reiswijzer* kunt u lezen wat onze visie is op de rol van 9292 voor de komende jaren en hoe we daar in 2016 gestalte aan gaan geven. [We hebben onszelf een mooie uitdaging gegeven, namelijk dat de reiziger 9292 op nummer 1 zet als bron voor reisinformatie.](#) En dan gaat het niet om aantallen alleen. De laatste maanden van 2015 verstrekten we ruim twee miljoen reisadviezen per dag! Aantallen die er niet om liegen, maar behalve op kwantiteit blijven we ons sterk richten op kwaliteit. Reizigers, vervoerders, overheden en zakelijke klanten moeten ook in 2016 weer kunnen rekenen op de expertise en betrouwbaarheid van 9292.

Daar zorgen we onder meer voor door verder te gaan met de vernieuwing en verbetering van onze diensten. [Een manier om dat intern soepel en volgens planning te laten verlopen is de scrum-methodiek die we in het najaar van 2015 hebben omarmd.](#) In het artikel 'Software-ontwikkeling in de sprint' leest u wat deze nieuwe manier van werken betekent voor onze interne processen, de betrokkenheid van onze klanten en natuurlijk de oplevering van nieuwe producten en diensten.

Op de valreep van 2015 leverden we de OV Prijswijzer op, een product waar we ontzettend trots op zijn. [Reizigers kunnen nu in een handomdraai het goedkoopste abonnement bij hun reis opzoeken.](#) Hoe de OV Prijswijzer tot stand gekomen is, kunt u lezen in het gesprek tussen de hoofdrolspelers in dit project.

Tot slot wil ik nog een nummer 1 noemen: deze editie van *Reiswijzer*, de nummer 1 van dit jaar. Die hebben we een nieuw jasje gegeven. [De vertrouwde formule maar dan in een kekke uitvoering.](#) Ik ben erg benieuwd wat u ervan vindt. Laat het ons vooral weten via [communicatie@9292.nl](mailto:communicatie@9292.nl).

**Reiswijzer is het relatieblad van 9292. Het verschijnt vier keer per jaar en is bestemd voor relaties en medewerkers van 9292.**

### Redactie

Stefan Hulman, hoofdredacteur

Atty Visch

Sheila Lalaram

Annemieke Bartholomeus

[Medewerking werd verleend door](#)

Bart Schmeink, Directeur Connexion

[Vormgeving en opmaak](#)

Studio 3005 | Marc Vleugels

Fabrique [merken, design & interactie]

[Fotografie](#)

Jack Tillmanns

[Druk](#)

Mediacenter Rotterdam

[9292 | Reisinformatiegroep bv](#)

Catharijnesingel 39

3511 CC Utrecht

Postbus 19319

3501 DH Utrecht

T 088 076 06 00

E [communicatie@9292.nl](mailto:communicatie@9292.nl)

I [9292.nl](http://9292.nl) | [m.9292.nl](http://m.9292.nl) | 0900-9292

[Abonnementen en adreswijzigingen](#)

[communicatie@9292.nl](mailto:communicatie@9292.nl)

De volgende *Reiswijzer*

komt uit in april 2016.

ISSN-nummer: 1572-1582

t ■ [@StefanHulman](https://twitter.com/StefanHulman)

m ■ [shulman@9292.nl](mailto:shulman@9292.nl)

## INHOUD



4  
OV Prijswijzer live



10  
Jaarplan 2016



12  
Wat beweegt  
de ov-reiziger?



16  
Op reis door  
Drenthe



18  
Software-  
ontwikkeling  
in de sprint



8 / 9 / 22  
Kort nieuws



23  
*Column:*  
Concurrentie en  
samenwerking,  
zorgen voor  
kwaliteit



### Hoe werkt de OV Prijswijzer?

Op zoek naar een passend ov-abonnement? Een kind kan de was doen. Voer een reis in en klik onder 'De prijs van je reis' door naar 'Abonnement voor deze reis'. Daar is het een kwestie van leeftijd en reisfrequentie invullen en klaar. De OV Prijswijzer geeft zowel een advies voor een maand- als een jaarabonnement. De komende tijd wordt de OV Prijswijzer verder uitgebreid, bijvoorbeeld met dal- en eerste klasproducten.

In ov-land zijn zo veel verschillende abonnementen, met elk hun eigen voorwaarden, regels en uitzonderingen, dat reizigers vaak door de bomen het bos niet meer zien. Zeker niet als ze een abonnement zoeken voor een concessieoverschrijdend traject. De OV Prijswijzer van g292 brengt orde in de chaos. Deze tool berekent aan de hand van enkele vragen het voordeligste ov-abonnement voor een reiziger. Sinds 29 december 2015 voor iedereen online te raadplegen. Een kijkje achter de schermen.

# OV Prijswijzer live

## Wegwijs in het oerwoud van ov-abonnementen

### In gesprek

**Wessel Huiser**

Databeheerder

**Sander Engelen**

Softwareontwikkelaar

**Paula Blokhuis**

Medewerker

marketing & sales support

**Wessel:** "Aan de OV Prijswijzer hebben we met heel wat collega's samengewerkt. Ikzelf als producteigenaar: ik houd me bezig met het functioneel beheer. Binnen g292 ben ik verantwoordelijk voor alles wat met ov-tarieven te maken heeft: bijvoorbeeld hoe we die verzamelen, en waar we ze in onze databases opslaan."

**Sander:** "Ik ben een van de softwareontwikkelaars die aan de OV Prijswijzer hebben gewerkt. En nog werken. Ik heb vooral aan de engine gebouwd, het gedeelte dat zich 'onder de motorkap' bevindt en dat het rekenwerk aan de abonnementen uitvoert. Andere collega's hebben zich juist weer geconcentreerd op de presentatie: hoe de OV Prijswijzer er voor de reiziger uit zou komen te zien. En hoe hij laat zien wat de engine berekent."

**Paula:** "Namens commercie heb ik het hele proces op de voet gevolgd, en de tussenstadia mee bekeken en getest. Ik heb lang bij het callcenter gewerkt en zit goed in de materie. Ik weet waar reizigers naar vragen, waar ze op vastlopen en wat ze zoeken. Dat helpt bij het denken vanuit de reiziger. Wat wil die in z'n scherm zien?"

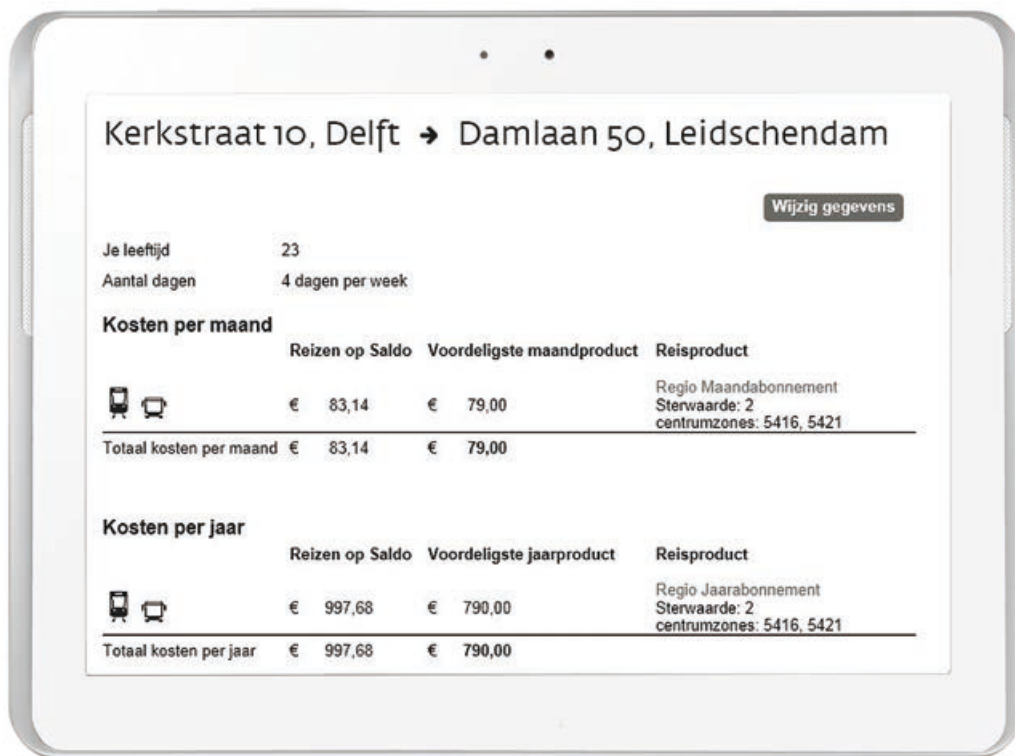
**Wessel:** "Niet te veel, daar komt het op neer. Maar wel het antwoord op z'n vraag. Tot voor kort kreeg je bij je reisadvies enkel de prijs te zien voor reizen op saldo. Klik je verder, dan zie je kortingsmogelijkheden en met een tweede klik kom je uit bij een stuk of vijf tabbladen met een opsomming van alle verschillende abonnementen op dat traject. Er werd niet voorgerekend wat je daaraan kwijt was."

**Paula:** "Alle relevante informatie stond dus wel op onze site, maar het was te veel en gaf veel reizigers toch te weinig houvast. Aan dat probleem maakt de OV Prijswijzer een einde. Nu kunnen reizigers direct doorklikken naar abonnementen en op basis van hun leeftijd en het aantal keren per week of per maand dat ze dezelfde reis maken, een abonnementsadvies opvragen. De OV Prijswijzer laat het voordeligste product zien, en je ziet in één oogopslag wat je dat per maand of per jaar gaat kosten. Dat is wat mensen willen weten. En wie dan toch nog meer informatie wil, kan verder doorklikken voor details."

**Sander:** "Het komt ook voor dat voor één reis meerdere abonnementen beschikbaar zijn die hetzelfde kosten. In dat geval laten we beide opties zien, zodat de reiziger zelf kan kiezen."



“Ons ultieme doel:  
de reiziger wegwijs  
maken in het  
oerwoud van  
ov-abonnementen.”



**Wessel:** "Wat misschien wel de grootste uitdaging was bij de ontwikkeling van de OV Prijswijzer was: bijzondere gevallen en uitzonderingssituaties identificeren. Als er één ding als een paal boven water staat, dan is het wel dat de wereld van ov-abonnementen bol staat van de uitzonderingen. En bij elke uitzondering moet je je weer afvragen: wat willen we dan dat er gebeurt? Wat zou de reiziger willen?"

**Paula:** "Daar moet je dan knopen in doorhakken en keuzes in maken. Zo hebben we bijvoorbeeld besloten dat wie aan het eind van het jaar een reis- en abonnementsadvies opvraagt voor een ov-reis in januari van het volgende jaar, toch de tarieven te zien krijgt. Als we de tarieven al ontvangen en verwerkt hebben tonen we die. Zo niet, dan geven we de prijzen van het jaar daarvoor weer. Met daarbij de vermelding dat het om verouderde tarieven gaat. Dit omdat we meestal pas op het allerlaatste moment alle nieuwe tarieven binnen hebben, en liever een kostenindicatie geven dan helemaal geen bedrag invullen."

**Sander:** "We hebben ook keuzes moeten maken in welke abonnementen we vóór live-gang wel en niet in de OV Prijswijzer zouden opnemen. Dat zijn nu bijvoorbeeld vrijwel allemaal producten die op de ov-chipkaart geladen kunnen worden."

**Wessel:** "Alleen van Syntus hebben we ook enkele zichtabonnementen meegenomen. Eigenlijk zitten alle abonnementen erin die op alle dagen de hele dag geldig zijn. Op een handjevol uitzonderingen na, zoals het GVB

zone-abonnement en het waterbusabonnement. Om die te kunnen toevoegen, en te zorgen dat de OV Prijswijzer de juiste berekeningen uitvoert, werken we nu de laatste technische hobbeltjes weg."

**Paula:** "Een volgende stap is dat we ook dalproducten gaan toevoegen en bijvoorbeeld abonnementen die alleen in het weekend of alleen op doordeweekse dagen geldig zijn. Daarvoor moeten we ook extra vragen aan reizigers gaan stellen, bijvoorbeeld op welke dagen ze reizen, hoe laat ze hun heenreis maken en hoe laat ze weer teruggaan. Dat heeft nog wel wat voeten in aarde, ook omdat niet alle dalproducten op dezelfde tijden geldig zijn."

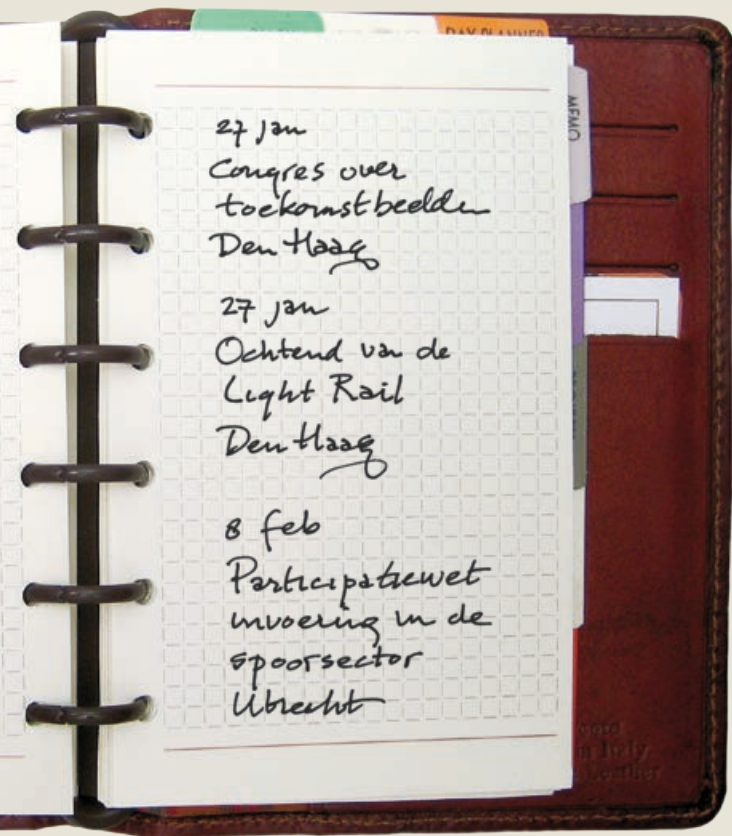
**Wessel:** "Dat is natuurlijk wel vast te leggen, maar de complexiteit zit 'm vooral in die heen- en terugreis. Vallen die altijd allemaal in de dalperiode? Of de ene dag wel en de andere niet? Dat heeft allemaal invloed op het abonnementsadvies. Maar dat was geen reden om de OV Prijswijzer nog niet online te zetten: voor de overgrote meerderheid van de vaste reizigers voldoet hij al heel goed."

**Sander:** "Met de OV Prijswijzer zijn we bij mijn weten de enige partij die voor heel Nederland op deze manier ov-abonnementsadviezen geeft. We blijven de OV Prijswijzer de komende tijd verfijnen, uitbreiden en verbeteren. Met als ultiem doel: de reiziger wegwijs maken in het oerwoud van ov-abonnementen." ■



## Bijna website van het jaar 2015

In 2015 was 9292 opnieuw genomineerd voor de 'Website van het Jaar'-verkiezing. De grootste online race om bij de beste en populairste websites van Nederland te eindigen. In de categorie Weer & Verkeer nam 9292 het op tegen elf andere websites. Op 25 november 2015 vond de feestelijke, avondvullende awardshow plaats in de Beurs van Berlage. 9292.nl moest het afleggen tegen winnaar buienradar.nl, maar eindigde wel in de top 5. Een positie om trots op te zijn. Maar in 2016 hopen we weer hoger te eindigen. Daar gaan we alles aan doen.



# Kort nieuws

## Interactie 2016 in voorbereiding

Het voorjaar komt eraan, dus de jaarlijkse relatiedag van 9292 is weer in aantocht. Dit jaar werkt 9292 samen met Translink aan dit evenement. Zoals in de vorige *Reiswijzer* al te lezen was, verkennen de bedrijven de samenwerkingsmogelijkheden. De gezamenlijke organisatie van Interactie 2016 is hier een mooi voorbeeld van. Binnenkort valt bij u de vooraankondiging van het evenement in de digitale brievenbus. Houd uw mailbox dus in de gaten en reserveer de datum in uw agenda. Het belooft een mooie dag te worden, waarin 9292 en Translink hun krachten bundelen. Een dag waarop we kennis samenbrengen en in verschillende symposia interessante onderwerpen aan bod laten komen.

## Geld ingezameld voor Stichting My Ushersyndroom

In 2015 zette 9292 een mooie eindejaarstraditie voort: het veilen van ontvangen relatiegeschenken onder medewerkers voor een goed doel. Dit jaar werd op deze manier €1.400,- opgehaald voor de stichting My Usher Syndrome, die op alle mogelijke manieren een bijdrage wil leveren aan het welzijn van patiënten met het Ushersyndroom. Deze erfelijke aandoening brengt aangeboren gehoorverlies met zich mee en veroorzaakt een progressief verlies van het gezichtsvermogen.





## Wie wordt het nieuwe schrijftalent van Nederland?

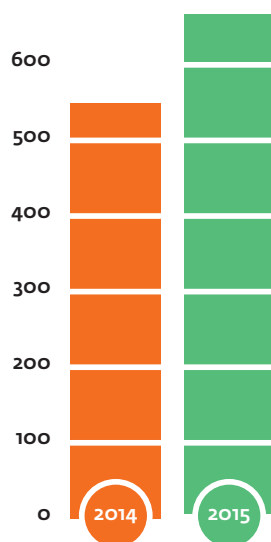
Begin dit jaar schreven 9292, Scholieren.com en Bulkboek.nl opnieuw de wedstrijd Mijn KortVerhaal uit, met dit keer als thema 'Te laat'. Alle middelbare scholieren in Nederland konden tot en met 18 januari een gooi te doen naar een citytrip met het ov voor vier personen en andere leuke prijzen. Aan deze wedstrijd heeft 9292 zich als hoofdsponsor verbonden: scholieren zijn de studenten van de toekomst en behoren dus binnen een paar jaar tot de grootverbruikers van de 9292 Reisplanner. Net als vorig jaar zijn er weer honderden korte verhalen ingezonden. Deze staan inmiddels op [www.mijnkortverhaal.nl](http://www.mijnkortverhaal.nl). Op zaterdag 20 februari 2016 vindt de prijsuitreiking plaats.

92  
92

## 661 miljoen reisadviezen in 2015

Het gebruik van de 9292-reisadviezen blijft stijgen. Vooral de aanvragen via de 9292-apps hebben een hoge vlucht genomen, mede dankzij de invoering van de realtime reisadviezen in november 2014. Lag het aantal unieke gebruikers van de iOS- en Android-app in 2013 samen nog op een miljoen, eind 2015 stond de teller op een miljoen gebruikers van de iOS-app en 950.000 van de Android-app per maand. Samen zijn zij goed voor 60 procent van de reisadviezen. Ook het gebruik van de website is toegenomen, tot 3,8 miljoen bezoeken per maand. Gemiddeld verstrekte 9292 zo'n 1,8 miljoen reisadviezen per dag in 2015, een duidelijke groei ten opzichte van het voorgaande jaar. De laatste maanden van 2015 tikte de teller zelfs gemiddeld 2,2 miljoen reisadviezen per dag aan. Vooral sinds het nieuwe onderwijsjaar in september 2015 van start ging, schoten de aantallen omhoog.

Reisadviezen x1.000.000





### In het kort

**Visie** In het domein ov-informatie is er behoefte aan een organisatie die reizigers, overheden en ov-bedrijven verbindt. 9292 kan deze rol als geen ander vervullen. Door enerzijds alle reizigers in hun informatiebehoefte te voorzien bij het reizen met het openbaar vervoer. En door anderzijds ov-bedrijven en overheden te helpen bij het uitvoeren van hun verantwoordelijkheden in het ov-informatiedomein.

**Missie** 9292 is er om iedereen, makkelijk en snel, wegwijs te maken in het openbaar vervoer.

Persoonlijk. Gemak. Comfort. Ontzorgen. Eenvoud. Toegankelijk. Actueel. Termen die vanzelf opborrelen als je nadenkt over de rol en het nut van reisinformatie. Termen die dan ook het fundament vormen van de vernieuwde meerjarenvisie van g292. En van het jaarplan 2016. Reis met ons mee naar 2016 en verder.

# Jaarplan 2016

## 'De reiziger zet g292 op nummer 1'

### VISIE EN MISSIE HERIJKT

Organisaties doen er goed aan zich regelmatig de vraag te stellen: stroken onze visie en missie nog wel met de huidige en toekomstige werkelijkheid? In het najaar van 2015 heeft g292 de thermometer nog eens in haar eigen visie en missie gestoken. En geconcludeerd: de huidige missie en visie zijn inhoudelijk onverminderd van kracht, maar de uitwerking vraagt wel om wat accentverschuivingen. De missie is tekstueel gemoderniseerd. Het document 'Back to the future' schetst g292 haar toekomstperspectief.

### PRAKTISCHE UITVOERING

Hoe geeft g292 invulling aan die missie en visie? In de eerste plaats met haar kernactiviteit: het verstrekken van landelijk geïntegreerde ov-informatie aan de reiziger. Maar ook door de functie van NDOV-loket op zich te nemen dat open ov-brondata beschikbaar stelt aan een ieder die daarom vraagt (onder licentie). En door zakelijke diensten te verlenen aan vervoerders, overheden en het bedrijfsleven. g292 heeft de ambitie om hier de beste in te zijn, de meest logische partij om bij aan te kloppen. En wil het dienstenpakket verder uitbreiden, onder andere in nauwe samenwerking met Translink Systems. De combinatie van g292 met deze ov-chipkaartspecialist heeft de potentie om tot hét ov-portaal van Nederland uit te groeien: één loket voor reizigers, vervoerders, overheden en het bedrijfsleven.

### VERDER DAN DE KLANT CENTRAAL

De lat ligt hoog. Dat betekent dat g292 gaat voor het verlenen van toonaangevende diensten

en het leveren van topkwaliteit. Daar is het jaarplan 2016 dan ook op geënt. Met 'de klant centraal stellen' neemt g292 geen genoegen; dat je dat als organisatie doet, is niet meer dan logisch. Het is veel interessanter om klanten zo goed van dienst te zijn, dat ze jón op nummer 1 zetten. En dat is precies de uitdaging die g292 aangaat. Het jaarplan 2016 draagt dan ook de ambitieuze titel: 'De reiziger zet de g292 op 1'.

### CONCRETE PLANNEN

Hoe zorgt g292 het komende jaar dat ze haar poleposition vasthoudt? Een selectie.

- De website wordt volledig *responsive*. Dat wil zeggen dat hij zich automatisch aanpast aan het scherm waarin hij geopend wordt. Of dat nou een pc, tablet of smartphone is. Het begin is in 2015 al gemaakt; in 2016 volgen nog meer belangrijke stappen. Zodat reizigers onderweg niet alleen makkelijk reisadvies op kunnen vragen, maar ook moeiteloos doorklikken naar gerelateerde informatie.
- De dienstregelingen van vervoerders worden geïntegreerd in één systeem. Ook hiermee is al gestart in 2015, onder de noemer T2DB. Deze integratie is nodig om diverse producten zoals de reisplanner en vertrekstaten verder te verbeteren.
- g292 is bezig het berichtensysteem te vernieuwen waarmee vervoerders automatisch verstoringberichten kunnen aanleveren. Zodat die direct, efficiënt en foutloos in de g292-reisadviezen verwerkt kunnen worden.
- De looproutes in de planner worden verbeterd en ook de fiets wordt als vervoermiddel in het reisadvies opgenomen.

- Mijn g292, de persoonlijke g292-omgeving voor reizigers, krijgt uitbreiding. Bijvoorbeeld met berichten aan de reiziger bij vertragingen op diens vaste route en reisinformatie op lijnniveau. Ook hoeven reizigers niet opnieuw in te loggen als ze Mijn g292 vaker gebruiken.
- Goed nieuws voor mensen met een beperking: in 2016 start g292 met de ontwikkeling van onder meer 'plannen met toegankelijkheidsinformatie' en de mogelijkheid om reisbegeleiding te regelen.
- De mogelijkheden van e-ticketing die g292 nu al biedt, zijn een succes en worden verder uitgebreid. Zo gaat g292 ook tickets van derden aanbieden, zoals toegangsbewijzen en combitickets voor concerten, dierentuinen en attractieparken.
- g292 gaat proefdraaien met het NeTEx dataformaat, een Europese standaard waarmee verschillende vervoerders in Nederland gaan testen.

Ondertussen houdt g292 ook voortdurend de klantwensenlijst in het oog. Deze wordt nauwgezet bijgehouden. Onder voorbehoud van financiering gaat g292 ook daaruit weer de nodige klantwensen oppakken en waarmaken.

*Meer weten over de meerjarenvisie en het jaarplan van g292? U kunt beide documenten opvragen via [communicatie@g292.nl](mailto:communicatie@g292.nl). ■*



# Wat beweegt de ov-reiziger?

Dagelijks maken in Nederland honderdduizenden mensen gebruik van het openbaar vervoer. Om naar hun werk te gaan, hun opleiding, om vrienden of familie te bezoeken, of gewoon voor een dagje uit. Zij zijn de mensen voor wie we het doen. Zonder hen geen ov-sector. Wat beweegt hen? Wat maken ze mee? In deze nieuwe rubriek vragen we het ze zelf. Niet allemaal, maar een select gezelschap van verschillende typen ov-reizigers.



## Raymond Ruyter 24, student

Woont in Den Haag en studeert in Delft. Vaak fietst hij, maar hij zit ook regelmatig in het ov.



## Neeltje Turkstra 24, forens

Reist dagelijks vanuit Maarssen met de trein (en de scooter) heen en weer naar Duivendrecht.

### WAT IS JE VROEGSTE HERINNERING AAN HET OPENBAAR VERVOER?

"Mijn eerste jaren heb ik doorgebracht in Hongkong, Mauritius, Brunei en Maleisië. Pas op mijn achtste kwam ik in Nederland wonen. Ik weet nog dat ik in die tijd samen met mijn oudere zus met de bus naar oma ging. Van Den Haag naar Voorburg. En dat ik dat best spannend vond."

"Dat ik op m'n 12de alleen naar een vriendin in Arnhem reisde met de trein. We woonden toen in Buitenpost. Heel ingewikkeld was het niet: ik stapte in Leeuwarden op en kon tot Arnhem blijven zitten, waar ik op het station werd opgehaald."

### WAT IS JE MOOISTE INTERNATIONALE ERVARING MET HET OPENBAAR VERVOER?

"Eind 2014 hebben mijn vriendin en ik een reis naar Japan gemaakt. Heel indrukwekkend. Het metrostation van Yokohama, een voorstad van Tokyo, is al vier keer zo groot als Utrecht Centraal. Toch konden we vrij soepel de weg vinden; alles verliep volgens typisch Japanse efficiëntie. En dat je de enige niet-Aziat in de metro bent, is ook een gekke gewaarwording."

"Op klassenreis naar Rome. We logeerden in een dorpje vlak bij Rome en moesten elke dag met de hele klas per trein naar het centrum. Lachen, gieren, brullen. En wat opviel, was dat de treinen ontzettend luxe waren. Dat viel me afgelopen zomer bij Venetië ook weer op. Ze hadden opladers voor je mobiel in de armleuningen en tafeltjes. Waarom hebben we dat hier niet!"

### WAT IS JE GROOTSTE ERGERNIS IN HET OPENBAAR VERVOER?

"Als echte Hollandse student zeg ik dan toch: de prijs van de kaartjes. Ik heb geen recht meer op een ov-studentenkaart dus ik betaal voor elke rit. Wil je in Nederland met vrienden ergens naartoe, dan is het al gauw voordeliger om samen in de auto te stappen. Ook in de stad betaal je zó 3 euro voor een stukje van tien minuten. Dat vind ik veel geld."

"Afgezien van de vertragingen, de aansluitingen. Of eigenlijk een combinatie van die twee. Dat je trein tien minuten vertraging heeft en dat de bus die je daarna moet hebben, dan al weg is. Het zou toch te organiseren moeten zijn dat die dan ook even wacht zodat je toch nog je aansluiting haalt?"

### WANNEER WERD JE DOOR OV-REISADVIES OP HET VERKEERDE BEEN GEZET, OF WAS HET ER NIET TOEN JE HET NODIG HAD?

"Afgelopen zomer vlogen we op een zaterdag naar Amerika. Om op tijd op Schiphol te komen, moesten we 's ochtends een van de eerste treinen hebben. Om de een of andere reden reed die niet en wanneer de volgende zou vertrekken, was heel onduidelijk. Op de borden stond iets anders dan er werd omgeroepen en het 9292-reisadvies zei weer iets anders. Toen hebben we voor de zekerheid maar een taxi genomen, samen met een paar andere mensen die ook verdwaald met een koffer rondliepen."

"Met name als een trein niet rijdt. Dan klopt de informatie op de perrons nog weleens niet. Dan staat er eerst dat de trein tien minuten vertraging heeft en blijkt hij later helemaal niet te komen. Als ik dat eerder had geweten, had ik misschien nog even de stad in kunnen gaan. Gelukkig biedt de 9292-app in die gevallen vaak goede alternatieven, bijvoorbeeld welke bus er nog wel de goede kant op rijdt."

### WELKE REIS ZOU JE NOG EENS WILLEN MAKEN MET HET OPENBAAR VERVOER?

"Laatst zag ik een aflevering van 3 op Reis waarin Chris Zegers een treinreis door de Copper Canyon in Mexico maakte. Dat zag er vet uit. Je kon op allerlei plekken uitstappen om rond te kijken, lekker te eten en te overnachten. Dat zou ik nog wel een keer willen doen."

"Zoiets als de Siberië-express, maar dan niet met tien man in één coupé, maar heel luxe, met een eigen coupé met een bed en een stoel. Een hotel op wielen. En dan niet naar Siberië, maar naar een lekker warm land zoals Spanje of Italië."



## Christiane Nauta <sup>50</sup>, forens

Reist drie dagen per week voor haar werk van Tiel naar Nijmegen en terug.



## Max Kiel <sup>84</sup>

Heeft nog nooit een auto gehad en doet al zijn hele leven alles te voet, met de fiets of met het openbaar vervoer.

### WAT IS JE VROEGSTE HERINNERING AAN HET OPENBAAR VERVOER?

"Als kind zat ik in het centrum van Antwerpen op de Nederlandse school. Wij woonden in een voorstadje. Ik herinner me nog dat mijn moeder ons daar met de trein naartoe bracht en na 's middag weer ophaalde. Al vanaf de kleuterschool."

"In mijn kindertijd woonde ik in Leiden, waar toen nog een tram reed, tot aan Den Haag. Daar maakten wij toen wel gebruik van. En ook van de bussen van LTAX. Later heb ik ook veel van Leiden naar Delft gereisd met het openbaar vervoer."

### WAT IS JE MOOISTE INTERNATIONALE ERVARING MET HET OPENBAAR VERVOER?

"Ooit – ik moet begin twintig geweest zijn – ben ik vanuit Denemarken terug naar Nederland gereisd met de trein. Op een bepaald traject ging de hele trein op een boot en gingen we een stuk over het water. Dat was een aparte ervaring."

"We hebben heel veel internationale reizen gemaakt met de trein. Zo zijn we ooit met het hele gezin met de trein naar Rome geweest. Daar deed je toen twee dagen over. Eerst langs de Rijn, dan gaan de heuvels over in bergen. Prachtige uitzichten."

### WAT IS JE GROOTSTE ERGERNIS IN HET OPENBAAR VERVOER?

"Toch wel de vertragingen en treinuitval. De laatste tijd valt het mee. Maar toen ik vorig jaar met een vriendin naar het Beatrix Theater in Utrecht was geweest en we dachten nog terug te kunnen met de trein, bleek er een ongeluk gebeurd te zijn op het spoor. Er reed niets meer. We hebben toen tot twee uur 's nachts blauwbekkend op een bus staan wachten. Ik begreep niet zo goed waarom dat zo lang moest duren. Uiteindelijk zijn we zelfs opgehaald door de man van mijn vriendin."

"Er is weinig om je aan te ergeren. Ook als de treinen vol zitten, constateer ik met genoegen dat jonge mensen snel opstaan en je een plaats aanbieden. Maar als ik toch iets moet noemen: ik loop nog weleens vast op de instructies, zowel op de websites over het ov als bij de automaten op het station. Zo lukte het me eerst niet om op MijnNS ook de kaart van mijn vrouw in te voeren. En als ik bij een automaat een servicecode of 'vrij reizen' moet invoeren, en er gebeurt vervolgens niks, word ik ook onzeker. Want als je het verkeerd doet, ben je je vrije reis kwijt."

### WANNEER WERD JE DOOR OV-REISADVIES OP HET VERKEERDE BEEN GEZET, OF WAS HET ER NIET TOEN JE HET NODIG HAD?

"Dat gebeurt zo af en toe. Zoals die keer in Utrecht, toen er wel vervangende bussen reden, maar alleen naar Den Bosch en niet naar Tiel. En daar geen goede informatie over doorkwam. Maar meestal ben ik heel tevreden over de reisinformatie. Je weet precies waar je moet zijn om over te stappen en hoe ver je moet wandelen."

"Niet in Nederland, maar in het buitenland is dat een keer gebeurd. Toen moesten we terug naar Nederland vanaf spoor 8, maar daar stond geen trein. En waar hij wel zou vertrekken, was onduidelijk. Ik heb toen mijn gezin achtergelaten en ben langs de treinen gaan rennen om te kijken of er ergens 'Amsterdam' op de borden stond. We hebben moeten hollen om de trein met onze gereserveerde plaatsen nog te halen."

### WELKE REIS ZOU JE NOG EENS WILLEN MAKEN MET HET OPENBAAR VERVOER?

"Binnenkort staat er een dagje naar Maastricht op het programma. Dat ga ik met het openbaar vervoer doen. En wat me ook wel eens mooi lijkt, is een treinreis in Zwitserland, door de bergen. Maar dat heb ik nog niet echt gepland."

"Helaas merk ik dat met de jaren de behoefte om reizen te maken niet meer zo groot is. Het rustige dagelijkse ritme bevalt me prima. Als we eenmaal op pad gaan, geniet ik er nog steeds van, maar ik heb tegenwoordig een duwtje nodig."



## Mennie Kiel 78

Echtgenote van Max, met wie zij al honderden reizen met het ov heeft gemaakt, in binnen- en buitenland.

"Toen ik een jaar of tien was, ging ik vanuit Groningen op vakantie naar mijn oom en tante in Amsterdam. Alleen met de trein. Dat was wel bijzonder. Het ging goed: de conductrices hielden een oogje in het zeil. En ik werd opgehaald van het station."

"Ik heb van al die ov-reizen genoten. Of we nou op wandelvakantie in Frankrijk gingen of met de boot naar Engeland. Twee jaar terug zijn we nog vanuit Apeldoorn met de trein naar Berlijn gereisd. Dat gaat eenvoudig: je pakt er een boek bij en je komt er wel."

"We leven in een tijd waarin mensen veel klagen, maar op de een of andere manier marcheren wij er altijd tussendoor. Maar voor ouderen kan het openbaar vervoer nog weleens ingewikkeld zijn. Laatst zag ik in Apeldoorn op het station een mevrouw met een koffertje een beetje angstig op haar horloge kijken. Zij wilde voor het eerst een vrije reis opmaken, maar wist niet hoe dat werkte. Ze had de uitleg wel gelezen, maar kwam er toch niet helemaal uit. Ik heb haar even vooruit geholpen."

"Mijn man organiseert de reises die wij maken meestal. Ik maak me daar minder druk om. Als je wat eerder van huis gaat en de tijd neemt om rond te kijken, gaat het eigenlijk altijd goed. Behalve toen ik laatst van Apeldoorn naar Lunteren reisde. Een kippeneinde, maar voor mij onbekend terrein. Toen haalde ik op het nippertje de trein. Maar in de haast was ik vergeten in te checken. Ik heb dus voor het eerst van mijn leven zwart gereden. Twee haltes, maar ik heb wel in spanning gezeten."

"Al sinds ik een jaar of 18 was, heb ik altijd al een keer op de Oriënt Express willen stappen, van Moskou naar Vladivostok. Dat spreekt tot mijn verbeelding, het lijkt me een geweldige belevenis."



*'Over het algemeen is de bus op tijd, rijdt de chauffeur goed en is de bus schoon en veilig.'*

OP REIS DOOR

# Drenthe

In deze nieuwe serie maken we een rondje langs het openbaarvervoerstoneel in de Nederlandse provincies. We lichten er telkens één uit, te beginnen met Drenthe.

## OV-BELEID

In het Drentse beleidsprogramma 'Dynamisch en Ondernemend' beschrijft de provincie haar ambitie om koploper te worden in bereikbaarheid. Gedeputeerde Henk Brink: "In Noord-Nederland bepalen groei en krimp de komende decennia het beeld: terwijl de steden groeien en hun positie als economische motor versterken, staat in de omliggende gebieden de leefbaarheid onder druk door bevolkingsdaling, economische tegenwind en aardbevingen. De verbinding van steden met het landelijk gebied is dan ook van groot belang. Een van de grootste uitdagingen is om samen met gemeenten te zoeken naar mogelijkheden om bovenlokale voorzieningen voor alle inwoners betaalbaar en bereikbaar te houden. In nieuwe samenwerkingsvormen en met technologische innovaties. Een mooi voorbeeld is de organisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe, een samenwerking met 35 gemeenten."

## PROJECTEN EN WENSEN

Met het ov in Drenthe gaat het intussen goed. Het krijgt een hoge klantenwaardering en het aantal reizigers kilometers is in 2015 wederom gestegen. "We halen fantastische resultaten met het Q-link concept rond de stad Groningen waarmee we in de spits elke tien minuten een bus kunnen laten rijden. Door de concessie met twee jaar te verlengen, kunnen we in het belang van de reiziger veel investeren in het materieel. Daarnaast proberen we regionale vervoersstromen, van WMO- tot scholieren en regulier vervoer, zo veel mogelijk te combineren en op elkaar af te stemmen. En natuurlijk zetten we ook in op verduurzaming van het openbaar vervoer. We rijden met al zeer schone Euro-6-dieselbussen, draaien een pilot met twee waterstofbussen en hebben de elektrificering van de bussen in met name de stedelijke gebieden hoog op de agenda staan."

Hoofdstad: Assen  
Aantal inwoners: 488.988  
Oppervlakte: 2.638 km<sup>2</sup>  
Aantal gemeenten: 12  
Bevolkingsdichtheid: 185 bewoners per km<sup>2</sup>  
(Basisgegevens per 1 januari 2015)

### Openbaar vervoer

Vervoerders: NS, Qbuzz, Arriva  
Verantwoordelijk bestuurder: Henk Brink



*'Comfortabele bus, goede prijs-kwaliteitverhouding, mooi op tijd, vriendelijke chauffeurs, informatie op de halte met lichtkrant is prettig, informatie in de bus met behulp van de monitor is goed.'*

## OV-BUREAU GRONINGEN DRENTH

In deze mooie noordelijke provincie wordt het openbaar vervoer per bus geregeld door het OV-bureau Groningen Drenthe, een samenwerking van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen die inmiddels al bijna twaalf jaar bestaat. Deze partij ontwikkelt, organiseert en beheert het stads- en streekvervoer in Groningen en Drenthe. Deze provincies hebben op het gebied van vervoer en mobiliteit veel raakvlakken en verbanden. Met name de verbindingen Assen-Groningen en Emmen-Groningen zijn belangrijk en daar is daarom een frequente en snelle busverbinding.

Het OV-bureau is opbrengstverantwoordelijk en hecht eraan dat het geld direct terugvloeit in het openbaar vervoer. Attie Sijpkens, Manager Marketing en Communicatie: "Door de directe betrokkenheid is het voor het OV-bureau gemakkelijk om het vervoer daar in te zetten waar het nodig is. Dat gaat uiteraard in samenspraak met het dagelijks bestuur en de gemeenten. Hierdoor kan een optimaal netwerk ingezet worden en dat is natuurlijk plezierig voor de inwoners." Ook kan het OV-bureau eenvoudig belangen combineren, zoals openbaar vervoer en toerisme. Sijpkens: "Zo hebben we contacten met bestemmingen als het Dierenpark in Emmen en diverse musea. Door een interessant kaartje aan te bieden, stimuleer je zowel het openbaar vervoer als het toerisme. Zoals bij Zomerbroezz'n, de actie waarmee twee personen in de zomermaanden op één Dal-dagkaartje reizen."

Ook met de vervoerders voert OV-bureau goed overleg. Het is niet zo dat het OV-bureau per definitie alles bedenkt en dat de vervoerder alleen maar rijdt. Q-link, de directe lijnen uit de regio naar de stad Groningen, komt bijvoorbeeld uit een voorstel van Qbuzz. Sijpkens is blij met de manier waarop het openbaar vervoer in de provincie georganiseerd is. "We trekken veel met elkaar op, de lijntjes zijn kort en het gaat eigenlijk allemaal op een natuurlijke manier."

## VERVOERDERS

Arriva rijdt in opdracht van het OV-bureau de HOV-lijn Groningen-Emmen (HOV = hoogwaardig openbaar vervoer) met een Qliner. Daarnaast kom je Arriva tegen op de Vechtdaltrajecten Emmen-Zolle en Almelo-Meriënborg. Philemon Veldheer, voorheen steward en sinds anderhalf jaar machinist bij Arriva op de Vechtdallijnen, vertelt hoe hij het rijden in Drenthe ervaart. Hij woont zelf in Emmen. "Rijden op de Vechtdallijnen, door het Drentse landschap,erveelt geen dag. Er is zo veel diversiteit. Niet alleen in het landschap, maar ook in de huizen en de jaargetijden ... Dan zie je bijvoorbeeld dat er weer nieuwe huizen gebouwd worden. Een rit is nooit saai. Hier dragen ook de reizigers aan bij. Drentenaren zijn uiterst vriendelijk en zeer dankbaar."

Qbuzz is de vervoerder die het overige openbaar vervoer in Drenthe verzorgt. Michel van der Mark, Commercieel Manager Groningen-Drenthe: "We rijden in opdracht van OV-bureau Groningen Drenthe. Dit is één concessiegebied. Pas geleden ontvingen we het bericht dat we definitief tot 2020 mogen doorrijden. En daar zijn we blij mee want het is een mooie klus!" Ook Van der Mark toont zich tevreden over de relatie met het OV-bureau. "We werken op vele fronten samen en we stellen bijvoorbeeld ieder jaar gezamenlijk een kwaliteitsplan op, gericht op verbeteringen voor de reiziger op het gebied van punctualiteit, aansluitingen en reisinformatie. De manier van samenwerken is uniek en kent vele successen. Van Q-link tot de instroom van steeds meer milieuvriendelijke bussen tijdens een lopende concessie."

## REIZIGERS

En wat vinden de reizigers van het vervoer in Drenthe? Het OV-bureau heeft sinds 2009 een online klantenpanel dat regelmatig vragen voorgelegd krijgt. Bijvoorbeeld als er een nieuwe dienstregeling is ingevoerd. Twee keer per jaar gaat op deze manier ook de thermometer in de reizigerstevredenheid. Reizigers in Drenthe en Groningen hebben niet veel te klagen, zo blijkt wel uit het waarderingscijfer: een 7,59. De uitspraken van reizigers op deze pagina getuigen daar ook van.

Reizigers kunnen niet alleen hun waardering achteraf melden, maar ook meepraten in het OV-Consumentenplatform. Aan dit platform nemen onder andere consumentenorganisaties deel die opkomen voor het belang van de reiziger; het platform vertegenwoordigt de consument. Consumenteninspraak is namelijk verplicht volgens de Wet personenvervoer 2000. Het platform adviseert overheden en vervoerders, gevraagd en ongevraagd, over alles wat bij het openbaar vervoer in de provincie komt kijken. Eén OV-Consumentenplatform werkt voor de provincie Drenthe. De provincie Groningen heeft een eigen Consumentenplatform. Hoewel er een nauwe samenwerking is, adviseren de leden van het platform alleen over hun eigen gebied. ■

*'De bus brengt me waar ik wezen moet en meestal ook nog op tijd.'*

Opmerkingen van reizigers uit het klanttevredenheidsonderzoek OV-bureau oktober 2015





92  
9292 reist met je mee

### Over scrum

Scrum is een flexibele manier om producten te ontwikkelen. De methodiek is ontstaan in de automotivebranche, en heeft de laatste jaren een enorme opmars gemaakt, vooral op het terrein van softwareontwikkeling. Bij scrum werken multidisciplinaire teams in korte sprints met een vaste duur van bijvoorbeeld één of twee weken. Aan het begin van elke sprint spreken ze af wat de prioriteiten zijn, welke knelpunten opgelost moeten worden en wat er aan het eind van die sprint opgeleverd kan en moet zijn. De term 'scrum' komt uit de rugbysport. Daar is het een vorm van spelhervatting waarbij de spelersploegen voorovergebogen tegen elkaar induwen. En waarbij, net als bij scrummen in de IT-wereld, alles draait om het gezamenlijk bereiken van het doel dat je als team gesteld hebt.

Reisinformatie verstrekken drijft op goede, betrouwbare software. Bij g292 is een flinke groep medewerkers elke dag in touw om die software te beheren, te verbeteren en verder te ontwikkelen. Sinds kort gebeurt dit volgens de scrum-methode. Dat vraagt om een nieuwe manier van werken. Wennen? Zeker! Maar nu al brengt deze verandering meer vaart in de processen.

# Softwareontwikkeling in de sprint

## In gesprek

### Marit Stoel

Manager Softwareontwikkeling g292

### Floris Zwarteveen

Scrumcoach en softwarebedenker

Maatschap42

**Marit:** "In de loop van 2015 heeft een onafhankelijk auditteam onze bedrijfsprocessen onder de loep genomen. Daar hadden we zelf om gevraagd; een kritische, scherpe blik van buiten kan goed werken om verbeterpunten boven tafel te krijgen. Die audit heeft een aantal aanbevelingen opgeleverd, waaronder het advies om scrum te adopteren als nieuwe werkwijze. Zo is het balletje gaan rollen. Vervolgens rees de vraag: gaan we iedereen een training aanbieden of beginnen we gewoon en nemen we een coach in de arm die ons kan begeleiden? We hebben voor dat laatste gekozen en zijn op zoek gegaan naar een coach. Iemand die deskundig is maar ook met beide benen op de grond staat en feeling heeft met de werkvloer. De keuze voor Floris was snel gemaakt."

**Floris:** "Ik ben eigenlijk al mijn hele leven met software bezig. In uiteenlopende rollen, van programmeur tot ontwerper, consultant en ICT-manager. En bij allerlei organisaties, van de Belastingdienst tot Akzo Nobel. Ook als zelfstandig ondernemer ben ik op verschillende manieren bij IT-projecten en -processen betrokken, niet alleen als scrumcoach. Maar scrum is zeker een methodiek waar ik achter sta. Het is een goede manier om 'agile' te werk te gaan: je kunt snel meebewegen met veranderende omstandigheden. Juist omdat je in korte sprints werkt. Er is wel een einddoel, maar het proces daarnaartoe kun je op diverse momenten aanpassen. En zelfs als het einddoel aanpassing behoeft, bijvoorbeeld



omdat de markt verandert en daarmee de vraag naar je product, kun je daar met scrum op inspelen."

**Marit:** "Floris is meteen voortvarend van start gegaan. Eerst met één team, toen met het tweede en inmiddels is ook in het derde IT-team scrum ingevoerd. De veranderingen zijn nu al merkbaar. Bijvoorbeeld in de overlegstructuur. We waren altijd toch wel veel tijd kwijt met vergaderen: op de afdeling, in de projectgroep, het MT, de domeingroep ... Nu is dat teruggedrongen tot dagelijkse korte



“Scrum vereist niet alleen een cultuurverandering, maar ook dat medewerkers én het management zich kwetsbaar opstellen.”



besprekingen: hoe gaat het, halen we de planning voor deze sprint, wat zijn de knelpunten? En aan het eind van elke sprint levert het team iets op en wordt beoordeeld of dat voldoet aan de afspraken en voorwaarden: wat is goed? Wat nog niet? Waar lopen we tegenaan? Bij die sessie kan iedereen aanschuiven die belang heeft bij die stap, dus ook sales, communicatie, een externe klant of belangenorganisatie.”

**Floris:** “Zonder al te veel overleg wordt er veel gecommuniceerd. Zo helpt scrum om de overhead tot een minimum te beperken, maar wel maximaal efficiënt en effectief te blijven. Daarbij is ook de rolverdeling belangrijk: elk project of traject krijgt een producteigenaar die er verantwoordelijk voor is dat het product zo goed mogelijk aansluit bij de businessseisen en -wensen. Die steeds veranderen. Een scrummaster treedt op als ‘facilitator’ en zorgt dat het team niets in de weg staat. En het team zorgt dat er volgens de afspraken geleverd wordt. Daar zit geen hiërarchie in, je doet het samen. Doordat je met korte sprints werkt, houd je goed overzicht. Je krijgt snel inzicht in waar de machine hapert en kunt meteen ingrijpen.”

**Marit:** “Daarin merk ik ook al een duidelijk verschil met hoe we voorheen werkten. Dankzij die demo’s aan het eind van elke sprint krijgen teams onmiddellijk terugkoppeling op hun werk. Van alle betrokkenen. Doordat dit al tijdens het proces gebeurt, kun je direct bijsturen waar dat nodig is, op het moment dat dat nog relatief eenvoudig is. Of onderbouwen waarom iets niet kan, of niet binnen de planning of het budget. Voorwaarde is wel dat je je *backlog* goed op orde hebt, het complete overzicht van wat er allemaal moet gebeuren. Dat is nog niet voor elk project dat bij ons loopt het geval. Zo iets komt bijvoorbeeld ook aan de oppervlakte bij de meetings. Daar maken we nu werk van.”

**Floris:** “Wat ook nog moet groeien, is dat mensen anders naar planningen kijken. Je kunt een project niet op het uur plannen. Wel kun je redelijk inschatten waar de obstakels te verwachten zijn en hoe zwaar alle deeltaken ten opzichte van elkaar zijn. En daar relatieve gewichten aan hangen.

Dat is betrouwbaar genoeg om je planning kwantificeerbaar te maken.”

**Marit:** “De teams heeft Floris inmiddels goed op weg geholpen. Die kunnen nu zelfstandig verder, de structuur staat er. Al is het voor iedereen natuurlijk nog even wennen.”

**Floris:** “Bij veranderingen stuit je vaak op weerstand, maar bij 9292 is die minimaal, valt mij op. De wil om te verbeteren is er echt. Als er al gesputterd wordt, dan is dat meestal omdat iets nog niet helemaal duidelijk is, of nog even moeilijk. Maar de algemene houding is positief. Ik ben inmiddels gestopt met het coachen van de teams.”

**Marit:** “Binnen de teams worden de puntjes op de i gezet. En nu gaan we uitbreiden. Het gaat om verbeteren, verbeteren, verbeteren. Ik word bijvoorbeeld zelf ook opgeleid tot scrumcoach: Floris brengt ons alle ins en outs bij. Ik had de ballen verstand van scrum, kende het eigenlijk vooral van naam. En ik was ook wel afwachtend. Maar ik ben helemaal om. Daar heeft de training die ik gevolgd heb, ook bij geholpen. We moesten bijvoorbeeld als team vliegtuigjes bouwen die twee meter konden vliegen. Op de scrummanier. Als je dan ziet wat dat in tien minuten al kan opleveren, geweldig! Maar het blijft een groeiproces, ik weet nog steeds niet van de hoed en de rand. Daarom kunnen we bij Floris terecht als we ergens tegenaan lopen. Wat doe je bijvoorbeeld met je sprint als de productowner of scrummaster een week ziek is? Hoe motiveer je mensen om bepaalde verantwoordelijkheden te nemen? Daar krijg ik goed advies bij.”

**Floris:** “Ik verwacht dat scrum bij 9292 een succes wordt. Alleen al de keuze om over te stappen naar scrum is veelzeggend. Dat vergt moed. Want scrum vereist niet alleen een cultuurverandering, maar ook dat medewerkers én het management zich kwetsbaar opstellen. Alleen al omdat dingen die niet vlekkeloos verlopen, aan het licht komen. Dat is niet altijd leuk. Maar als je die fouten aangrijpt om te verbeteren, is het wel heel goed dat dit gebeurt. En daar zie ik 9292 nu al stappen in maken.” ■

Bus 121 (rondring Wijk en Aalburg)	
19:00	Bushalte Station, Gorinchem
19:50	Bushalte Kromme Nl, Wijk en Aalburg

## Regiotaxi Noord-Brabant in reisadvies

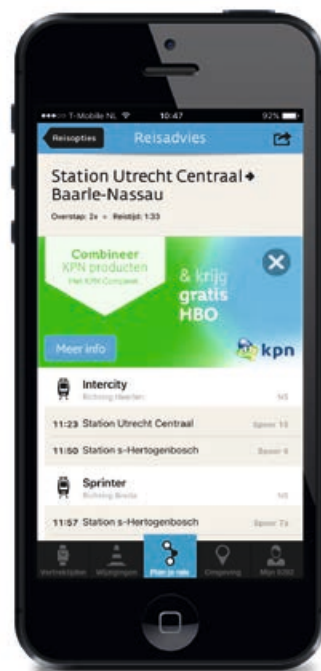
Sinds de nieuwe dienstregeling is ingegaan, kunnen reizigers in Noord-Brabant ook in hun reisadvies zien of en waar er regiotaxi's op hun route beschikbaar zijn. Klikken ze door op de vermelding in het reisadvies, dan komen ze automatisch op de site van de betreffende aanbieder van ov-regiotaxi's. Waar ze meer informatie vinden over tijden, tarieven en reserveringen. Deze mogelijkheid is toegevoegd in opdracht van en in samenwerking met de provincie Noord-Brabant. Die daarmee wil bereiken dat reizigers de regiotaxi makkelijker weten te vinden wanneer het reguliere ov minder of niet meer rijdt. Ook Arriva Noord-Brabant is in dit proces betrokken. 9292 laat de regiotaxi-vermeldingen nu heel gericht in het reisadvies verschijnen, zodat aan alle voorwaarden van de provincie wordt voldaan. Zo is het niet de bedoeling dat de regiotaxi het – goedkopere – reguliere ov gaat beconcurreren. In overleg met de provincie, Arriva, de regiotaxi-bedrijven en met de feedback van reizigers kan 9292 de ov-regiotaxi-informatie verder aanscherpen, mede dankzij de analysemogelijkheden die 9292 biedt.

## Mobiliteitsadvies en Dataleveringen nu ook online

Welk abonnement past het beste bij welke medewerker? Hoe vaak rijdt de bus langs de halte bij uw kantoor? Welke postcodes horen bij welke zone? Organisaties en instellingen die op zoek zijn naar dit soort informatie, kunnen gebruikmaken van 9292 Mobiliteitsadvies en 9292 Dataleveringen. Deze mobiliteitsadviesdiensten zijn nu ook online beschikbaar. Dat werkt snel en eenvoudig: u gaat naar de mobiliteitsadviesdiensten op de zakelijke pagina van 9292.nl en klikt op 'Direct bestellen'. Daarna is het een kwestie van inloggen, bestanden uploaden en/of gegevens invoeren en betalen. Zodra de berekeningen klaar zijn, meestal binnen enkele uren, kunt u ze ophalen in uw online datadepot. Nog geen inloggegevens? Vraag die dan aan via Zakelijk@9292.nl.

## Advertentie- mogelijkheden uitgebreid

De iOS- en Android-app van 9292 hebben samen bijna 2 miljoen gebruikers. Dat biedt prachtige kansen voor adverteerders. Om het publiek van de 9292-apps goed te kunnen bereiken met promoties, heeft 9292 de advertentiemogelijkheden op de apps verbeterd. 9292 biedt nu advertentievormen die meer aanspreken en meer effect hebben, en die het raadplegen van de reisadviesfunctie niet in de weg staan. Daarvoor heeft 9292 twee mobiele specialisten in de hand genomen: Widespace en Ubifish, elk met hun eigen sterke punten. Afhankelijk van de wensen van de adverteerder – wil die bijvoorbeeld alleen via 9292 adverteren of ook via andere apps – wordt bepaald of 9292 de advertenties zelf beheert of een van de twee nieuwe partners inzet. Meer weten over de mogelijkheden? Neem dan contact op via adverteren@9292.nl of 088-0760620.



## Concurrentie en samenwerking, zorgen voor kwaliteit

'Elk nadeel heb ze voordeel', zo sprak een bekende Amsterdamse voetbalfilosoof ooit. En dat werd onlangs maar weer duidelijk in onze wereld van het openbaar vervoer. NS heeft een groot capaciteitsprobleem. Treinen zitten overvol, nieuwe treinen worden pas over maanden geleverd. Boze reizigers, boze staatssecretaris en kranten die er niet genoeg van kregen. Hoeveel we elkaar soms ook (ogenschijnlijk) in de haren vliegen, het nadeel van het capaciteitstekort bij NS leidt tot het voordeel van een mogelijke intensieve samenwerking tussen NS en de andere vervoerders.

Soms lijkt het namelijk wel alsof wij als vervoersbedrijven elkaar alleen maar naar het leven staan. Want dat lees je, hoor je, zie je. Disputen over de gunning van concessies. Rechtszaken. Meningsverschillen. Ze worden breed in de media uitgemeten.

Dat wij dagelijks miljoenen mensen veilig en comfortabel naar hun bestemming brengen is geen nieuws, dat is gewoon ons werk doen. En ik blijf geloven in de kracht van de marktwerking, van de concurrentie tussen vervoerders onderling. Dat houdt ons scherp. Dwingt ons keer op keer om het beter te doen. [Mooiere voertuigen, vaker nieuwe voertuigen, extra's bieden zoals gratis wifi en usb-poorten om je mobiel op te laden](#). En we werken op veel punten al heel goed samen, zie de oprichting van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en de Branchevereniging. Twee grootse prestaties van 2015, in mijn ogen. De coöperatie richt zich op innovatie rondom ov betalen. Als voorzitter ben ik hierbij nauw betrokken.

De marktwerking heeft ons professioneler gemaakt. [Niet alleen maar sturen op geld verdienen, maar sturen op kwaliteit](#). En zorgen dat je met elkaar samenwerkt, zodanig dat de reiziger er gemak van heeft. We hebben kort geleden het verzoek van NS gekregen om mee te denken over het oplossen van hun capaciteitsprobleem. Uiteraard gaat slechts voor niks de zon op, daarover ben ik ook helder. We moeten geld verdienen om onze reiziger te kunnen vervoeren. Ik hoop wel dat we in 2016 nog meer aan de reizigers kunnen laten zien dat het om hén gaat, en niet om ons. Dat we samenwerken om te zorgen dat iedereen makkelijk, veilig en comfortabel kan reizen. Wij gaan dan ook ons uiterste best doen om samen met NS mogelijkheden te creëren om het capaciteitsprobleem bij de treinen niet het vervoersprobleem van de reiziger te laten zijn. Ik wens u een mooi 2016.



Bart Schmeink,  
Directeur Connexxion /  
Voorzitter Coöperatie  
Openbaar Vervoerbedrijven

van  
feestdagen

naar  
een goed 2016

9 2  
9 2

9292 reist met je mee