

Reiswijzer

3

Relatiemagazine van 9292
jaargang 21, juli 2015

Utrecht Centraal
op de schop

Zuid-Holland
pioniert met
ons mee

Internationaal
invloed op IT
en innovatie

Welkom aan
boord van de
SS Rotterdam

9 2
9 2

9292 reist met je mee



Ninnixcecilia: @g292 ok! Well thanks anyway for the help!!

2

Voorwoord

Inhoud

Achtergrond

Feedback

Kort nieuws

Voorwoord

Zomergedachten

Begin dit jaar presenteerden wij het '[Jaarplan 2015: All for one, One for All](#)'. Een jaarplan dat geheel in het teken staat van samenwerking. De uitwerking van dat plan houdt in dat g292 zich definitief als platform voor het openbaar vervoer positioneert. Een duidelijk en vastomlijnd doel dat bovendien buitengewoon goed matcht met de behoeften in de praktijk.

Ook in deze *Reiswijzer* kunt u weer uitgebreid lezen waar goede samenwerking toe kan leiden. Door de samenwerking met de Provincie Zuid-Holland en de bedrijven Vitence en Forseti hebben we een begin kunnen maken met het tonen van haltetoegankelijkheidsinformatie. [Uiterst belangrijk voor wie met bijvoorbeeld de rolstoel of een visuele beperking een ov-reis gaat maken](#). Daarbij kunnen reizigers bovendien feedback op de informatie geven, die dan onmiddellijk geverifieerd en waar nodig verwerkt wordt.

Samenwerking leidt ook tot betere reisinformatie in bijzondere situaties, zoals bij grote evenementen. Maar ook bij een langdurige verbouwing van het ov-knooppunt van Nederland: Utrecht Centraal. En samenwerking biedt ook de gelegenheid om duidelijke en meetbare afspraken te maken over de dienstverlening die g292 biedt aan de vervoerders. Het zijn maar een paar voorbeelden.

Begin juni heb ik de voorzittershamer overhandigd gekregen van de IT&I commission van de UITP. Een hele eer. Daarnaast heb ik zitting genomen in de UITP Policy Board en de Press Com, evenals Alexandra van Huffelen en Bernadette Harting. Het is fantastisch dat Nederland internationaal gezien zo op de kaart staat dat de 'chair' van de IT-club uit ons land gehaald wordt. De UITP wil nadrukkelijk bijdragen aan de internationale samenwerking en kennisdeling in de ov-wereld. [Op het gebied van IT valt nog veel winst te boeken en daar ga ik mij de komende twee jaar samen met mijn collega's van de commissie dan ook hard voor maken](#).

De onderwerpen in dit blad, maar ook de mooie ontwikkelingen in onze branche, maken me enthousiast. Enthousiast omdat de verschillende samenwerkingsvormen regelrecht meewerken aan een beter openbaar vervoer voor de reizigers. Een mooi gevoel zo in het midden van het jaar en met de vakanties in het vooruitzicht. Genoeg stof om te overdenken. Ik wens u een goede zomer toe!



t ■ @StefanHulman
m ■ shulman@g292.nl



In dit nummer

4

Zuid-Holland loopt voorop in halte-toegankelijkheid

8

Kort nieuws

9

Crowdmanagement kan niet zonder reisinformatie

10

Nederland terug in de UITP

14

Samenwerking en cocreatie op ss Rotterdam

16

Wegwijs op Utrecht Centraal tijdens werkzaamheden

20

Kort nieuws

21

Afspraken met vervoerders vastgelegd

23

Column: Bestuurlijke veranderingen, het werk gaat gewoon door

Colofon

Reiswijzer is het relatieblad van 9292. Het verschijnt vier keer per jaar. Dit blad is bestemd voor relaties en personeel van 9292. Artikelen overnemen mag met vermelding van de bron.

- Redactie:
Stefan Hulman, hoofdredacteur
Atty Visch
Annemieke Bartholomeus
- Medewerking werd verleend door:
Willem Benschop, Metropoolregio
Rotterdam Den Haag (column)
- Opmaak:
Studio 3005 | Marc Vleugels
- Fotografie:
Jack Tillmanns
- Drukker:
Mediacenter Rotterdam
- *Reiswijzer* is gedrukt op papier dat het milieu zo min mogelijk belast.
- 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 oktober 2015.
- ISSN-nummer: 1572-1582
- Basisvormgeving:
Fabrique [merken, design & interactie]



Provincie Zuid-Holland

De provincie Zuid-Holland is concessiehouder voor al het bus-, tram- en ov-bootvervoer in de provincie, met uitzondering van Metropoolregio Rotterdam-Den Haag.





TimKro: @sabinemetz nogal, weet dat @9292 er een aparte page over heeft, check die even.

Nieuws

Column

Overzicht

Reportage

Partnership

5

Zuid-Holland loopt voorop in haltetoegegankelijkheid

Sinds maart dit jaar geeft 9292 bij de reisinformatie op de website ook informatie over de toegankelijkheid van haltes voor mindervaliden en slechtzienden. Per perron en met feedbackmogelijkheid. Vooralsnog alleen in de concessiegebieden van de provincie Zuid-Holland, maar de verwachting is dat andere regio's snel volgen.

In gesprek

Ruud Bos

senioradviseur bij Provincie Zuid-Holland

Susan Zethof

Relatiemanager bij 9292

Ruud: "Alle regio's hadden de verplichting om te zorgen dat per 1 januari 2015 minstens de helft van de haltes toegankelijk was voor mensen in een rolstoel en slechtzienden. Daarvoor hebben we geld gekregen van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Voor zover ik weet zijn wij de enige regio die ook toen dat geld op was, is doorgedaan met het toegankelijk maken van haltes. We zitten nu tegen de zestig procent. Maar haltes toegankelijk maken voor reizigers met een beperking is één. Als zij vervolgens niet kunnen terugvinden welke haltes precies opgehoogd zijn en waar blindegeleidlijnen zijn aangebracht, schiet je je doel voorbij. Daarom investeren wij er ook in dat die informatie beschikbaar is."

Susan: "Wij vinden het ook belangrijk om die informatie te tonen. We zijn er voor alle reizigers. Maar lange tijd was toegankelijkheidsinformatie heel gefragmenteerd. Er bestaat wel Haltescan, maar die is voor reizigers moeilijk

vindbaar. Bovendien is het voor hen wel zo makkelijk als ze alle informatie over hun reis bij elkaar vinden."

Ruud: "Landelijke informatie over haltetoegegankelijkheid is sinds kort wel beschikbaar in een centraal haltebestand via het NDOV, maar dat zijn ruwe data waar de reiziger zonder bewerking of aanvulling niet altijd genoeg aan heeft."

Susan: "Sommige andere reisplanners gebruiken die data in hun reisadviezen. Die zeggen tegen ons: 'Waarom lukt dat jullie niet?' Maar dat is het probleem niet. Het probleem is dat de informatie in het centrale haltebestand in de praktijk niet altijd blijkt te kloppen of onvolledig is. Wij kunnen ons als grootste reisinformatiedienst niet permitteren om die gegevens klakkeloos over te nemen. We willen ze controleren en aanvullen. En reizigers de mogelijkheid geven om ons erop te wijzen als er toch nog onjuistheden op



LeTourUtrecht: @GuidovDijk bussen rijden vandaag via alternatieve routes, kijk op deze websites voor meer informatie via 9292.nl of de 9292 app.



de site staan, zodat we de toegankelijkheidsinformatie waar nodig kunnen aanvullen en verbeteren.”

Ruud: “Als de informatie niet klopt, is dat dodelijk. Dan is het vertrouwen van reizigers meteen weg. Voor ons scheelt het ook: wij besteden elk jaar een behoorlijk budget aan het schouwen van de haltes om te controleren of de informatie die gemeenten ons geven, juist is. Als reizigers op 9292.nl al feedback kunnen geven op die informatie, hoeven we dat misschien minder vaak te doen. Vandaar dat wij openstonden voor de samenwerking met 9292.”

Susan: “Wij trekken hierin samen op met Vitence, de organisatie die ook de gegevens in de Haltescan beheert. Allebei hadden we al een goed contact met de provincie Zuid-Holland. Wij omdat we



voor deze provincie ook de dynamische reizigersinformatie op de haltes verzorgen. Samen zijn we met Ruud om de tafel gegaan. Die gelukkig bereid was zijn nek uit te steken en iets nieuws te proberen. Toen is dit project in een stroomversnelling geraakt.”

Ruud: “Voorlopig gaat het om een pilot van zes maanden. Verloopt die naar wens, dan gaan we door. Er komen steeds meer toegankelijke haltes bij. Voor gemeenten is het een actueel thema, zeker nu ze moeten bezuinigen en minder mensen met een beperking WMO-pasjes krijgen voor speciaal vervoer. Deze mensen moeten vaker van het ov gebruik gaan maken. Hierdoor worden gemeenten er eerder op aangesproken als haltes niet toegankelijk zijn, of als de informatie over haltetoegeankelijkheid niet klopt. Wijzigingen houdt Vitence nauwkeurig bij en die zie je ook meteen terug op g292.nl. Tot nu toe ben ik tevreden, het is een goede eerste stap.”

Susan: “Nu laten we op de website per halte met icoontjes zien of ze wel of niet toegankelijk zijn. Daarvoor vullen we de gegevens van het centraal haltebestand en Vitence aan met informatie die wij zelf in huis hebben, bijvoorbeeld over de

toegankelijkheid van de perrons. Vitence verzamelt ook de feedback op de informatie en geeft die aan ons door. Bij vervolgstappen kun je denken aan het toevoegen van foto's van de haltes. Zo kunnen reizigers zich van tevoren al oriënteren. Dat is bijvoorbeeld ook handig voor reizigers die met een kinderwagen, zware koffers of een gebroken been op stap gaan”

Ruud: “Je kunt ook meer halte-informatie geven: of er een fietsstalling is, waar deabri's, bankjes en prullenbakken staan. Aan de andere kant moet je ook weer niet te veel extra informatie willen geven. De reiziger wil primair weten: hoe laat vertrekt de bus?”

Susan: “De belangrijkste vervolgstappen voor ons zitten hem ook niet zozeer in die extra informatie. Wij willen de toegankelijkheidsinformatie behalve op de website ook beschikbaar maken in onze apps. En we willen uitbreiden. We zijn een landelijke informatiedienst en willen dus ook landelijke informatie geven. In dit geval hebben we er bewust voor gekozen om in één regio te beginnen. Het lijkt niet zo ingewikkeld om halte-informatie te tonen, maar het vergt vrij veel aanpassingen in ons systeem om het centrale haltebestand in te lezen, de feedbackfunctionaliteit te bouwen en alles aan elkaar te koppelen. Nu de basis staat, kunnen we dit systeem voor andere regio's makkelijker en sneller invoeren. Bovendien zien andere regio's nu wat de toegevoegde waarde is van goede halte-informatie. We zijn al met verschillende provincies en stadregio's in gesprek. Als er één schaap over de dam is, volgen er meer.” ■

“Als de informatie niet klopt, is dat dodelijk. Dan is het vertrouwen van reizigers meteen weg.”





Meer camera's op treinstations

Deze zomer komen er op twaalf stations die aangemerkt zijn als risicovol, camera's te hangen. Staatssecretaris Wilma Mansveld van Infrastructuur en Milieu trekt ruim dertien miljoen euro uit voor extra beveiliging op een dertigtal kleine en middelgrote stations. De eerste twaalf worden deze zomer al van beveiligingscamera's voorzien. Wat een risicostation is wordt bepaald door het aantal incidenten dat is geregistreerd, zwartrijders en uitgedeelde boetes. In totaal worden bijna achthonderd camera's geïnstalleerd.

BudgetZeker

Op verzoek van VNO-NCW zijn de ov-bedrijven in Nederland op zoek gegaan naar een slimme manier om met reiskostendeclaraties om te gaan. Werknemers reizen vaak op saldo met de bus, tram of metro, in aansluiting op een treinreis. Dat maakt declareren gecompliceerd. De vervoerders pakten de handschoen op en ontwikkelden BudgetZeker. Hiermee is het mogelijk om werknemers met een vooraf vastgesteld budget te laten reizen met het stads- en streekvervoer. De ov-bedrijven overhandigden op 3 juli 2015 de eerste BudgetZeker ov-chipkaart aan Hans de Boer, voorzitter van werkgevers organisatie VNO-NCW.



Lokale teelt wint publieksprijs

De RET 'Aardig onderweg'-prijs is dit jaar uitgedeeld aan Rechtstreex, een initiatief dat afhaalpunten opzet voor voedsel dat geteeld is in de regio. Rechtstreex gooide zowel bij zowel de jury als bij het publiek de hoogste ogen. RET vierde dit jaar de vijfde editie van de jaarlijkse wedstrijd die bedoeld is om goede initiatieven in de stadsregio Rotterdam te ondersteunen. De winnaars mogen naar de Sustainable Foods Summit in Californië om hun idee onder de aandacht te brengen.

WhatsApp voor onderweg

Niet iedereen wil z'n vraag aan 9292 met 'de hele wereld' delen, zoals dat bijvoorbeeld gebeurt als je hem stelt via Twitter. Daarom onderzoekt 9292 de mogelijkheden om WhatsApp als servicekanaal te gebruiken. Sinds 29 juni kan een geselecteerde groep reizigers op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur gebruikmaken van WhatsApp om vragen aan 9292 te stellen – niet om reisadviezen in te winnen. Het betreft een proef van een maand; als die goed verloopt, overweegt 9292 deze mogelijkheid breder in te voeren.



Dionnevanders: Wanneer je in Julianadorp woont, moet 9292 OV wel je beste vriend zijn. Het kan niet anders.

Crowd-management kan niet zonder reisinformatie

Bij grote evenementen of activiteiten waarbij mensen zich massaal verplaatsen, staat het onderwerp crowd-management hoog op de agenda van de organisatoren. Hoe zorg je ervoor dat iedereen snel en veilig op de plaats van bestemming komt en dat het overige verkeer daar zo min mogelijk last van heeft? Openbaar vervoer biedt dan vaak uitkomst. Door van tevoren én ter plekke goede (reis)informatie te verstrekken, voorkom je bovendien onduidelijkheid en onzekerheid van je bezoekers op het moment zelf. Reisinformatie is daarmee een belangrijk onderdeel van crowd-management geworden.

Veel reizigers raadplegen 9292 om hun reis naar een evenement te plannen. 9292 biedt daarom vaak ook aanvullende informatie over een evenement en bundelt de maatregelen die de diverse vervoerders nemen in één overzichtelijk geheel. Natuurlijk werkt 9292 daarin nauw samen met de betrokken vervoerders.

Le Grand Départ

Begin juli stond de stad Utrecht op zijn kop met de aftrap van de Tour de France. Een geweldig evenement waar al lang van tevoren informatie over werd gevraagd. In samenwerking met de gemeente Utrecht, NS en U-OV stelde 9292 speciale Tour-pagina's op die makkelijk te vinden waren via de homepage. In de informatie waren handige widgets opgenomen om direct een reis te plannen naar de aanbevolen plekken en haltes. Maar reizigers vonden er ook informatie over de diverse feestjes in Utrecht en hoe je daar kon komen. Onder meer met inzet van social media werden bezoekers attent gemaakt op deze informatie. De speciale 'tourfoto's' maakten het geheel af en zorgden voor nog meer aandacht en dus impact.

De Vierdaagse

Als Reiswijzer bij u op de mat valt, zijn de wandelaars alweer binnengekomen op de Via Gladiola. Ook bij de Nijmeegse Vierdaagse zetten we al onze kanalen en media vol in. Net als bij de Tour in Utrecht brachten we het evenement op een heldere en aantrekkelijke manier onder de aandacht en informeerden we bezoekers over de bereikbaarheid. Dit keer in samenwerking met Breng, NS en de Vierdaagseorganisatie. ■



Map Brouwer,

Communicatiemanager bij U-OV: "Omdat in verband met de Tour veel wegen in de binnenstad zijn afgesloten, moeten wij met onze bussen alternatieve routes rijden. Er is voor gekozen om voor beide dagen een aparte Tourdienstregeling te maken, zodat deze zo goed mogelijk gecommuniceerd kan worden. Veel reizigers plannen hun reis via 9292.nl. Het is belangrijk dat 9292 goede informatie geeft en van ons weet waarom wij voor de Tourdienstregeling gekozen hebben. Door elkaar goed te informeren, kunnen we de reizigers op de hoogte brengen van de mogelijkheden van het openbaar vervoer tijdens Le Grand Départ."



Dhr. H. Bruls,

burgemeester van Nijmegen: "Tijdens de Vierdaagsefeesten is het ieder jaar weer een uitdaging om de enorme mensenmassa's zo te sturen dat de doorstroming soepel verloopt. Dat begint al bij de voordeur. Goede informatie is dan natuurlijk onontbeerlijk. Samen bedienen we de bezoeker zo goed mogelijk, zodat ook dit jaar iedereen weer zo snel mogelijk arriveert bij het grootste gratis evenement van Europa."

UITP

UITP is de internationale netwerkorganisatie voor het openbaar vervoer, die alle stakeholders verbindt en kennis en innovatie binnen het openbaar vervoer bevordert.



Nederland terug in de UITP

Tijdens het jaarlijkse Internationale congres van UITP in Milaan nam Stefan Hulman, Algemeen Directeur van g292, de voorzittershamer van de UITP Information Technology and Innovation Commission in ontvangst. De komende twee jaar houdt hij zich samen met deze commissie bezig met verschillende uitdagingen binnen het internationale ov op het gebied van IT en innovatie. Waar gaat hij zich op richten?

In gesprek

Alain Flausch

Secretary General UITP

Stefan Hulman

Algemeen Directeur g292

Alain: "Welkom Stefan! Wat is het fijn om Nederland terug te zien binnen de UITP. Het is lang geleden dat jullie zo goed vertegenwoordigd waren."

Stefan: "Dat klopt. We hebben de relatie te lang verwaarloosd; druk bezig geweest met andere zaken. Maar je merkt dat als je echt wilt innoveren, internationale contacten enorm belangrijk zijn. Ik ben blij dat ik Nederland op dat vlak mag representeren. Samen met Alexandra van Huffelen van GVB en Bernadette Harting van HTM natuurlijk, die samen met mij zitting hebben genomen in de UITP Policy Board en de Press Com."

Alain: "Hoe gaat het met g292? Ik begrijp dat jullie positie aan het veranderen is."

Stefan: "Met de komst van open ov-data is er een geheel nieuwe dynamiek ontstaan. Die omarm ik. En die betekent inderdaad dat onze positie is veranderd. Er komen nieuwe spelers in het veld en

dat is goed en ook wel spannend. Zo geeft ook Google nu realtime reisinformatie."

Alain: "Google is een groot merk, g292 is dat ook. Dat geeft de reiziger keuze."

Stefan: "Dat is zeker waar. g292 is in Nederland een gevestigde en gerenommeerde partij. Dat maakt overigens niet dat daar automatisch op voorhand de sympathie van het publiek ligt. Voor ons betekent het dat we onze positie moeten herijken; we willen de allerbeste reisinformatie geven, 'best in class' zijn."

Alain: "Het is duidelijk te zien dat Nederland hierin vooroploopt. Ik vind sowieso dat in Noord-Europa heel professioneel gewerkt wordt in het openbaar vervoer. Maar als ik met Nederlandse ov'ers praat, hoor ik wel enige zorg, met name als het gaat om groeimogelijkheden."

Stefan: "Ja, groei is moeilijk. Eigenlijk zijn er drie markten, die volstrekt



Gulo3_: Thanks to @g292 verloopt m n reis volgens schema.
Op tijd voor een sollicitatiegesprek ! #EersteIndrukTelt





XanderD_: Morgenochtend met de bus naar werk. Dat is alweer enige tijd geleden. Doen we dat nog met de strippenkaart? #9292ov #geintje

“Er zijn landen die huiverig zijn voor het gebruik van open data.”

verschillend zijn van elkaar maar wel samen een geïntegreerd product moeten leveren. Dat maakt het ingewikkeld en de verhoudingen zijn ook ingewikkeld. De vervoerders kijken natuurlijk ook naar elkaar om te zien wat de ander doet en wie er als eerste uit de startblokken komt. Bovendien zijn de aanbestedingen sterk financieel bepaald. Er wordt vaak toch in detail voorgeschreven waar een vervoerder aan moet voldoen. Dat maakt innovatie lastig.”

Alain: “Dat leidt tot gevangenen van aanbestedingen. De reiziger lijdt er uiteindelijk onder. Je moet goed weten wat je als opdrachtgever en opdrachtnemer moet doen. De UITP kan daarbij helpen; onze bijdrage is om internationale samenwerking en kennisoverdracht te leveren.”

Stefan: “En die kennis heb je nodig. Je moet weten hoever anderen zijn zodat je daarvan kunt leren. In Milaan hebben we daar ook over gesproken. Er is veel interesse voor ontwikkelingen in Nederland, zoals de landelijke dekking van realtime informatie en ticketing. Het is duidelijk te merken dat we daarin vooroplopen en

die kennis en ervaring stellen we graag beschikbaar.”

Alain: “Dat is goed, daarmee creëer je een gemeenschappelijk gevoel. Je spreekt over landelijke dekking. In hoeverre wordt die landelijke samenwerking voortgezet en uitgebouwd?”

Stefan: “We werken nauw samen met Translink in het aanbod aan de reiziger, want dat is voor de reiziger natuurlijk het allermooiste en ook gewoon logisch. Kijk, IT is nodig om in het ov te kunnen innoveren. Lange tijd ging de discussie over de prijs van de diesel, nu is de IT-vraag minstens zo belangrijk geworden.”

Alain: “Zijn er onderwerpen die je in je rol als voorzitter specifiek op de agenda gaat zetten?”

Stefan: “Jazeker, open data is er daar een van. Het is goed dat data open beschikbaar zijn. En dat er veel enthousiastelingen zijn die daarmee aan de slag gaan. Ik heb er alle vertrouwen in dat met goede data veel mooie innovaties kunnen ontstaan. Maar dan moeten we wel aan-

dacht voor die data zelf blijven hebben. Hoe optimaliseer en formaliseer je ze?”

Alain: “Je bedoelt standaardiseren?”

Stefan: “Standaardiseren, condities bepalen. Het gaat erom dat een aantal vragen op tafel komt: waarom stellen we open data beschikbaar? Hoe gaan we dat doen en wat zijn dan de consequenties? Zorg dat de verwachtingen rondom de data eenduidig zijn. Natuurlijk is het belangrijk dat er mooie dingen mee gedaan worden. Juist daarom is het zaak om de data zelf verder te ontwikkelen. Omdat 9292 zelf partij is, is het lastig om deze discussie aan te zwengelen.”

Alain: “Er zijn landen die huiverig zijn voor het gebruik van open data. Deze discussie zou kunnen helpen om die terughoudendheid te verminderen. In jouw rol als voorzitter kun je deze discussie openen in de Policy Board van de UITP. Welkom aan boord, Stefan!”

Stefan: “Dank je, ik heb er zin in!” ■



OBI4wan: 9292 experimenteert met #WhatsApp als servicekanaal | <http://bit.ly/1LDKbBL> #webcare #wappcare

Samenwerking en cocreatie op ss Rotterdam

Het wereldberoemde cruiseschip van de Holland-Amerikalijn, de ss Rotterdam, vormde op 16 april het decor voor 9292 Interactie. Een toepasselijke locatie voor een bijeenkomst waarop de ov-sector samen aan de slag ging om over grenzen heen te kijken en deze te slechten.



Ruim 200 gasten gingen rond het middaguur aan boord, en konden zich meteen te goed doen aan een uitstekend verzorgde lunch. Een prima bodem voor het middagprogramma. Dat begon met een welkomstwoord van Stefan Hulman, directeur van 9292. Zijn boodschap: doe mee, stap in, dan kunnen we ons platform voor de reiziger nog mooier en breder maken. En de sector sterker.



Een prachtig voorbeeld van wat samenwerking kan opleveren, is de internationale ruimtevaart. André Kuipers wist er als gastspreker smakelijk, en vooral ook inspirerend over te vertellen. Zijn foto's en filmpjes van zijn leven voor en tijdens zijn verblijf op het internationale ruimtestation ISS spraken zeer tot de verbeelding. En hij wist goed duidelijk te maken dat echte innovatie vraagt om dromers, denkers, doeners en durfals.



Crowdmanagement: een sessie als hersenkraker. Bart Wiggers van Prorail en Marlies Wouters van Incontrol lieten aan de hand van een simulatieprogramma zien welke invloed werkzaamheden op station Utrecht Centraal hebben op de voetgangersstromen in de stationshal. Groen is goed, paars is te druk. Aan deelnemers de taak om bijvoorbeeld in de rol van winkelier op het station, aannemer of veiligheidsinspecteur oplossingen te bedenken om die parse vlekken weg te werken.



Ondernemen in het openbaar vervoer, ook zo'n hot issue. Hoe worden nieuwe mogelijkheden voor het ov gecreëerd met hulp van technologie en data? Denk aan zelfrijdende auto's, vervoer van a naar b in plaats van van halte naar halte, een soort Uber-pool. René Westening van Infoplaza gaf deelnemers flink wat stof tot creatiefnadenken.



Straks krijgen we te maken met contactloos betalen in het ov, in- en uitchecken met een bankpas of je mobiele telefoon. Met mobiele tickets, ook voor groepen. En kunnen reizigers bij het plannen van hun reis ook met een tickets aanschaffen. Hoe gaat dat allemaal werken? En hoe gaan we dat organiseren? Deze vragen stonden centraal in de sessie 'Hybride OV ticketing', door Arnoud Brouwer van Chess iX.



Harald Faber van Forseti, Guy Herman van CROW-KpVV en Susan Zethof van 9292 leidden een sessie over de toekomst van het vervoerlandschap. Wat betekent het bijvoorbeeld voor reisplanners als er meer kleinschalig vervoer op afroep in gemeentes komt? Als mensen die nu nog speciaal vervoer krijgen, gebruik gaan maken van het ov? De opdracht om voor verschillende klantprofielen de voorwaarden vast te stellen voor reisadvies op maat, leverde geanimeerde discussies op.



NS Reizigers

NS Reizigers is de dochteronderneming van NS die verantwoordelijk is voor het reizigersvervoer per trein binnen Nederland en – in samenwerking met partners – naar internationale bestemmingen.





NS_online: @MedusaMagdalena Dit kan je achterhalen via g292.
De kosten van deze reis zijn €15,40 (dit is met 40% korting). ^J5

Wegwijs op Utrecht Centraal tijdens werkzaamheden

De stationshal op Utrecht Centraal krijgt dagelijks 285.000 reizigers over de vloer. In 2030 moeten dat er 360.000 zijn. Om de groeiende stroom aan mensen en passerende treinen aan te kunnen, wordt het station grondig verbouwd. Die operatie is in volle gang. Een van de grote uitdagingen bij dit megaproject is om de overlast voor reizigers zo beperkt mogelijk te houden. Goede reisinformatie helpt daarbij.

In gesprek

Mark Oldenzel

Programmamanager
Groot Utrecht bij NS Reizigers

Atty Visch

Communicatiemanager bij g292

Mark: "Alles gaat op de schop: de sporen, de perrons, de hal. Bij dit programma Groot Utrecht hebben we twee doelstellingen die op gespannen voet met elkaar staan. We willen de verbouwing op tijd afronden én de winkel openhouden. Daarbij werken we nauw samen met Prorail, dat als beheerder van de railinfrastructuur verantwoordelijk is voor bouwprojecten. Treinen moeten blijven rijden en reizigers mogen zo min mogelijk overlast ondervinden. En tegen de achtergrond van de verbouwing moeten de klanttevredenheid en de reputatie van de spoorsector op peil blijven. Dat vraagt om heldere communicatie. We doen er alles aan om reizigers op de hoogte te houden, begrip te kweken en te zorgen dat ze hun reis goed kunnen voorbereiden."

Atty: "Je kunt met zo'n enorm project, dat jaren duurt en heel ingrijpend is, niet voorkomen dat reizigers er last van hebben. Er zijn toch treinen die niet of

niet op tijd rijden, of via andere perrons. Wij merken dat reizigers daar vragen over hebben. Dat ze niet alleen willen weten wanneer en waar hun trein dan wél vertrekt, maar ook wat er aan de hand is. Daarom hebben we in samenwerking met NS Reizigers aparte pagina's op onze website ingericht met informatie over de verbouwing van het Centraal Station in Utrecht. Inclusief tijdelijnen en nieuwsberichten. Daar komen behoorlijk wat bezoekers opaf. Ook ons callcenter houden we nauwgezet op de hoogte van wat er op Utrecht Centraal speelt, want ook daar komen vragen binnen."

Mark: "Op onze eigen website wijzen we reizigers natuurlijk op de werkzaamheden die gaande zijn. En we adviseren bezoekers om vlak voor hun reis nog een keer de actuele situatie te bekijken, omdat hun reis anders kan uitpakken dan normaal. Maar via onze eigen site bereiken we niet iedereen. Wij houden regelmatig klanttevredenheidsonderzoek-



Rzgm: @9292 haha wat goed dat jullie er op terugkomen, top!

“In zo’n twintig procent van de bijna twee miljoen reisadviezen die we dagelijks afgeven, komt Utrecht Centraal voor.”

ken en daarin vragen we ook hoe mensen hun reis voorbereiden, waar ze hun informatie vandaan halen. Daaruit komt naar voren dat ongeveer een op de vijf treinreizigers zich voornamelijk oriënteert via 9292. Het is dan een logische stap om ook via dat kanaal meer informatie te geven dan alleen een aangepast reisadvies.”

Atty: “Utrecht Centraal is hét ov-knooppunt in Nederland. In zo’n twintig procent van de bijna twee miljoen reisadviezen die wij dagelijks afgeven, komt Utrecht Centraal voor. Dat zijn gigantische aantallen. Wij zien er dus ook het belang van in om informatie te geven over de verbouwing en de impact die deze heeft. Reizigers willen weten wat ze kunnen verwachten. Onzekerheid in het openbaar vervoer is funest. Als





mensen ervan op de hoogte zijn dat er een verbouwing plaatsvindt en liefst ook nog waar die voor nodig is, hebben ze er meer begrip voor als er minder treinen rijden of als ze via een ander perron moeten overstappen.”

Mark: “Je bereikt nooit iedereen, maar we doen ons best om zo veel mogelijk reizigers te informeren. Daarbij is het handig om niet alleen afwijkingen in de dienstregeling onder de aandacht te brengen, maar ook duidelijk te maken welke treinen normaal rijden, heb ik gemerkt. Toen ik laatst in de stationshal stond met mijn gele vestje, kwam er iemand naar mij toe en vroeg: ‘Waar gaat de bus naar Den Bosch?’ Die was helemaal verbaasd dat er gewoon een trein reed. Sommige mensen verwachten dus dat ze vanwege de verbouwing anders moeten reizen dan ze gewend zijn, maar in veel gevallen hoeft dat helemaal niet.”

Atty: “Behalve overzichtelijke informatie over het project, verwerken we de afwijkingen in de dienstregeling natuurlijk ook in onze reisadviezen. Die krijgen we meestal heel kort van tevoren aangeleverd en dan ook nog onder embargo, omdat bij zo'n verbouwing niet altijd ver vooruit te plannen is hoe de treindienst eruit gaat zien.”

Mark: “Station Utrecht Centraal is heel complex qua verbindingen. Een kleine aanpassing aan de sporen kan meteen heel ingewikkelde logistieke vraagstukken opwerpen. Ook al omdat in Utrecht, anders dan bijvoorbeeld in Amsterdam, zo veel reizigers overstappen. Ook moeten we – terecht – aan allerlei veiligheidsnormen voldoen die soms veel tijd en ruimte kosten. Daar proberen we slim mee om te gaan. We hebben ook nauw contact met de gemeente, bijvoorbeeld om af te stemmen vanaf welke plek vervangende bussen kunnen vertrekken.”

Atty: “Niet alleen op het station, ook daaromheen is het een bouwput. Die werkzaamheden staan los van de verbouwing van het station, maar hebben



wel extra impact. Er zijn bijvoorbeeld al een paar keer busstations verplaatst. Die informatie krijgen wij niet altijd vanzelf door van vervoerders en de gemeente, daar blijven we dus zelf op letten.”

Mark: “In de herfst van 2016 is deze verbouwing voor een groot deel achter de rug. Tot nu toe gaat het goed, al hebben we de meest ingrijpende deelprojecten nog voor de boeg. Daarom zijn we ook heel blij met de samenwerking met 9292

in de informatievoorziening. Deze helpt ervoor te zorgen dat meer reizigers vooraf weten waar ze rekening mee moeten houden, wat meestal een positief effect heeft op het algemene klantoordeel. Ik zou graag zien dat we voor meer grote projecten op deze manier gaan samenwerken. Met Utrecht als blauwdruk.”

Atty: “Heel graag! Uiteindelijk zijn wij daarvoor. Om het voor de reizigers makkelijker te maken.” ■



Pinaygwaps: @g292 Bedankt! :) Wil niet dat het mensen in verwarring brengt.

Agenda

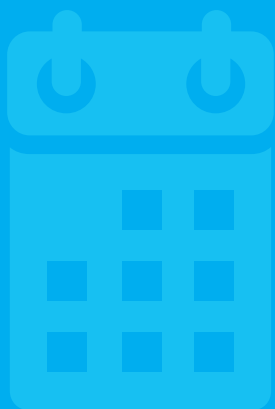
Iedere derde donderdag van de maand
Klant-platform 9292
Utrecht

28 – 30 september
European Transport Conference
Frankfurt

1 oktober
Railforum jaarcongres
Amsterdam

6 en 7 oktober
Ecomobiel
Den Bosch

April – november
**Themareeks Mobiliteit en
De Gezonde Stad**
Kantoorgebouw Sijpesteijn in Utrecht
www.crow.nl



Reisinformatie en ticketverkoop in één

Vanuit het reisadvies van 9292 is het al enige tijd mogelijk om direct tickets te kopen bij NS International. De 'koop tickets online'-knop bij de relevante stap in het reisadvies zorgt dat het aanbod goed opvalt, op het juiste moment. Deze mogelijkheid is nu beschikbaar voor alle (ov-)partijen met vervoersaanbiedingen die interessant zijn voor het 9292 publiek. Zo brengt 9292 in samenwerking met de provincie Noord-Brabant binnenkort het regiotaxi-aanbod in Brabant naar voren op de tijden dat dit voor reizigers een aantrekkelijke optie is. Voor informatie kunt u contact opnemen met adverteren@9292.nl.



Vraagafhankelijk vervoer en landelijke reisinformatie

De provincies staan voor de uitdaging om het openbaar vervoer in dunbevolkt gebied in stand te houden. Hiervoor wordt steeds vaker vraagafhankelijk vervoer ingezet, soms met vaste dienstregeling maar meestal zonder. De reisplanner van 9292 toont al het openbaar vervoer dat dienstregelinggebonden is. Omdat vraagafhankelijk vervoer dat lang niet altijd is, verschijnen er steeds vaker reisadviezen waarbij delen van de reis ten onrechte niet bereikbaar lijken met het ov. Met een aantal overheden werkt 9292 al aan oplossingen om vraagafhankelijk vervoer in de 9292 kanalen te tonen. Wilt u weten of dit voor uw regio ook mogelijk is? Neem dan contact op met Susan Zethof, Relatiemanager Overheden, szethof@9292.nl.

9292 API in NS Xtra-app

Begin deze maand introduceerde NS haar nieuw Xtra-app. *De benodigde gegevens en logica om de OV reizen te kunnen plannen, worden geleverd door 9292.* 9292 verzorgt hiermee de actuele reisinformatie voor bus, tram en metro.

Daarnaast kunnen zakelijke reizigers met behulp van de app een taxi bestellen. Als ze vergeten zijn uit te checken kan dat via de app alsnog geregeld worden. Ook beschikt de app over actuele informatie van overstapstations.



Afspraken met vervoerders vastgelegd

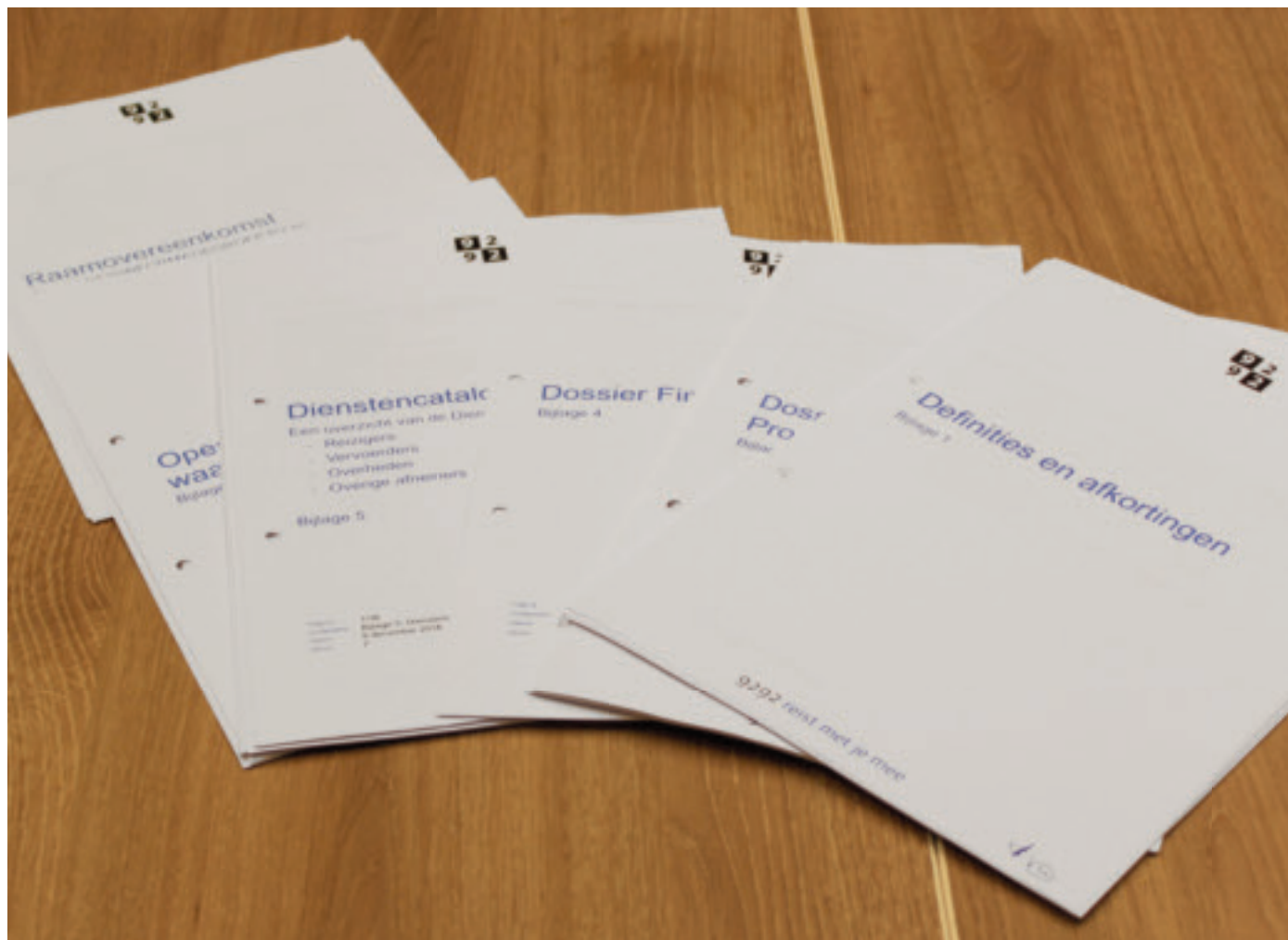
In de eerste helft van dit jaar hebben vervoerders en REISinformatiegroep hard gewerkt om alle onderlinge afspraken op papier vast te leggen. Dat proces is in juni met succes afgerond.

Al bijna 23 jaar verzorgt REISinformatiegroep, onder het merk 9292, reisinformatie over het openbaar vervoer in Nederland. Het begon ooit met telefonische reisadviezen, iets wat nog steeds onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Ondertussen is REISinformatiegroep uitgegroeid tot het shared service center voor de vervoerders, waar het geautomatiseerd ontvangen, verwerken en distribueren van big data centraal staat. Dagelijks geeft 9292 bijna twee miljoen reisadviezen af. Ook het dienstverleningspakket van REISinformatiegroep is flink uitgebreid met onder meer de uitvoering van het NDOV-loket en diverse commerciële diensten. In die 23 jaar is er dus heel wat veranderd en vernieuwd. Vandaar dat zowel vervoerders als REISinformatiegroep er behoefte aan hadden hun onderlinge afspraken nog eens onder de loep te nemen.





Mojoconcerts: @ItsMe_Marjolein je kunt inderdaad even kijken bij OV9292 hoe je moet reizen, er zijn wel enkele wegwerkzaamheden aan het spoor! 1/2



Deze afspraken gaan bijvoorbeeld over de inhoud van de diensten en de prestatie-niveaus, over rapportages en financiën. Alle afspraken die in 23 jaar met de vervoerders zijn gemaakt, zijn door-genomen, doorgesproken, bijgesteld en aangevuld en vervolgens gebundeld in een samenhangend afsprakenpakket. Dit pakket bestaat voor alle vervoerders uit een aantal documenten:

- de **Raamovereenkomst**. Deze overeenkomst wordt per vervoerder afgesloten en bevat het juridisch kader van de samenwerking.
- de **Service Agreement**. Hierin staan de aard, omvang en de prestatie-eisen van overeengekomen diensten die voor, of ten behoeve van, de vervoerder worden uitgevoerd.

- het **Dossier Afspraken en Procedures** bevat een beschrijving van alle procedures, bijvoorbeeld voor het aanleveren van dienstregelingen, en een overzicht van alle betrokkenen en hun bereikbaarheid.
- in het **Dossier Financiële Afspraken** staan de financiële vergoedingen.
- de **Dienstencatalogus** beschrijft het totaalpakket aan diensten die REIS-informatiegroep levert. Het is eigenlijk een uitgebreide brochure, waarin ook is vastgelegd wat valt onder de basisdienstverlening en welke overige producten en diensten REISinformatiegroep kan bieden.
- het pakket wordt afgerond met een overzicht van **Definities en Afkortingen**, zodat partijen altijd en overal dezelfde uitleg hanteren.

Zo is voor iedereen duidelijk wat REIS-informatiegroep doet, hoe dit gebeurt en welke financiële afspraken er gemaakt zijn. Inmiddels hebben alle vervoerders de documenten getekend en kan met trots teruggekeken worden op het vele werk dat hiervoor is verricht. Nieuw is ook dat REISinformatiegroep samen en met de vervoerders een Klantplatform heeft geïntroduceerd. Via dit platform wordt periodiek met elkaar overlegd over ontwikkelingen binnen het ov en vernieuwing van de producten en diensten van 9292. De reizigers gaan daar absoluut van profiteren! ■



Bestuurlijke veranderingen, het werk gaat gewoon door

Tot 1 januari van dit jaar telde ons land twintig opdrachtgevende overheden op ov-gebied: het rijk voor het nationale spoor, twaalf provincies voor regionale treindiensten en streekvervoer en zeven stadsregio's voor stads- en streekvervoer. Onder het motto 'verminderen van de bestuurlijke drukte' heeft het rijk de taken en bevoegdheden van vier stadsregio's – Utrecht, Eindhoven, Arnhem-Nijmegen en Twente – overgeheveld naar de betreffende provincies.

[In de Randstad is dat anders geregeld.](#) In de noordvleugel van de Randstad is de stadsregio Amsterdam praktisch ongewijzigd doorgedaan en in de zuidelijke Randstad is de metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) opgericht, waarin de stadsregio's Rotterdam en Haaglanden zijn opgegaan. Per saldo is het aantal concessieverlenende overheden tot vijftien gedaald. [Hier is winst geboekt door vermindering van het aantal formele overleggen.](#)

De vorming van de Vervoersautoriteit MRDH per 1 januari is een logische ontwikkeling. Rotterdam en Den Haag en de omliggende gemeenten zijn qua verkeer en ov dermate vervlochten dat je kunt spreken van een 'daily urban system'. De metro van Rotterdam komt tot in Den Haag, even als voorbeeld. De schaal van het bestuur is hierop nu aangepast. De MRDH is een gemeenschappelijke regeling van 23 gemeenten; dat wil zeggen dat de steden en dorpen gezamenlijk de Vervoersautoriteit aansturen. Het budget (de BDU) komt onveranderd rechtstreeks van het rijk.



*Willem Benschop,
Directeur Vervoersautoriteit MRDH*

De andere relevante overheidsspeler in de zuidelijke Randstad is de provincie Zuid-Holland. [De samenwerking tussen provincie en de grote steden ging niet altijd vanzelf, maar ontwikkelt zich nu vooruit.](#)

Vele uitdagingen uiteraard voor de MRDH. Ik noem op ov-gebied de nieuwe railconcessies van RET en HTM die eind volgend jaar ingaan. [Meer nog dan in het verleden staan verkeer en vervoer in het teken van de economische en ruimtelijke ambities.](#)

Aardig om mee af te sluiten: het evidente belang van ov-reisinformatie: ons vervoergebied kent de hoogste dekkingsgraad aan reisinformatiepanelen: eind dit jaar zijn er drieduizend in bedrijf!

van Nijmegen naar Huis

9 2
9 2

9292 reist met je mee