

Reiswijzer



2

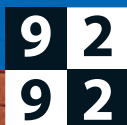
Relatiemagazine van 9292
jaargang 22, april 2016

In gesprek
met de DG
Bereikbaarheid

Haltetaxi: reis-
advies zonder
dienstregeling

Samen onder-
nemen tijdens
InterActie

Door de bril
van de reiziger



9292 reist met je mee



VOORWOORD

Samen ondernemen



Het gonst bij 9292 van de bedrijvigheid en ik geniet van de beweging om me heen. We zijn met zijn allen met veel mooie dingen bezig en dat brengt de nodige energie met zich mee. In de vorige editie van *Reiswijzer* meldde ik al dat onze ambitie voor de komende jaren uitdagend is. Nou dat is te merken!

Zo zijn we druk bezig met de voorbereidingen voor onze jaarlijkse relatiedag, InterActie 2016 op 1 juni. [Wat het dit jaar extra leuk maakt, is dat we deze dag samen met Translink organiseren en dat we staatssecretaris Dijkma daarbij mogen begroeten.](#) Samen nodigen we onze relaties uit voor een dag vol interessante, spannende en interactieve elementen. In deze *Reiswijzer* kunt u lezen wat dat allemaal gaat inhouden. En heeft u nog geen uitnodiging ontvangen? Neem dan gerust contact met ons op!

Samen ondernemen in het openbaar vervoer, dat is de rode draad die door InterActie heenloopt. Samenwerken is al een mooi iets, maar daarin ondernemend optreden maakt het nog actiever. [Niet alleen vervoerders en ondersteunende partijen, maar ook overheden en het bedrijfsleven weten elkaar steeds vaker te vinden.](#) En niet te vergeten het onderwijs, want wat te denken van een bijzondere leerstoel Openbaar Vervoer? Het zijn goede ontwikkelingen en onze sector is volop in beweging. Dat moet ook, want de reiziger verlangt en verdient niet anders.

In deze *Reiswijzer* besteden we onder meer aandacht aan kleinschalig vervoer in Zeeland, de Haltetaxi, die we hebben opgenomen in ons reisadvies. Het is begrijpelijk dat deze vorm van vervoer zonder dienstregeling steeds meer toegepast wordt in ons land. Dan is het belangrijk dat we ook deze informatie aan de reiziger beschikbaar stellen. Een reisadvies met blinde vlekken is immers geen volwaardig reisadvies.

Uitdagingen genoeg en kansen te over. Zullen we daarover eens goed met elkaar in gesprek gaan? [Dan zien we u graag op 1 juni in Madurodam!](#)

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

Dorine Dijs, MRDHs

Floor Vermeulen, Zuid-Holland

Marijke Poppelier, HTM

Sigrid Homminga, Connexion

Wijnand Veeneman, TU Delft

Vormgeving en opmaak

Studio 3005 | Marc Vleugels

Fabrique [merken, design & interactie]

Fotografie

Jack Tillmanns

Sander Dircken

Rotterdam Image Bank

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

I 9292.nl | m.9292.nl | 0900-9292

Abonnementen en adreswijzigingen

communicatie@9292.nl

De volgende *Reiswijzer*
komt uit in juli 2016.

ISSN-nummer: 1572-1582

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

m ■ shulman@9292.nl

INHOUD



4
Meer, meer, meer
samenwerking



10
InterActie 2016



12
Wat beweegt
de ov-reiziger?



16
Op reis door
Zuid-Holland



18
Haltetaxi Zeeland
in reisplanner



8 / 9 / 22
Kort nieuws



23
Column:
Hoe gaat de
verandering uitzien?



Directoraat-generaal Bereikbaarheid

Onder het Ministerie van Infrastructuur en Milieu vallen verschillende organisatieonderdelen met elk een eigen taak. Van het directoraat-generaal Milieu en Internationaal tot Rijkswaterstaat, de Inspectie Leefomgeving en Transport, het Kadaster en het KNMI. Het directoraat-generaal Bereikbaarheid ontwikkelt beleid op het gebied van wegen en verkeersveiligheid, openbaar vervoer en spoor, maritieme zaken, luchtvaart en het het programma Beter Benutten.

Dit jaarlijkse relatiedag van 9292, InterActie, is dit jaar een een-tweetje. Want behalve 9292 is ook Translink op 1 juni gastheer op deze bijzondere dag. De twee organisaties zijn de afgelopen tijd intensiever gaan samenwerken en willen die samenwerking op diverse terreinen verder uitbreiden. Een mooi uitgangspunt voor een gesprek met directeur-generaal Bereikbaarheid Mark Frequin van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Meer, meer, meer samenwerking

In gesprek

Stefan Hulman

Algemeen Directeur 9292

Mark Frequin

Directeur-generaal Bereikbaarheid bij Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Stefan: "Translink en 9292 zijn beide opgericht vanuit de vervoerders, in het belang van de reizigers. Er is een natuurlijke samenhang tussen onze twee organisaties. Waar de verschillende vervoerders elk vooral hún deel van de markt in beeld hebben, houden wij het overzicht. Daar willen we meer mee doen, om zo de kwaliteit van de dienstverlening in het openbaar vervoer positief te beïnvloeden. En we zijn ervan overtuigd dat we dat ook kunnen. Onze gezamenlijke relatiedag grijpen we aan om te laten zien hoe Translink en wij de samenwerking oppakken en welke producten we samen denken te kunnen ontwikkelen. Op die manier willen we ook de samenwerking in de ov-wereld bevorderen."

Mark: "Die beweging lijkt mij goed passen bij de doelstellingen van de overheid: het de reiziger makkelijker maken. Dit betekent dat de reiziger kan beschikken over een geïntegreerd reisadvies. Daar hoeft je geen rocket science voor gestudeerd te hebben. Wat dat betreft zeg ik: meer, meer, meer samenwerking! Je kunt het er bijna niet over oneens zijn. Maar je kunt dat op allerlei verschillende manieren organiseren."

Stefan: "Wat wij zelf merken, is dat er veel partijen zijn die het belang van deze samenwerking erkennen. Die net als wij van mening

zijn dat deze ontwikkeling nodig is. Maar we zien ook dat niet iedereen er zo over denkt."

Mark: "Wat zouden partijen daartegen kunnen hebben?"

Stefan: "Dat is moeilijk te zeggen. Maar mijn inschatting is dat sommige vervoerders het wel comfortabel vinden dat er enige afstand blijft tussen ons en Translink. Als het gaat om betalen hebben ze geen keus: dat gaat via de ov-chipkaart. Op het gebied van reisinformatie hebben ze nog wat meer ruimte. Die gegevens kunnen ze ook via hun eigen kanalen delen, of bijvoorbeeld via Google of Apple. Dat willen ze graag zo houden."

Mark: "Het levert zo veel gemak op om bij één loket aan te kunnen kloppen voor data, ongeacht met welke vervoerder je te maken hebt. Als overheid vinden wij: gegevens moeten gedeeld worden. Dan kunnen we het ov beter maken dan het nu is. Maar het gaat erom: hoe gaan we samen deze weg op?"

Stefan: "Wij zijn ook voor een zo breed mogelijke beschikbaarheid van gegevens. Reizigers hebben er geen boodschap aan of ze in een gele of een rode bus zitten en willen zo min mogelijk te maken hebben met onderlinge verschillen. Voor hen is het één systeem."

Mark: "Maar 9292 moet wel met andere aanbieders van ov-reisinformatie concurreren."

Stefan: "Dat klopt en dat is ook helemaal niet erg. Daar worden we scherper van. Het stimuleert ons om ons sneller te ontwikkelen en om constant in beweging te blijven. We gaan er harder van lopen en dat is goed. Dat zorgt er ook voor dat Google ons ondanks zijn omvang en bereik nog niet heeft ingehaald. Het aantal gebruikers van onze diensten neemt nog steeds toe. Dat is een signaal dat we iets goed doen."

Mark: "Heeft Google jullie al een aanbod gedaan?"

Stefan: "Nee en dat gaat ook niet gebeuren. Google heeft een systeem dat het mondiaal wil toepassen. Wij bieden een nationaal product dat ze bij Google op die manier niet overeind kunnen houden. Omdat dat hun business case niet is. Dan zouden ze ook haltekenmerken moeten gaan invoeren en meer van dat soort details. Dat past niet in hun aanpak. Terwijl onze kwaliteit juist in de volledigheid zit."

Mark: "Wat gaat de samenwerking tussen 9292 en Translink opleveren?"

Stefan: "Die levert nu al veel op, met name aan de bedrijfskant. Zo hebben we achter de schermen al samen onze telefoniediensten geoutsourcet om meer massa te creëren en dus kostenvoordeel. Nu gaan we verder met het ontwikkelen van producten waar de reiziger direct profijt van heeft. Zo is het ons een doorn in het oog dat je bij 9292 wel een reisadvies kunt ophalen, maar vervolgens naar een ander loket moet voor je kaartje. Dat willen we samenbrengen. En het liefst maken we dan ook afspraken met vervoerders om ook hun abonnementen en kortingsproducten in dat ene systeem te krijgen."

Mark: "Waar staat 9292 over tien jaar?"

Stefan: "Zo ver kan ik niet vooruitkijken. Ik kan wel zeggen dat we over drie jaar onze reisinformatie zo ver ontwikkeld hebben, dat we mensen een persoonlijke planner kunnen bieden. Waarin ze bijvoorbeeld alerts krijgen als hun dagelijkse trein van 8 uur vertraging heeft. Of als er werkzaamheden plaatsvinden op hun vaste traject. Inclusief een alternatief advies. En dat ze een waarschuwing krijgen als ze zijn vergeten uit te checken. Dat willen we de komende jaren laten zien."

Mark: "Dat is precies de richting die ik ook vind dat het op moet gaan: dat adviezen

gekoppeld worden aan het persoonlijke reisgedrag zodat mensen hun reis goed kunnen plannen. Van tevoren én tijdens hun reis. Dat is wel het minste wat we moeten nastreven. Maar ik kijk vanuit mijn rol verder dan het openbaar vervoer. Mijn beleidsterrein loopt van boten, bussen, treinen, taxi's, voor mijn part tot en met luchtfietsen als mensen zich daarmee zouden willen verplaatsen. Alles wat met het vervoer van personen te maken heeft. Ik zou dus ook graag zien dat reisadviezen nog breder worden en zich uitstrekken over alle modaliteiten. Dat we op een intelligente manier gebruikmaken van gegevens, kennis en inzichten om te zorgen dat reizigers de persoonlijke keuzes kunnen maken die bij hen passen. En dat betekent dat gegevens open beschikbaar en gestandaardiseerd moeten zijn voor alle aanbieders die iets willen bedenken waar reizigers beter van worden."

Stefan: "In de ov-wereld bestaan drie markten: hoofdrail, streekvervoer en stedelijk vervoer. Dat maakt samenwerken ingewikkeld. We werken wel met standaarden, maar daarover bestaan nog steeds interpretatieverschillen. En mijn stelling is dat er op dit moment geen platform is met voldoende gezag en bevoegdheden om daarin het pleit te slechten. Er zijn verschillende gremia, van BISON tot CROW-KpVV en het NOVB, maar in mijn ogen treedt niemand op als echte marktmeester."

Mark: "Een marktmeester functioneert alleen met heldere spelregels. Dat betekent dat je ook eisen moet stellen aan standaarden en het beschikbaar stellen van informatie. En zo ingewikkeld is de ov-wereld toch niet? Die is vrij overzichtelijk, en biedt alle mogelijkheden om samen te werken op dit gebied."

Stefan: "Zoals ik het zie is er meer nodig dan dat."

Mark: "Je hebt de mogelijkheid van de 'stick' en de 'carrots'. Waar mogelijk moet je de verleiding gebruiken als hulpmiddel om afspraken vrijwillig tot stand te brengen. En als het echt noodzakelijk is, kan er sprake zijn van druk en dwang. We mogen belangen niet in de weg laten staan van service aan de reiziger. Maar mijn indruk is dat dit in het ov ook steeds minder gebeurt. Het goede nieuws is dat partijen elkaar daar steeds beter weten te vinden."

Stefan: "Maar het is nog niet goed genoeg. Bevoegdheden zijn te veel verbrokkeld of niet duidelijk. Laten we er samen aan werken om het beter te maken." ■





“Een marktmeester
functioneert alleen
met heldere spelregels.”

Expertsessie: Mobility as a Service

Half februari gaf strategisch analist bij GVB, Robert-Jan ter Kuile, een presentatie bij 9292 over het fenomeen 'Mobility as a Service', ofwel MaaS. Dit Finse concept brengt alle vormen van transport samen in één intuïtieve mobiele app, van trein tot Uber en lijnvluchten. Daarbij kun je als reiziger mobiliteit per bundel aankopen, net als bel- en internetbundels bij een telecombedrijf. Bij deze presentatie gaf GVB een kijkje in de keuken hoe je als vervoerder tegen deze innovatieve ontwikkelingen aan kan kijken. In deze expertsessie hebben GVB en 9292 samen gesproken over hoe een dergelijke innovatie kansen en mogelijkheden kan bieden voor de sector.



Responsive mobiele website

Op 2 februari ging de vernieuwde site live. De nieuwe mobiele website is responsive: hij schaalte mee met het apparaat waarin je hem opent. Daarmee is de site nu nog beter te gebruiken op tablets en smartphones van uiteenlopende afmetingen. Met deze omzetting is weer een mijlpaal gehaald in de overgang naar een compleet geïntegreerde responsive 9292-site. Dit project wordt later dit jaar afgerond. Dan is er dus één www.9292.nl, en past alle informatie die je op die site opzoekt, zich automatisch aan het scherm van je laptop, smartphone, tablet of pc aan.

Op economische missie naar Parijs

Parallel aan het staatsbezoek van het Nederlandse koningspaar aan Frankrijk op 10 en 11 maart vond er een economische missie plaats onder leiding van minister Lilliane Ploumen. Ook 9292, dat in toenemende mate reisadviezen van en naar Parijs verstrekt, was van de partij. Met een duidelijk doel voor ogen: verkennen hoe de reisinformatie van en naar Île de France verder kan worden uitgebreid en verbeterd. De economische missie was een mooie gelegenheid om hierover van gedachten te wisselen met Franse overheden, organisaties die zich bezighouden met mobiliteit in de stadsregio, Parijs en ov-bedrijven.





Webcare buiten kantoortijden door Scooperz

Sinds eind 2015 outsourcet 9292 de telefonische reisadviezen – het MCC. Tijdens kantoortijden deed de communicatieafdeling van 9292 de webcare, daarbuiten deed MCC dat. Om ook buiten kantoortijden webcare te kunnen bieden, heeft 9292 een specialist in de arm genomen: Scooperz. Dit creatieve social media-bureau in Breda chat, twittert en facebookt nu met ov-reizigers die reisinformatievragen hebben van 6.00 - 8.30 uur 's morgens, van 17.00 - 24.00 uur en in het weekend. Zo reist 9292 ook via social media altijd met ov-gebruikers mee.

92
92

Station Groningen → Station Eindhoven

Vertrek maandag 29 februari 2016 om 15:14 [Wijzig reis](#) [Plan je terugreis](#)

Eerdere reisopties

13:46 → 16:43 overstappen: 2 totale reistijd: 2:57	Lopen (1 minuut) Bekijk looproute op kaart
14:16 → 17:13 overstappen: 1 totale reistijd: 2:57	15:14 Station Groningen 15:15 Bushalte Hoofdstation, Groningen FLIXBUS Snel en rechtstreeks voor €5 boek direct
14:46 → 17:43 overstappen: 2 totale reistijd: 2:57	Bus 022 (lichting Eindhoven) Flixbus 15:15 Bushalte Hoofdstation, Groningen 18:30 Bushalte Stationsweg, Eindhoven
15:14 → 18:33 overstappen: 0 totale reistijd: 3:19	Lopen (3 minuten) Bekijk looproute op kaart

Latere reisopties

Toon alle tussenstops

[Opstaan in Mijn 9292](#) [Toevoegen aan agenda](#) [Printen](#) [E-mailen](#)

FlixBus in de reisplanner

FlixBus bestaat nog maar drie jaar en verzorgt nu al 45.000 dagelijkse intercitybusreizen door 16 Europese landen. Sinds februari is de dienstregeling van FlixBus voor trajecten binnen Nederland opgenomen in de systemen van 9292. En dus zichtbaar in de 9292 Reisplanner, of iemand die nou op een pc, tablet of smartphone raadpleegt. Wanneer FlixBus in het reisadvies voorkomt, verschijnt op het scherm ook een ticketbanner. Hierop kan direct worden doorgelinkt naar de site van FlixBus om toegangsbewijzen te bestellen. Waarschijnlijk komen later dit jaar ook de internationale busreizen van FlixBus van en naar plaatsen in Nederland in de 9292 Reisplanner. Daarmee komt 9292 verder tegemoet aan de wens van ov-reizigers om meer en makkelijker toegang te krijgen tot grensoverschrijdende reisinformatie.



1 juni 2016
12.00 - 18.30 uur
Madurodam, Den Haag



Programma

- 12.00 Inlooplunch
- 13.00 Plenair welkom
(Stefan Hulman & Arco Groothedde)
Inleiding (Matthew Hudson)
- 14.00 Interacties, 1e ronde
- 15.15 Interacties, 2e ronde
- 16.30 Inleiding inspiratiegesprek
(Martijn Aslander)
- 17.00 Inspiratiegesprek
- 17.30 Optreden Ali B
- 18.00 Onthulling gezamenlijk ontwikkelde
innovatie

Samenwerken en ondernemen. Dat is het centrale thema van InterActie 2016. Een bijzondere editie van dit evenement, want deze keer organiseert 9292 deze jaarlijkse relatiedag samen met Translink. We nodigen al onze relaties en collega's uit in Madurodam, de prachtige minituurstad waarin heel Nederland samenkomt.

InterActie nieuwe stijl

mét Translink

We hebben voor u een mooi programma samengesteld met interessante sprekers onder wie **Ali B**, **Matthew Hudson** en **Martijn Aslander**. Verder zijn er boeiende interacties en is er een inspiratiegesprek. Op het demoplein maakt u kennis met verschillende innovaties. In de pauzes en tijdens de borrel is er volop gelegenheid om te netwerken. We sluiten de dag af met een onthulling: de presentatie van een innovatie die door 9292 en Translink gezamenlijk is ontwikkeld. Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu **Sharon Dijksma** zal aanwezig zijn om deze primeur mee te beleven.

Heeft u geen uitnodiging ontvangen en wilt u toch graag aanwezig zijn? Mail dan naar interactie@9292.nl. We zullen u dan alsnog een uitnodiging toesturen.

Breakout-sessies

INTERNATIONAAL REIZEN

Is internationaal reizen eenvoudig en comfortabel of kan dit beter? Praat mee met onze tafelheer en bekende partijen als Train2EU, NS International en FlixBus over reisinformatie, betalen en alternatieven.

MVO IN HET OV

MVO, hippe term of iets waar we mee bezig zijn? Van duurzaamheid, voldoen aan de participatiewet tot goede doelen. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen wij er iets mee. Wij zetten vraagstukken op de agenda en geven, met uw input, richting aan een oplossing.

OVERHEDEN EN OV

Het ov-landschap verandert. Er komen steeds meer kleine initiatieven, met en zonder dienstregeling voor vervoer in de dunbevolkte gebieden. Hoe komt de reiziger aan informatie over alle vormen van (openbaar) vervoer, die met dienstregeling en vraaggestuurd?

REIZIGER CENTRAAL

'De klant is koning', we horen het zo vaak. Maar hoe centraal staat de reiziger eigenlijk in de praktijk? In deze interactie brengen we u op een bijzondere manier in contact met de reiziger. Wat hebben zij nodig om een comfortabele reis mogelijk te maken?





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 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 KUNNEN DE OV-BEDRIJVEN DOEN OM JOU NOG MEER HET GEVOEL TE GEVEN DAT DE KLANT KONING IS?

"In de winter, als er van alles misgaat op het spoor, denk je weleens: hoe moeilijk kan het zijn! Vervoersbedrijven zouden er goed aan doen om meer inzicht te geven in wat ze achter de schermen allemaal doen om de reiziger een prettige ervaring te geven. Op mijn opleiding zijn bijvoorbeeld studenten bezig met het optimaliseren van de dienstregeling van NS. Met infofilmpjes kun je laten zien dat je niet zomaar wat doet. En meer begrip kweken."

"Als een trein veel vertraging heeft, of je bent vergeten uit te checken, is het heel lastig om je geld terug te krijgen. Dat wordt je niet makkelijk gemaakt. Het zou fijn zijn als dat wat soepeler liep. En verder: ik reis met name met de trein, maar als ik af en toe toch een stuk met de bus rijd, moet ik wel vaak staan. Die overvolle bussen geven me ook niet echt het klant-is-koninggevoel: de koning zit."

ALS KIJKT NAAR JE OV-ERVARINGEN IN HET BUITENLAND, HOE STEEKT HET OV IN NEDERLAND DAAR DAN TEGEN AF?

"Ik ben twee jaar terug met mijn vriendin op vakantie geweest in Japan. Daar was ik zeer onder de indruk van de stiptheid en efficiency van het openbaar vervoer. Vooral van het metrosysteem. Als een metro tien seconden te laat was, kwam de conducteur al zijn verontschuldiging aanbieden. Ondanks dat we de taal niet spreken of lezen, hadden we geen moeite om onze weg te vinden."

"Bijvoorbeeld in Barcelona en Hamburg heb je prachtige metrostelsels. Eén groot, overzichtelijk ondergronds systeem waar je niet 15 keer in en uit hoeft te checken. Dat gaat zo veel soepeler dan in Nederland! Hier sta je soms met z'n tienden voor een poortje te dringen, loop je af en toe behoorlijk te zoeken en als je eerst met de bus, dan met NS en dan met Arriva reist, blijf je in- en uitchecken."

HET OPENBAAR VERVOER IS GEDECENTRALISEERD. DIT ZOU MOETEN ZORGEN VOOR EEN AANBOD DAT BETER OP DE REIZIGER IS AFGESTEMD. HEB JE HIERVAN IETS GEMERKT IN DE AFGELOPEN JAREN?

"Ik heb weinig gemerkt van deze decentralisatie. Misschien ook doordat ik pas de afgelopen 6 jaar intensief met het openbaar vervoer ben gaan reizen. En dan ook nog vrijwel uitsluitend in de binnenstad. Daar heb ik alleen met HTM te maken."

"Om nou te zeggen dat het er beter van geworden is: nee. In Friesland, waar mijn ouders wonen, heb je bijvoorbeeld nu twee vervoerders over één traject. Daar kun je dan niet één abonnement voor krijgen. En je moet bij elke overstap in- en uitchecken."

HOE DENK JE DAT WE OVER VIJF JAAR BETALEN IN HET OPENBAAR VERVOER?

"De ov-chipkaart zal nog wel bestaan maar daarnaast verwacht ik alternatieven. Zoals contactloos betalen met je pinpas, wat nu al kan in de supermarkt. Of met je telefoon. Dat kan dan weer gecombineerd worden met een handige app die je reiskosten overzichtelijk maakt en direct doorspeelt aan je werkgever."

"Laatst hoorde ik in het nieuws dat je straks in bussen van Arriva ook met je pinpas kunt betalen. Gewoon contactloos. En dat er dan in elke bus een oplaadsysteem komt. Dat lijkt me ideaal."

VEEL MENSEN NEMEN HET OPENBAAR VERVOER OMDAT HET MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD IS, BIJVOORBEELD VANWEGE HET MILIEU. GELDT DAT OOK VOOR JOU? EN IN HOEVERRE IS HET OPENBAAR VERVOER ZELF MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD BEZIG DENK JE?

"De NS is een van de grootste stroomafnemers in het land. Of dat groene stroom is, hoor je nooit. Ik weet ook niet hoe schoon en energiezuinig de bussen zijn waarin ik zit. Het zijn in elk geval geen aardgasbussen."

"Daar merk ik niet veel van, maar ik denk zeker dat vervoersbedrijven ermee bezig zijn. Maar ze geven er niet genoeg ruchtbaarheid aan. Ik ben wel benieuwd. En veel reizigers met mij, denk ik."



Christiane Nauta ⁵⁰, forens

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



Max Kiel ⁸⁴

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

WAT KUNNEN DE OV-BEDRIJVEN DOEN OM JOU NOG MEER HET GEVOEL TE GEVEN DAT DE KLANT KONING IS?

"Zorgen dat er toiletten in alle treinen zijn. Ook in de sprinters. Op korte trajecten ontbreken ze soms, bijvoorbeeld van Elst naar Nijmegen, een traject dat ik elke dag afleg. Ik moet dan in Elst overstappen. Daar is ook geen toilet op het station en zelfs niet in de buurt. Ik heb weleens meegemaakt dat ik daar meer dan een uur heb staan wachten omdat er treinen uitvielen. Dan kan het best een probleem worden als je naar het toilet moet."

"Wij reizen altijd buiten de spits en ondervinden weinig moeilijkheden. Maar ik hoor dat het in de spits heel anders is. Overvolle treinen die je soms zelfs voorbij moet laten gaan. En onvoldoende informatie over welke trein je dan wel kunt nemen. Er zou dan best een wagon extra aan kunnen. Zelf zou ik ook blij zijn met meer overdekte wachtruimtes en meer aanduidingsborden, zodat je minder hoeft te zoeken."

ALS KIJKT NAAR JE OV-ERVARINGEN IN HET BUITENLAND, HOE STEEKT HET OV IN NEDERLAND DAAR DAN TEGEN AF?

"Mijn meest recente internationale ov-ervaring was in Spanje, een treinreis van Sevilla naar Malaga. In een zeer comfortabele trein, met luxe, zachte banken en tafeltjes tussen ons in. De coupés waren ruim maar niet zo lang, waardoor het lekker rustig was. En er was voldoende ruimte voor onze koffers. Iets wat in die dubbeldekkers bij ons zeker niet het geval is. Daar mag het Nederlandse ov wat mij betreft wel wat van afkijken."

"Onze mooiste ov-reizen hebben we gemaakt met de kinderen. Dan maakte je mee dat je naam op de gereserveerde zitplaatsen was aangegeven: er was op ons gerekend. Dat gaf een welkom gevoel. Het Nederlandse ov doet het ook goed, maar er zou wel meer en begrijpelijker informatie gegeven kunnen worden op de stations. En ook in het Engels. Zodat je, als je 5 minuten hebt om over te stappen, niet 7 minuten hoeft te zoeken en alsnog je aansluiting mist."

HET OPENBAAR VERVOER IS GEDECENTRALISEERD. DIT ZOU MOETEN ZORGEN VOOR EEN AANBOD DAT BETER OP DE REIZIGER IS AFGESTEMD

"Voor mijn gevoel zijn de aansluitingen van bijvoorbeeld bussen op treinen en treinen op trams beter geworden. Maar ik weet niet of dat een gevolg is van de decentralisatie. En zijn er meer buslijnen, onder andere doordat er meer aanbieders zijn. Maar goedkoper is het ov niet geworden. Ik betaal voor een treinrit van 20 minuten van Tiel naar Elst € 7,-."

"Ik ervaar die decentralisatie niet als gunstig. Met name het in- en uitchecken, wat een kinderlijke zaak zou moeten zijn, is er nodeloos ingewikkeld door geworden. In het algemeen denk ik dat het afstoten van taken op de korte termijn misschien besparingen oplevert, maar op de lange termijn meer nadelen dan voordelen heeft."

HOE DENK JE DAT WE OVER VIJF JAAR BETALEN IN HET OPENBAAR VERVOER?

"Met de ov-chipkaart ben ik wel tevreden. Het is alleen lastig dat het soms een paar dagen duurt voor je in het systeem van de vervoerder ziet of er niet te veel is afgeschreven, bijvoorbeeld door een storing. Het lijkt me handiger om met mijn eigen bankkaart of telefoon te betalen."

"Ik zie het zo voor me dat we met een hand- of vingerafdruk gaan betalen. Het zou in elk geval goed zijn om de procedure te vereenvoudigen. Mijn buurman, die bijna nooit met de trein reist, komt er nu niet uit zonder mijn hulp."

VEEL MENSEN NEMEN HET OPENBAAR VERVOER OMDAT HET MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD IS, BIJVOORBEELD VANWEGE HET MILIEU. HOE DENK JE DAT WE OVER VIJF JAAR BETALEN IN HET OPENBAAR VERVOER?

"Ik weet dat er bussen zijn die op aardgas rijden. Maar ik heb bijvoorbeeld geen idee in hoeverre treinen nu al op zonne- en windenergie rijden."

"Als je de trein naast de auto zet in uitstoot per kilometer per persoon, wint de trein met gemak. Bij 9292 kun je de CO₂-vergelijking maken. Daar mag in de publiciteit wel wat meer aandacht aan geschonken worden."



Mennie Kiel 78

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

“Wat fijn zou zijn, is een menselijk aanspreekpunt op de stations. Dat ontbreekt nogal eens. Zelf ben ik een ervaren ov-reiziger; voor mij is het niet echt nodig. Maar ik zie vaak genoeg mensen rondlopen met een blik van ‘hoe werkt dit?’ De loketten komen niet meer terug, maar er is wel behoefte aan een soort gastheren of -vrouwen die reizigers met vragen op weg kunnen helpen.”

“In Duitsland kunnen ze het wel, dat ov. Daar zijn ze altijd pünktlich. En alles is goed aangegeven. Zeker in Berlijn. In Rome heb ik ook ervaren dat op de stations alles duidelijk aangegeven stond. Ik heb weinig kritiek op het ov in Nederland, wat mij betreft alle lof. Maar als ik iets moet noemen, dan is het dat: de informatie kan duidelijker en overzichtelijker. Voor mensen die niet gewend zijn met het ov te reizen, ligt de drempel hier vrij hoog.”

ESTEMD. HEB JE HIERVAN IETS GEMERKT IN DE AFGELOPEN JAREN?

“Laatst moest ik naar Oldenzaal, een reis die ik niet dagelijks maak. Toen ik overstapt was in Hengelo, zat ik opeens in een Syntustrein. Zonder geldig kaartje dus. Gelukkig had de conductrice er begrip voor en mocht ik gratis mee, maar van mij mag het wel duidelijker aangegeven worden dat je overstapt op een andere vervoerder. Of laat het omroepen.”

“Mij bevalt die ov-chipkaart wel, al moet je goed in de gaten houden dat hij voldoende opgeladen is. Het mooiste zou het zijn als het openbaar vervoer over 5 jaar gewoon gratis is, vind je niet?”

ILIEU. GELDT DAT OOK VOOR JOU? EN IN HOEVERRE IS HET

“Op de bus zie ik staan: ‘Wij rijden groen!’ Maar wat is dat dan? De bus waar ik in zit, rijdt in elk geval niet elektrisch. En ook niet op water. Dus hoe schoon is hij? Ik zie er nog steeds behoorlijk wat roet uit komen.”





OP REIS DOOR

Zuid-Holland

In deze serie maken we een rondje langs het openbaarvervoerstoneel in de Nederlandse provincies. We lichten er telkens één uit. Dit keer de provincie Zuid-Holland.

PROVINCIE EN METROPOOLREGIO

Als het om het ov gaat, heeft de provincie het in Zuid-Holland niet alleen voor het zeggen. Want waar recent nog twee stadsregio's – Haaglanden en Rotterdam – verantwoordelijk waren voor het randstedelijk vervoer is daar nu Metropoolregio Rotterdam Den Haag, MRDH. Samen beheren provincie en metropoolregio 10 concessiegebieden. Rondom Rotterdam helpt de Waterbus met snelle verbindingen over water om de files in en om de havenstad te bestrijden. Daarnaast zijn er in Zuid-Holland drie spoorlijnen die zijn aanbesteed door decentrale overheden:

- de lijn Rotterdam Centraal - Hoek van Holland (NS), in opdracht van MRDH
- de lijn Dordrecht - Geldermalsen (Arriva), in opdracht van provincie Zuid-Holland
- de lijn Gouda - Alphen aan den Rijn (NS/project RijnGouwelijn), in opdracht van provincie Zuid-Holland

Het werkmotto van Zuid-Holland is: slimmer, schoner en sterker. "We hebben de ambitie om de best bereikbare provincie van Nederland te worden", aldus gedeputeerde Floor Vermeulen. "We zien het als onze opgave om te zorgen dat reizigers vlot en veilig op hun bestemming komen. Meer mensen in ov helpt om die ambitie waar te maken. Daarom is het belangrijk dat het openbaar vervoer betaalbaar is en toegankelijk voor mensen met een beperking." De provincie Zuid-Holland werkt met 9292 samen op het terrein van reisinformatie over haltetoegankelijkheid. Ook maakt de provincie gebruik van de dynamische reisinformatie (DRIS) van 9292.

De reiziger staat centraal in het Zuid-Hollandse beleid. Eenduidigheid in prijzen en goede aansluitingen moeten daarbij helpen. Floor: "We willen weg, water en spoor beter gebruiken en zo tijd, geld en het milieu sparen. Vervoer wordt



Gedeputeerde
Floor Vermeulen van
verkeer en vervoer



slimmer en schoner. Voor drukke verbindingen gaan we op volle kracht door met de ontwikkeling van het hoogwaardig openbaar vervoer, zoals R-net. Om te zorgen dat ook kleine kernen met het openbaar vervoer bereikbaar blijven, zetten we in op een slimme integratie van lokaal doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer.”

Provincie en metropoolregio werken intensief samen aan het ov-beleid: “Samen maken wij ons sterk voor een versnelde uitvoering van de ‘viersporigheid’ tussen Den Haag en Rotterdam. En voor internationale treindiensten vanuit Brussel en het Ruhrgebied naar Zuid-Holland.”

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag omvat 23 gemeenten. Zij werken aan een aantrekkelijke regio om te werken, wonen en recreëren, waar bedrijven zich vestigen en waar bezoekers zich welkom voelen. Pex Langenberg, voorzitter van de Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag: “Wij willen mensen met elkaar verbinden. Inwoners moeten snel en comfortabel naar hun werk, school of andere voorzieningen kunnen reizen. Een uitstekend OV-netwerk draagt hieraan bij”.

MRDH zet in op kwalitatief uitstekend en toegankelijk ov. Daarom worden afspraken gemaakt met de ov-bedrijven in de regio over bijvoorbeeld de punctualiteit van bus, tram en metro. In de eisen voor de nieuwe railconcessie (2016 – 2026) Haaglanden en Rotterdam en omstreken is opgenomen dat reizigers tram en metro minimaal waarderen met een 7,5. Reizigers krijgen hiermee een belangrijke stem in de prestaties van de OV-bedrijven..

Het aanpassen en verbeteren van het ov-netwerk in de regio sluit aan bij de invoering van R-net. Ook de provincie en Metropoolregio voeren geleidelijk R-net in. De komende jaren

zal de reiziger dus steeds vaker R-nettrams en -bussen zien rijden.

VERVOERDERS IN ZUID-HOLLAND

In Zuid-Holland zorgen 7 vervoerders voor het stads- en streekvervoer.

HTM

Een groot aantal haltes en rails in Den Haag is aangepast voor de komst van de nieuwe stadstram. Dit paradepaardje kan meer reizigers vervoeren dan de huidige trams. De trams en haltes worden gelijkvloers waardoor instappen gemakkelijk en snel gaat. Marijke Poppelier, Directiewoordvoerder bij HTM: “Met de bestaande RandstadRailtram en de nieuwe stads-tram van HTM kunnen reizigers met bijvoorbeeld een (elektrische) rolstoel gemakkelijk per tram in de Haagse regio reizen.”

De reiziger krijgt op de halte, in de tram en online actuele reisinformatie. Bij veel grote haltes komen fietsenstallingen. Inmiddels rijdt de nieuwe stadstram in Den Haag op de lijnen 2 en 11 en volgt binnenkort tram 17 op het deel tussen Wateringen en Den Haag KorteVoorhout. De komende jaren werken MRDH, HTM, gemeente Den Haag en gemeente Rijswijk verder aan het aanpassen van haltes en rails.

CONNEXION

Connexion is sinds 13 december terug in Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee (HWGO). Een gebied vol mogelijkheden waar Connexion ook efficiënte verbindingen legt met aangrenzende regio's: Voorne-Putten, Rozenburg en Zeeland. Dit gebeurt door een netwerk van snelle en betrouwbare verbindingen, afgestemd op de vervoervraag.

Sigrid Homminga, marketeer bij Connexion: “Voor reizigers moet dit netwerk grenzeloos



en makkelijk te gebruiken en te begrijpen zijn. Relevante reisinformatie, een drempelloze verkrijgbaarheid en gebruik van vervoerbewijzen op maat horen daar ook bij.” Naast de verbinding met Rotterdam-Zuidplein, waar reizigers kunnen overstappen op de metro van RET, vervult het hoogfrequente en hoogwaardige R-net 436 ook een belangrijke rol in de verbinding tussen kernen op Goeree-Overflakkee. Hiermee is het echt een alternatief voor de auto.

Connexion omschrijft zichzelf als een proactieve vervoerpartner die meedenkt met de opdrachtgever, de provincie Zuid-Holland. Sigrid: “We werken intensief samen en stellen elk jaar een vervoerplan op, gericht op het steeds verder verbeteren voor de reiziger van onder andere reisinformatie, aansluiting op lestijden en bereikbaarheid. Dit gebeurt in samenwerking met het reizigersoverleg, zorginstellingen, scholen en gemeenten.”

REIZIGERS

Zowel de provincie als de metropoolregio krijgen een mooie waardering van de reizigers. Beide scoorden een 7,6 in de laatste Klantenbarometer. In de provincie doet de veerdienst Dordrecht-Rotterdam en Drechtsteden het zelfs heel goed met een 8,3. De Rotterdamse tram scoort ook hoog met een 7,8. Tot slot doet HTMbuzz het goed: met een 7,7 zijn zij de beste stadsbusvervoerder van de Randstad. ■

Hoofdstad: Den Haag
Aantal inwoners: 3,6 miljoen
Oppervlakte: 3.418 km²
Aantal gemeenten: 60
Bevolkingsdichtheid: 1.282 bewoners per km²

Vervoerders: NS, Veolia Transport, Arriva, Connexion, HTM, HTM Buzz, RET
Verantwoordelijk bestuurders:
Floor Vermeulen, gedeputeerde bij de provincie Zuid-Holland met onder meer verkeer en vervoer in zijn portefeuille, en Pex Langenberg, voorzitter van de Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag





Over Haltetaxi

Met de Haltetaxi biedt de provincie Zeeland taxivervoer van bushalte naar bushalte op een fiks aantal trajecten. De Haltetaxi rijdt op trajecten of momenten waar(op) de bus niet meer rijdt en sluit aan op de dienstregeling van de bus, trein of het fietsvoetveer. De Haltetaxi rijdt niet volgens een vaste dienstregeling; wie er gebruik van wil maken, moet vooraf reserveren.

Op 1 maart 2015 introduceerde de provincie Zeeland de Haltetaxi. Deze rijdt op afroep op trajecten waar de bus is komen te vervallen of na bepaalde tijden niet meer rijdt. Daarmee is de Haltetaxi een nieuwe vervoersmogelijkheid zonder dienstregeling. Hoe krijg je die op een goede manier in de reisplanner? Een mooie testcase voor het team van 9292, nu het aantal vervoersdiensten zonder vaste dienstregeling toeneemt.

Haltetaxi Zeeland in reisplanner

In gesprek

Peter-Coen Koppert

Marketing & Sales Manager bij 9292

Susan Zethof

Relatiemanager bij 9292

Frans van Langevelde

Senior beleidsmedewerker openbaar vervoer bij de provincie Zeeland

Frans: "Bij de laatste aanbesteding voor het busvervoer in onze provincie werden we geconfronteerd met bezuinigingen. In combinatie met een stijgende kostprijs betekende dit dat we op bepaalde trajecten geen busvervoer meer konden aanbieden en her en der moesten snijden in de frequentie en begin- en eindtijden van busdiensten. Maar dat wringt met onze taak om mobiliteit te bieden. We hebben uitgebreid besproken hoe we die toch konden garanderen, en zijn uitgekomen op de Haltetaxi. Die lijkt op de regiotaxi, alleen rijdt hij niet van deur tot deur maar van halte tot halte. Dat doet hij voor het normale ov-tarief; daar zijn we best trots op. En nu we deze dienst hebben opgezet, willen we ook dat ov-reizigers hem kunnen vinden als ze hem nodig hebben. Daarom hebben we 9292 gevraagd hem op te nemen in de reisplanner."

Susan: "Zeeland wil de Haltetaxi meer onder de aandacht brengen; wij willen ov-reizigers goed en volledig ov-reisadvies geven. We hebben er dus allebei belang bij dat de Haltetaxi op de juiste momenten deel uitmaakt van een ov-reisadvies."

Frans: "Toen we begonnen met de uitwerking van de Haltetaxi, dachten we aan een dienst die reizigers van elke halte naar elke andere halte zou brengen. Een breed aanbod dus. Maar om te voorkomen dat de Haltetaxi dan zou gaan concurreren met de bus, zouden we een hoge reizigersbijdrage moeten vragen. Denk aan een instaptarief van € 4,00 en daar-



na zo'n € 0,40 per kilometer. Van dat idee zijn we dan ook afgestapt; we wilden de kosten namelijk beheersbaar houden voor reizigers die er echt van afhankelijk zijn. Daarom is het aanbod aan Haltetaxi teruggebracht. We bieden nu de Haltetaxi alleen op trajecten waar en momenten dat er voorheen een bus reed. Maar dat doen we wel tegen ov-tarief, waarbij we de kortste afstand in rekening brengen."

Peter-Coen: "Van de provincie Zeeland hebben we heel veel input gekregen: welke buslijnen worden opgeheven, waar gaan in plaats daarvan Haltetaxi's rijden? Waar rijden nog wel bussen, maar schakelt de dienstregeling op gezette tijden over op de Haltetaxi? Aan onze kant moesten we al die lijnen en



“Het was bikkelen om het
nieuwe product goed in
de markt te zetten.”



tijdstippen in ons systeem verwerken. En zorgen dat op de juiste tijden een melding in het reisadvies voorkomt dat er een Haltetaxi beschikbaar is. Dat was een hele puzzel, ook al omdat de haltebenamingen die de provincie hanteert, niet altijd overeenkomen met die van ons. Daarnaast moet je rekening houden met het tijdstip waarvoor een ov-reiziger een reisadvies opvraagt: rijden er dan nog bussen op het hele traject of niet? En wanneer kan iemand ook een halte verderop uitstappen en daar een bus nemen die nog wel rijdt? Dat vraagt om de expertise die wij in huis hebben en om een grondige analyse.”

Frans: “Het moest ook nog onder grote tijdsdruk gebeuren: we hadden voor de

introductie van Haltetaxi uiteindelijk maar twee maanden om van de gedachte naar de praktijk te komen. Het was – samen met de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland, die de ritplanning verzorgt – bikkelen om het nieuwe product goed in de markt te zetten en daarna voor 9292 om het reisadvies daar op af te stemmen. Dat laatste duurde iets langer dan gehoopt, maar vanaf het moment dat ze het bij 9292 hebben opgepakt, hebben ze dat ook goed en snel gedaan.”

Peter-Coen: “We hebben er met provincie Zeeland voor gekozen om de fictieve dienstregeling van de Haltetaxi op te nemen. Zo heeft de reiziger een goede indicatie van een te plannen reis. Bij het reisadvies staat

vermeld dat het geen exacte tijd betreft en dat de Haltetaxi rit van tevoren gereserveerd moet worden. De reiziger krijgt een balkje in zijn scherm waarop hij kan doorklikken naar informatie over de Haltetaxi en hoe je een reservering bij de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland kunt doen. Bij de reservering wordt de reiziger geïnformeerd over de echte vertrek- en aankomsttijd.”

Susan: “We kijken nu samen hoe we de informatievoorziening verder kunnen optimaliseren. In de testfase kwam de Haltetaxi banner nog weleens in het reisadvies voor op tijdstippen dat er gewoon nog een bus reed. Andersom kreeg je hem in het weekend soms niet te zien. Die kinderziekten zijn inmiddels verholpen. Maar er is altijd ruimte voor verbetering.”

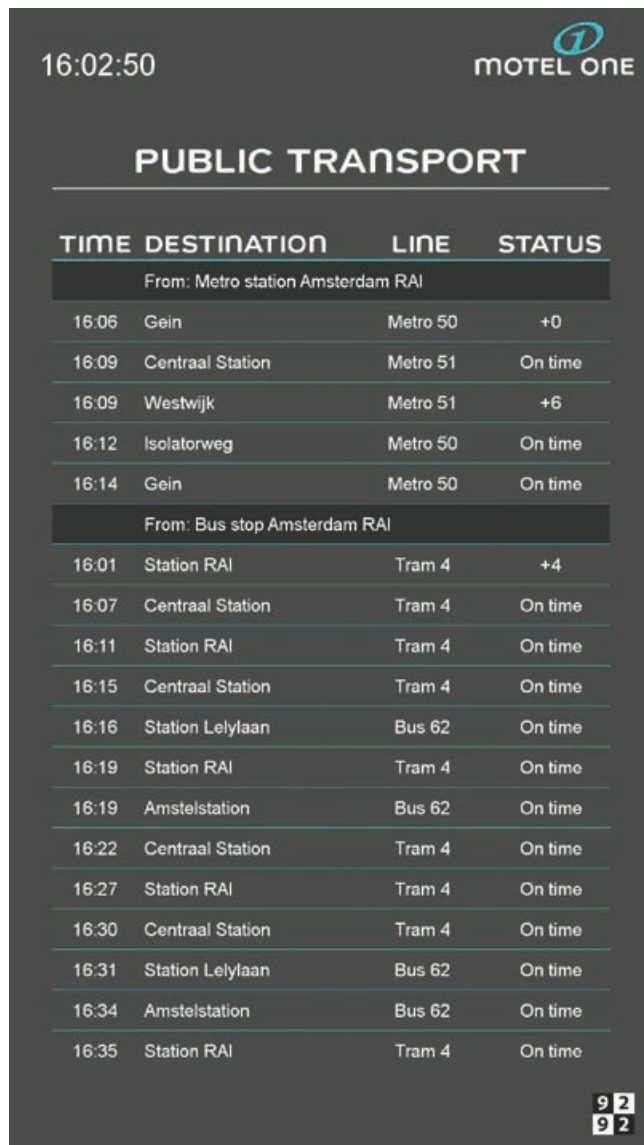
Frans: “Het reisadvies houdt er bijvoorbeeld nog geen rekening mee dat er een aanmeldtijd van anderhalf uur is. Die hebben we nodig om de aansluiting op de bus, trein of het fietsvoetveer te garanderen. Dat willen we duidelijker maken. Het is ook denkbaar dat je de Haltetaxi uiteindelijk vanuit de reisplanner van 9292 met één druk op de knop kunt boeken, dus dat er een directe verbinding tot stand komt met de vervoerscentrale die de Haltetaxi 's aanstuurt.”

Susan: “Wij zijn alvast heel blij dat de provincie Zeeland ons deze aanvulling op onze informatievoorziening heeft laten ontwikkelen. Voor ons is de aanvliegroute algemener: er zijn in Nederland meer ov-luwe gebieden. Hoe kunnen we ov-reizigers daar toch bedienen als er mobiliteitsoplossingen worden geboden zonder dienstregeling? Denk bijvoorbeeld aan de Texelhopper op Texel. Hoe voorkomen we dat de reisplanner ten onrechte aangeeft dat je heel lang moet lopen, terwijl er gewoon een ov-dienst is? Daar zijn we nu mee bezig. Ook in andere gebieden in Nederland is een tendens naar vraaggestuurd vervoer. Het stramien dat we voor Zeeland hebben opgezet, helpt ons ook daar snel een oplossing voor te vinden in onze reisplanner. Zo zit ook Regiotaxi Noord-Brabant inmiddels in onze kanalen. Deze rijdt ook wanneer het reguliere ov niet rijdt.” ■

Reisinformatie voor internationale klanten

Steeds meer internationale organisaties zoals hotelketens en reisorganisaties maken gebruik van de zakelijke diensten van 9292. Een van de populairste is de 9292 Vertrekwijzer, die bijvoorbeeld handig is om winkelend publiek reisinformatie te geven via fraai vormgegeven touch screens. Of om hotelgasten op weg te helpen door de vertrektijden in de lobby te laten zien op een display. Ook de 9292 Reisadvies API vindt steeds vaker aftrek. Bijvoorbeeld om apps te ontwikkelen voor toeristen, voornamelijk voor de regio Amsterdam, waar reisinformatie deel van uitmaakt.

Benieuwd wat deze producten nog meer voor mogelijkheden bieden? Neem dan contact op met Peter-Coen Koppert via zakelijk@9292.nl of 088- 076 0620.



16:02:50 MOTEL ONE

PUBLIC TRANSPORT

TIME	DESTINATION	LINE	STATUS
From: Metro station Amsterdam RAI			
16:06	Gein	Metro 50	+0
16:09	Centraal Station	Metro 51	On time
16:09	Westwijk	Metro 51	+6
16:12	Isolatorweg	Metro 50	On time
16:14	Gein	Metro 50	On time
From: Bus stop Amsterdam RAI			
16:01	Station RAI	Tram 4	+4
16:07	Centraal Station	Tram 4	On time
16:11	Station RAI	Tram 4	On time
16:15	Centraal Station	Tram 4	On time
16:16	Station Lelylaan	Bus 62	On time
16:19	Station RAI	Tram 4	On time
16:19	Amstelstation	Bus 62	On time
16:22	Centraal Station	Tram 4	On time
16:27	Station RAI	Tram 4	On time
16:30	Centraal Station	Tram 4	On time
16:31	Station Lelylaan	Bus 62	On time
16:34	Amstelstation	Bus 62	On time
16:35	Station RAI	Tram 4	On time

9292

Vertrekwijzer Motel One

Bron: Motel One / WEYEL service / FS Bewegtbild|Kommunikation

Eén bestandsformaat voor tariefinformatie

Sinds kort verwerkt 9292 tariefinformatie in het PPT-formaat. Dit is ook het bestandsformaat waarin vervoerders tariefinformatie voortaan gestandaardiseerd aanleveren. Voorheen leverden ze deze gegevens in uiteenlopende formaten aan en moesten bestanden eerst geconverteerd worden voordat 9292 ze kon verwerken. Deze tussenstap is nu niet meer nodig, waardoor het proces efficiënter verloopt en minder foutgevoelig is.

Nieuwe raamovereenkomsten kleine vervoerders

De komende maanden gaat 9292 de contracten met kleine vervoerders zoals Rederij Doeksen en Waterbus vervangen door nieuwe raamovereenkomsten. In 2015 werden de afspraken met grote partijen al in nieuwe contracten vastgelegd. De nieuwe contracten brengen meer eenheid en eenduidigheid in de afspraken met de verschillende ov-bedrijven. Daarmee vormen ze een belangrijke stap in de verdere professionalisering van de dienstverlening van 9292.

Er gaat een verandering komen, dat is duidelijk. Maar hoe deze er uit gaat zien ...

De kwaliteit van vervoer is afhankelijk van de goede coördinatie van vraag (ik wil reizen) en aanbod (je kan reizen). In die coördinatie zijn lang twee smaken geweest: je hebt capaciteit of je huurt capaciteit.

Het eerste noem je privaat vervoer; dat coördineert vraag en aanbod nogal lomp. Je hebt voertuigcapaciteit (een auto of fiets) en gebruikt die als je wil. In de hoop dat de capaciteit op de infrastructuur het toelaat om lekker door te rijden en dat je ook je voertuig kwijt kunt als je het even niet nodig hebt. Het tweede noem je openbaar vervoer en ook dat coördineert vraag en aanbod nogal lomp. [We plannen de voertuigcapaciteit een jaar van tevoren en als je die capaciteit wil gebruiken, dan stap je in.](#) Dan moet je wel weten of er aanbod is gepland en of die planning ook wordt gehaald, zie daar ook het belang van 9292.

De ruimte tussen beide smaken was jaren schaars gevuld; je had een belbus en een taxi. Met capaciteit die ergens staat te wachten tot je belt. En die daarom ook duur was. [Toen kwam het mobieltje. En de meldkamer van het taxibedrijf, die capaciteit naar vraag stuurde, paste in je zak en op het dashboard.](#) Continu rondrijdende capaciteit kon op de continu opkomende vraag afgestuurd worden. Een beetje standaardiseren van de kwaliteit, prijs, herkenning van de gebruiker, en het betaalsysteem en ziedaar: Uber en Lyft waren geboren.

Dat bleek ook mogelijk voor capaciteit in auto's en fietsen. En ziedaar: Greenwheels en OV-fiets waren geboren. Het bleek ook mogelijk voor chauffeur, stoelen en voertuig van privaat vervoer. En ziedaar: Rent-a-Bob, BlaBlaCar en MyWheels waren geboren. [En dan hebben we het nog niet eens over zelfrijdende voertuigen die de capaciteit nog goedkoper gaan maken.](#)

Dat die realtime capaciteitscoördinatie efficiënter kan zijn dan geplande capaciteit mag duidelijk zijn. [Maar bij echte drukte kan niets tegen openbaar vervoer op. Hier gaat zich nieuwe mobiliteit vormen, waarvan nog niet duidelijk is hoe het er precies uit gaat zien.](#) Overheden zullen hier slim moeten gaan verknopen, zodat beide, openbaar en privaat, elkaar versterken tot een synergetisch publiek vervoer, en dan publiek in de zin van gemeenschappelijk en gedeeld. Bijvoorbeeld met infrastructuur, betaal- en identificatietechnologie (denk OV-Chipkaart), en ook reisinformatie (denk 9292) die zich ontwikkelt naar slimme coördinatie tussen alle vraag en alle aanbod.



Wijnand Veeneman,
Universitair Hoofddocent TU Delft

van
drukke
spits
naar
rustig
lezen



9 2
9 2

9292 reist met je mee