

Reiswijzer

4

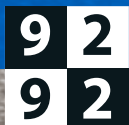
Relatiemagazine van 9292
jaargang 21, oktober 2015

Eén website
voor pc en
mobiel

Samen
optrekken met
Translink

Waar willen de
provincies heen?

Callcenter over
naar Cendris



9292 reist met je mee





Voorwoord

Een frisse wind

Met de komst van de herfst is er ook een frisse wind opgestoken in het openbaar vervoer, lijkt het. Zo zien in één klap de coöperatie van ov-bedrijven en de branchevereniging van het openbaar vervoer het levenslicht. Allebei mooie en goede ontwikkelingen voor onze branche en, naar ik hoop en verwacht, ook voor de reiziger.

Deze initiatieven onderstrepen dat we in deze branche veel meer moeten samenwerken om tot een goed resultaat te komen. Wie mij de laatste jaren een beetje gevolgd heeft, weet dat ik het thema 'governance in het ov' erg belangrijk vind. Niet omdat er dan een partij is die het voor het zeggen heeft, maar omdat we dan nadenken over hoe we samen het openbaar vervoer nog beter kunnen maken.

Het doet me dan ook veel plezier dat in deze *Reiswijzer* een interview is opgenomen met Arco Groothedde, algemeen directeur van Translink. Met deze partij werken wij van 9292 al een tijdje nauwer samen. **Onze organisaties lijken in allerlei opzichten op elkaar, en kunnen direct een verschil maken voor de reiziger.** Ook in deze uitgave een interview met Cendris, een callcenterspecialist van naam. Deze partij gaat vanaf 1 januari 2016 de 9292-gesprekken uitvoeren. **We zijn blij dat we op deze manier de continuïteit van de telefonische dienstverlening kunnen garanderen.**

Veel ontwikkelingen dus ook bij 9292 en dat hoort bij een organisatie met ambities. Ambities die we op dit moment aan het beschrijven zijn in een meerjarenvisie en het Jaarplan 2016. Hierover zullen we u de komende tijd zeker bijpraten. En in de *Reiswijzer* van januari 2016 komen we er uitgebreid op terug!



t ■ @StefanHulman
m ■ shulman@9292.nl



In dit nummer

4 Op weg naar wendbare website

8 Kort nieuws

9 Gelderland verkent de toekomst van mobiliteit

10 Natuurlijke link met Translink

14 Wat zijn de provincieplannen?

16 Kort nieuws

18 Telefoon dienst 9292 naar mensenbedrijf Cendris

22 Kort nieuws

23 Column: Innovatie en verduurzaming; kansen voor het ov

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: Fleur Gräper - van Koolwijk, gedeputeerde Provincie Groningen en portefeuillehouder Mobiliteit binnen het IPO-bestuur
- Opmaak: Studio 3005 | Marc Vleugels
- Fotografie: Jack Tillmanns
Erik Borst
- Drukker: Mediacenter Rotterdam
- *Reiswijzer* is gedrukt op papier dat het milieu zo min mogelijk belast.
- 9292 | Reisinformatiegroep bv
Catharijnesingel 39
3511 GC 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 januari 2016.
- ISSN-nummer: 1572-1582
- Basisvormgeving: Fabrique [merken, design & interactie]



mlangendam: @dim @Epestheper ik was gisteren samen met een collega op #SMWRdam en zag jullie vraag over WhatsApp bij 9292. Wat zou je willen weten?

Op weg naar wendbare website

Het gebruik van mobiel internet is de afgelopen jaren geëxplodeerd. Zeker de helft van de twee miljoen reisadviezen die 9292 dagelijks verstrekt, wordt opgevraagd met een smartphone of tablet. Des te belangrijker dat reizigers ook op die toestellen snel en gemakkelijk toegang hebben tot alle informatie die 9292 te bieden heeft. Niet alleen via de app, maar ook via de website. Samen met ontwerp bureau Fabrique bereidt 9292 een nieuwe release van www.9292.nl voor, die de bestaande mobiele website overbodig maakt.

Fabrique

Fabrique is een multidisciplinair ontwerp bureau met vestigingen in Rotterdam, Delft en Amsterdam, dat zich toelegt op nieuwe media, grafisch ontwerp en productontwikkeling. Fabrique werkt behalve voor 9292 onder andere voor Artis, Rijksmuseum, ING en vele andere grote Nederlandse merken.

In gesprek

Anton Vanhoucke
Strateeg bij Fabrique

Marleen Stupers
Channelmanager Internet bij 9292

Marleen: "Onze huidige mobiele website gaat al een tijdje mee. Het is een uitgekledede versie van onze reguliere website: je kunt er prima reisadvies opvragen, maar er is weinig ruimte voor interactie. Als je onze nieuwsberichten wilt lezen, of bijvoorbeeld meer wilt weten over spoorwerkzaamheden, moet je toch naar de gewone website. Bedrijven kunnen op onze mobiele website ook niet adverteren. Daarom gooien we de mobiele website overboord, en zorgen we dat de gewone website responsive wordt, dus dat die zich automatisch aanpast aan het scherm waarop hij verschijnt."

Anton: "Dat is ook makkelijk voor het onderhoud. Nu moeten veranderingen in het ontwerp of de content apart worden ingevoerd: in de website en in de mobiele site. Dat hoeft straks niet meer."

Marleen: "Klopt. Als we nu aan de achterkant nieuwe systemen invoeren, zoals onze nieuwe OV Pijswijzer, zijn we in

het vervolg in één keer klaar. Bovendien hoeven we door de samenvoeging niet continu twee systemen in de lucht te houden. En we stralen altijd één consistent verhaal uit."

Anton: "Meer focus op reisadvies dus en minder gedoe voor 9292. Je krijgt je handen vrij om reizigers nog meer en rijkere informatie te bieden. En 9292 bespaart er uiteindelijk ook kosten mee. Maar daar is het niet om begonnen. Het gaat om de wendbaarheid: dat 9292 sneller kan reageren op nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen snel kan doorvoeren in het belang van de reiziger. We zorgen nu voor een website die dynamisch is en klaar voor de toekomst. Dat moet ook, want anders word je zo voorbijgeracet door andere websites die als paddenstoelen uit de grond komen."

Marleen: "Fabrique heeft een nieuw ontwerp gemaakt. Dat was meteen goed. We zijn nu bezig met de uitwerking."



“We zijn niet bezig met een woeste herstructurering.”

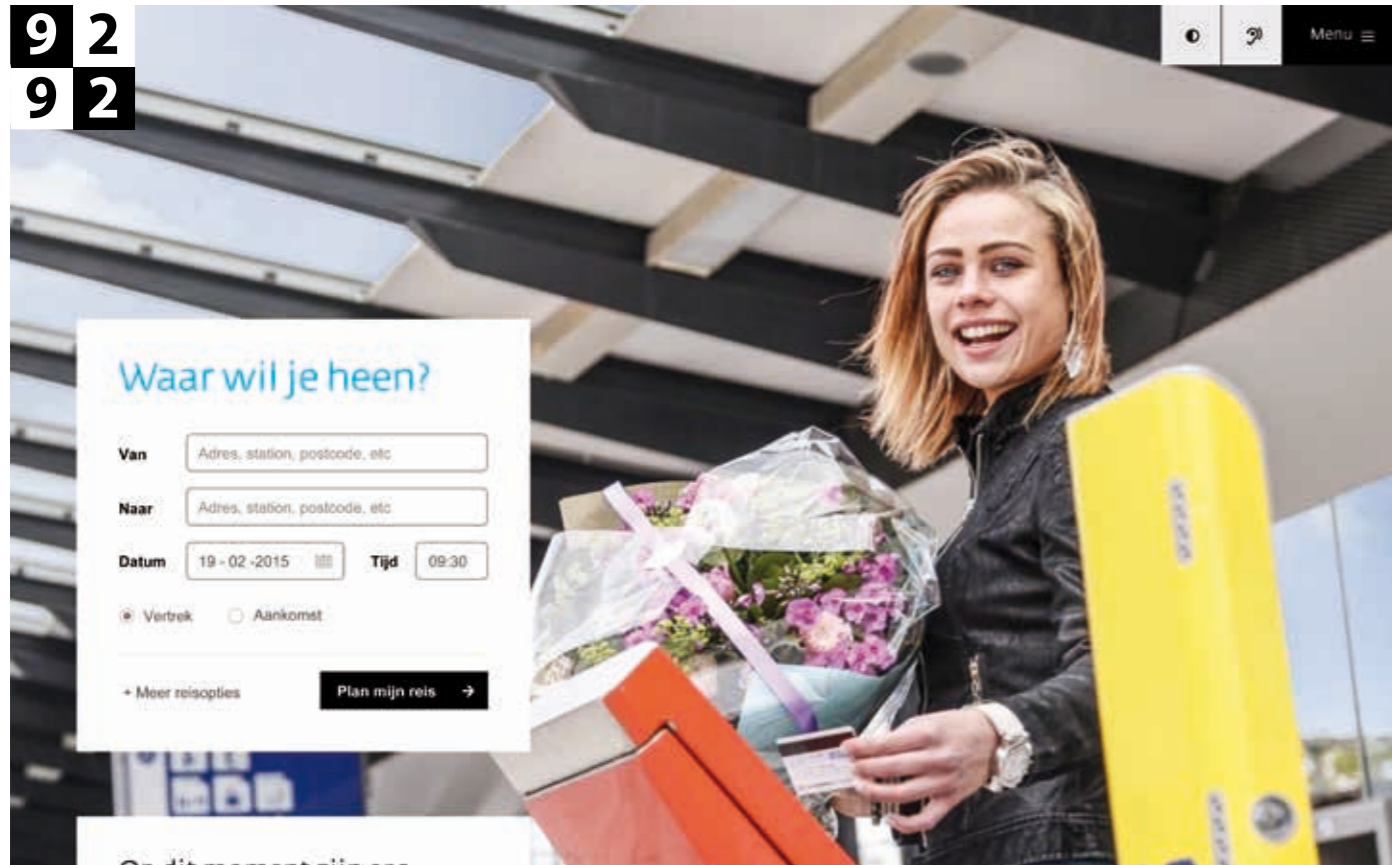
Anton: “Er is nog wel wát aan het eerste ontwerp geschaafd, maar niet veel. Dat krijg je als je al heel lang samenwerkt. Na de website en de apps en nog heel veel meer wat we voor 9292 ontworpen hebben, voelen we precies aan wat er nodig is. En waar reizigers behoefte aan hebben.”

Marleen: “Het nieuwe ontwerp sluit ook goed aan bij hoe mensen gewend zijn hun tablet en smartphone te bedienen. Je kunt nu bijvoorbeeld naar een volgend reisadvies swipen.”

Anton: “Behalve dat je als reiziger straks van het ene advies naar het andere kunt vegen, hebben we het ontwerp ook wat verbeterd en hier en daar herschikt. We zijn niet bezig met een woeste herstructurering, maar we maken wel van de gelegenheid gebruik om meteen verbeteringen aan te brengen in de huidige functionaliteiten. Zo ziet het reisadvies

er straks meer uit als een reis die je gaat maken door een stippelijntje die van stap naar stap loopt. En worden wijzigingen en vertragingen nog duidelijker weergegeven. Of je nu op je smartphone, tablet of pc reisadvies opvraagt, het is altijd overzichtelijk en herkenbaar.”

Marleen: “We hebben het hele project opgedeeld in fases. In de eerste pakken we de homepage en het reisadvies aan, inclusief de pagina die je te zien krijgt als je je gegevens niet goed hebt ingevuld. Met dat deel zijn we een heel eind op weg. Het ontwerp is klaar en opgemaakt in html – dus geschikt gemaakt voor internet. Nu moeten we het technisch koppelen aan onze systemen. Daar gaat nog wel wat tijd in zitten, maar wij denken dat een livegang in 2015 haalbaar is. Vervolgens gaan we stap voor stap verder. Eerst met nieuwe, responsive ontwerpen van de nieuwspagina’s en andere informatie die nu op de site staat, en daarna gaandeweg



met het toevoegen van nieuwe functionaliteiten.”

Anton: “Het is een bewuste keuze om niet heel veel tegelijk open te trekken. Dan wordt het een chaos. We willen het vooral goed doen.”

Marleen: “Zo vinden we het superbelangrijk dat de nieuwe website snel reageert. Niet alleen op het centraal station van een grote stad, maar ook als je als reiziger bij de bushalte staat te wachten op het platteland. Want je wil geen aansluiting missen doordat je reisadvies niet snel genoeg laadt. Daar gaan we dan ook uitgebreid op testen vóór de livegang.

In de volgende fase gaan we Mijn9292 aanpakken en de interactie met de reiziger verbeteren, bijvoorbeeld door automatisch een berichtje te sturen als er vertraging is op diens vaste traject. We kijken wat er mogelijk is. We zouden bijvoorbeeld graag de fiets opnemen als onderdeel van het reisadvies. Niet alleen waar je ov-fietsen kunt lenen, maar ook voor mensen die een deel van hun reis met hun eigen fiets willen maken.”

Anton: “En dat je daar dan meteen het weerbericht aan koppelt. Je kunt ook denken aan wandelroutes, bel-taxi’s en meer informatie over halte- én voertuigtoegankelijkheid. Dat is heel

complexe informatie, die je dan toch zo eenvoudig en makkelijk mogelijk moet overbrengen.”

Marleen: “Voor een deel zijn dat nog vergezichten, maar het kan snel gaan. Met verschillende overheden zijn we al bezig met de uitbreiding van toegankelijkheidsinformatie en het toevoegen van vervoersdiensten zonder dienstregeling. Het allerbelangrijkste is dat we het de reiziger zo gemakkelijk mogelijk maken. En daarin snel kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen. De vernieuwde website gaat daar weer flink aan bijdragen.” ■

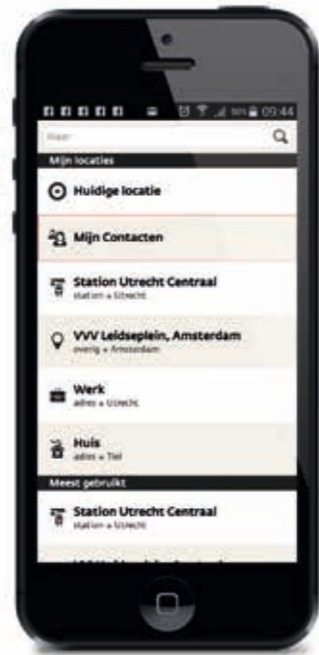


Van start met OV Prijswijzer

In ov-land zijn zo veel abonnementen, dat reizigers vaak door de bomen het bos niet meer zien. 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. In de testfase wordt de tool nog exclusief gebruikt door de telefonische reisadviseurs van g292. Zij kunnen in dit stadium nog signaleren waar verbeteringen mogelijk zijn. Zo kunnen reizigers er zeker van zijn dat de OV Prijswijzer goed werkt als deze online beschikbaar komt voor iedereen. g292 streeft ernaar om dit nog in 2015 te realiseren. In eerste instantie kunnen ze zich laten adviseren over abonnementen voor tweedeklas-treinreizen en reisproducten die de hele dag geldig zijn. Ondertussen werkt g292 verder aan uitbreidingen, bijvoorbeeld voor losse kaarten, eerste- en dalproduct-abonnementen.

Plan van/naar je contactpersonen

Sinds 1 september is er de mogelijkheid om via de app van g292 (iOS & Android) een reis te plannen van of naar het adres van een contactpersoon. g292 heeft deze optie ontwikkeld omdat veel gebruikers hier behoefte aan hebben. Om gebruik te maken van deze optie moet de laatste versie van de g292 applicatie geüpdatet zijn.



Wob-verzoek gegrond verklaard

Al in 2014 heeft REISinformatiegroep een wob-verzoek ingediend om de transparantie te vergroten in het proces om een NDOV-loket op te zetten. Op deze manier kunnen interpretatieverschillen tussen de twee NDOV-loketten worden voorkomen. De rechtbank Midden-Nederland wees dit verzoek in oktober 2014 af, waarna REISinformatiegroep in hoger beroep ging. Op 2 september van dit jaar heeft de Raad van State dit beroep gegrond verklaard.

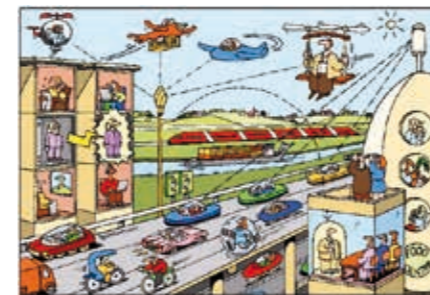


Nominatie website van het jaar

De verkiezing voor de Website van het Jaar gaat weer van start. Tot en met 6 november kan het Nederlandse publiek zijn stem uitbrengen op zijn favoriete websites. Ook dit jaar is g292 weer een van de genomineerden in de categorie 'Weer & Verkeer'. Samen met onder andere ns.nl, routeplanner.nl en anwb.nl strijdt g292.nl om de titels 'Beste website' en 'Populairste website'.

Gelderland verkent de toekomst van mobiliteit

First and last miles, e-bikes, WEpods, internet of things, mobility bundles? De Engelse terminologie vliegt je al snel om de oren als we het hebben over de toekomst van mobiliteit. Maar wat wordt ermee bedoeld, en welke ontwikkelingen gaan er achter schuil? Wat komt er op ons af? Provincie Gelderland is een uitgebreide verkenning gestart, met als doel: nu al inspelen op ontwikkelingen van morgen.



Nieuwe vormen van vervoer, andere aanbieders, deur-tot-deurconcepten, samenvloeiing van personen- en goederenvervoer? Het is een gezamenlijke ontdekkingsstocht. Om de toekomst van mobiliteit vanuit uiteenlopende perspectieven in beeld te brengen, interviewt de provincie Gelderland bedrijven, organisaties, kennisinstellingen en overheden met als hoofdvraag: welke trends en

ontwikkelingen verwacht je? Natuurlijk werkte g292 graag aan zo'n interview mee. Daarnaast spreekt de provincie onder meer met Connexxion, Kennisinstituut Mobiliteit, TU Eindhoven, RAI, PBL, Shell, Siemens, Radboud Universiteit, Universiteit Twente, Uber, NS, Urgenda, Automotive Campus HAN, TNO, g292, UvA, Polis Network, Universiteit Gent, Panteia, Fietsersbond, TLN, Frog Navigation Systems en de Innovatiecentrale. Als dat geen interessante inzichten oplevert!

Volg de ontwikkelingen en denk mee

De komende maanden gaat Gelderland de interviews afronden en analyseren. Aan de hand daarvan worden verschil-

lende scenario's beschreven die meer inzicht geven in de impact van de trends en ontwikkelingen op het beleid.

Benieuwd wat Shell als belangrijke ontwikkeling ziet? Of hoe de Fietsersbond aankijkt tegen de combinatie van fiets en ov in de toekomst? Kijk dan op de site van Gelderland Anders (<https://gelderlandanders.nl>). Hier kunt u zelf ook meedenken, meepraten en op die manier meedoen met deze gezamenlijke ontdekkingsstocht. ■



Paolodenhartog: @9292 Haha ik heb m'n A- en B-diploma, dus vermoed dat ik het zou redden.



Translink

Translink is de stille, slimme kracht achter de ov-chipkaart en verzorgt alles wat daarmee samenhangt. Van de techniek achter de ov-chipkaart tot de kaartproductie en de klantenservice.

Natuurlijke link met Translink

Elke week reizen bijna 3 miljoen mensen in Nederland met een ov-chipkaart. Samen waren ze in 2014 goed voor ruim 2,15 miljard ov-chipkaarttransacties zoals in- en uitchecken en opladen. Trans Link Systems (Translink), het bedrijf dat zorgt dat dit goed, makkelijk en veilig gebeurt, heeft veel gemeen met 9292. Daarom verkennen de organisaties de samenwerkingsmogelijkheden. De ontwikkelingen komen nu in een stroomversnelling

In gesprek

Arco Groothedde
Directeur Translink
Stefan Hulman
Directeur 9292

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, blijven wij het overzicht houden. 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."

Arco: "Onze organisaties lijken in veel opzichten op elkaar. We hebben straks grotendeels dezelfde aandeelhouders en klanten en hetzelfde soort mensen aan boord, mensen met een no-nonsense mentaliteit die van aanpakken weten. We spreken dezelfde taal en delen dezelfde basisopvattingen. En we bieden allebei dienstverlening aan ov-reizigers in Nederland, ongeacht met welke vervoerder ze te maken hebben. Zoals

reizigers dat ook verwachten. Die zien het ov als één systeem en vinden de concurrentie die er nu is, vaak maar verwarrend. Wij en 9292 bieden een basisinfrastructuur die er lijn in brengt. Je zou ons de hygiënefactor kunnen noemen. We proberen te zorgen voor rust, zowel bij reizigers als bij vervoerders, die zich daardoor kunnen bezighouden met hun kerntaak: reizigers vervoeren en mooie proposities ontwikkelen voor die reizigers. Wij faciliteren dat."

Stefan: "Door samen te werken, denken we dat we dat nog beter kunnen doen. We hebben ieder onze eigen kwaliteiten en terreinen waar we goed in thuis zijn. Daarin kunnen we elkaar helpen. Translink en 9292 maken het samen mogelijk dat wat vervoerders reizigers bieden makkelijk toegankelijk wordt. Zodat die bijvoorbeeld aanbiedingen en abonnementen makkelijker kan overzien en afnemen."



Arco: "In de meeste landen om ons heen zie je dat reisinformatie en betalen voor het openbaar vervoer in één hand zijn. Vanuit de reiziger is dat ook logisch en handig."

Stefan: "Als je in Nederland een algemene vraag hebt over het openbaar vervoer, waar kun je die dan stellen? Dat is helemaal niet zo makkelijk te beantwoorden. Met een vraag over reisinformatie komen reizigers al snel bij ons uit. En gaat het over betalen en producten, dan kunnen ze terecht bij Klantenservice OV-chipkaart en misschien op nog een paar plekken. Dat is niet handig. Je zou met al die vragen terecht moeten kunnen op één plek."

Wij denken dat het goed is om het merk 9292 daarvoor in te zetten. Als wij onze kennis samenbrengen, kunnen we een makkelijke en goede ingang opzetten."

Arco: "We zien samenwerkingsmogelijkheden op drie vlakken. Ten eerste willen we bestuurlijke eenvoud bewerkstelligen. We lijken op elkaar en hebben dezelfde overlegpartners. Waarom zouden we de overlegstructuur daar niet op aanpassen? Daar is direct winst mee te halen. Ten tweede maken we gebruik van vergelijkbare ondersteuning op het gebied van bijvoorbeeld IT, telefonie en kantoorautomatisering. We kijken daarom ook hoe we samen een shared service-functie

"Als je in Nederland een algemene vraag hebt over openbaar vervoer, waar kun je die dan stellen?."

kunnen vervullen en daar schaalvoordeel uit kunnen halen. Bijvoorbeeld door samen in te kopen bij leveranciers en onze callcenterdiensten beter op elkaar aan te laten sluiten. En het derde vlak waarop samenwerking mogelijk is, is het belangrijkste: dat van onze primaire activiteiten. Voor een reiziger is het logisch dat hij in één moeite door kan reizen en betalen. Dat willen we samen gaan faciliteren."

Stefan: "Dat klinkt misschien alsof we willen fuseren, maar een fusie is niet het doel. Het doel is het verbeteren van de dienstverlening voor reizigers. Dat zouden we kunnen doen door onze data effectief in te zetten."

Arco: "9292 beschikt over een waardevolle schat aan data aan de voorkant: waar en hoe plannen reizigers hun ov-reis? Wij hebben juist alle informatie over hoe er daadwerkelijk gereisd is. Als je die bij elkaar brengt, kun je veel toegevoegde waarde bieden. We beginnen nog maar net te ontdekken wat er allemaal mogelijk is. Het voorspellen van reisgedrag op bepaalde trajecten ligt voor de hand. Met die voorspellingen kunnen vervoerders

bijvoorbeeld bepalen hoe ze hun materieel inzetten op bepaalde tijdstippen."

Stefan: "Een voorbeeld dat in het verlengde hiervan ligt: we onderzoeken samen met het OV-Bureau Groningen Drenthe en de vervoerders in Groningen hoe ze kunnen zorgen dat het gebruik van het ov in de spits zich verplaatst naar daluren. Bijvoorbeeld door afspraken te maken met werkgevers en grote onderwijsinstellingen. Het idee is dat je met een gelijkmatigere stroom van reizigers tot een effectievere en slimmere inzet van het ov komt. Door data scherp te analyseren kunnen wij de effecten voorspellen van verschillende ingrepen. Waardoor het OV Bureau met de vervoerders betere keuzes kan maken. Dit onderzoek is een samenwerking die én in het belang van de reiziger én in het belang van de opdrachtgever en vervoerder is."

Arco: "De aanzet tot samenwerken is er dus al. De kunst is nu: waar zetten we de eersteconcrete stappen? Als je gaat samenwerken op datagebied kun je ook je app- en webwerelden dichter bij elkaar brengen. Maar om die direct te integre-

ren is meteen veel te groot en risicovol. We nemen kleine stapjes en vandaaruit gaan we de samenwerking verder ontwikkelen. We kijken steeds goed wat het effect is, welke voordelen het oplevert. We beginnen dus met te zorgen dat bezoekers vanuit onze kanalen direct door kunnen klikken naar 9292 en andersom. Werkt dat goed, dan is dat een motor voor een volgende stap. Dan kun je bijvoorbeeld denken aan de mogelijkheid voor reizigers om via Mij9292 ook direct bij hun ov-chipkaartgegevens te kunnen."

Stefan: "We willen juist die dynamiek op gang brengen waarin succes automatisch leidt tot vervolgstappen. Natuurlijk zien we vergezichten, en denken we na over wat er uiteindelijk allemaal zou kunnen. Maar het is een valkuil om daarmee te beginnen." ■



Wat zijn de provincieplannen?

De nieuwe provinciebesturen die gevormd zijn na de provinciale verkiezingen van maart dit jaar, zitten inmiddels allemaal in het zadel. De akkoorden zijn rond en het werk is begonnen. Wat staat er de komende jaren op de rol op het gebied van openbaar vervoer? Een rondje door het land.

Drenthe

In het Drentse programma 'Dynamisch en Ondernemend' beschrijft de provincie haar ambitie om koploper te worden in bereikbaarheid, zowel fysiek – vervoer – als digitaal – glasvezel. Technologische innovatie gaat de provincie daarbij helpen. In de volgende concessieverlening komen experimenten met nieuwe vervoersvormen en een integrale aanpak van vervoer centraal te staan.

Flevoland

Onze jongste provincie doopte haar programma 'Innovatief en Ondernemend'. Hierin staan veel punten die het verbindende karakter van Flevoland onderstrepen. Doorgaande spoorverbindingen, een transferium en een hoogwaardige openbaarvervoerverbinding (HOV) naar de Airport Lelystad getuigen daarvan. Ook Flevoland zoekt naar 'alternatieve vervoersconcepten'.



Van gratis ov voor toeristen tot alternatieve vervoersconcepten.

Friesland

'Mei elkenien, foar elkenien' (Met iedereen, voor iedereen) heet het Friese programma. Duurzaamheid is hierin een centraal thema, en daarbij gaat het niet alleen om het milieu, maar ook om sociale duurzaamheid. Friesland wil zelf de veerdiensten naar de eilanden gaan aanbesteden en heeft plannen voor gratis ov voor toeristen.

Gelderland

In 'Ruimte voor Gelderland' schrijft de provincie dat zij voorop wil lopen in innovatieve mobiliteit, ook omdat de bereikbaarheid van de voorzieningen op het platteland erg belangrijk wordt gevonden. Gelderland gaat in haar aanpak voor maatwerk, geen eenheidsworst.

Groningen

De provincie Groningen is 'Vol vertrouwen', aldus haar programma. Centraal

staat leefbaarheid. De basisvoorzieningen moeten dus bereikbaar blijven via een basisnet dat goed aansluit op de ov-knooppunten. Groningen wil het gebruik van openbaar vervoer bewust promoten en zet daar doelgroepenbeleid op in.

Limburg

Het coalitieakkoord 'In Limburg bereiken we meer' beschrijft de internationale belangen van deze provincie. Euregio-naal vervoer is prioriteit. Internationale ticketing en goede verbindingen naar Duitse en Belgische steden staan hoog op het verlanglijstje. Verder moet het regionale vervoer goed aansluiten op specifiek doelgroepenvervoer.

Noord-Brabant

'Beweging in Brabant' bevat de coalitieafspraken van Noord-Brabant. De provincie gaat voor hoogwaardig openbaar vervoer met aandacht voor de bereikbaar-

Grote gemene delers

Elke provincie staat voor haar eigen uitdagingen, maar dwars door de akkoorden heen is er ook een rode draad te ontdekken. Zo keert de (ov-)fiets terug in veel provinciale plannen. Niet alleen als 'los' vervoermiddel, maar ook als voor- of natransport. Een andere opvallende overeenkomst is dat veel provincies werken aan (de integratie van) kleinschalig vervoer op de zogeheten 'dunne lijnen'. En zeker in de grensprovincies staat het thema internationaal/grensoverschrijdend openbaar vervoer hoog op de agenda.



heid van het landelijke gebied. Door in te spelen op gedragsverandering – minder autogebruik – en door innovatieve oplossingen in bijvoorbeeld kleinschalig vervoer. Daarbij streeft Noord-Brabant een integrale aanpak na.

Noord-Holland

In Noord-Holland is er 'Ruimte voor groei'. Toerisme krijgt speciale aandacht, bijvoorbeeld door ov dat aansluit op attracties en betere informatievoorzieningen. De koppeling met een schonere leefomgeving krijgt gestalte in schonere vervoer en aandacht voor de fiets. Ook in Noord-Holland staan geïntegreerde vervoersvormen/vervoer op afroep op de rol.

Overijssel

Het programma 'Overijssel werkt' stelt dat mobiliteit een voorwaarde is voor economische groei. Platteland en stad moeten hiervoor als eenheid worden gezien. De provincie zet financieel ook fors in op mobiliteit en bereikbaarheid en pilots en experimenten voor duurzame oplossingen zijn van harte welkom. Ov, fiets en trein moeten integreren met vervoer over water.

Utrecht

Het Utrechtse akkoord 'In verbinding' gaat over duurzaamheid en samenwerking. De bereikbaarheid van de stad Utrecht en het centraal station in de hoofdstad zijn daarbij belangrijke punten. Utrecht hanteert het principe van vraaggericht openbaar vervoer. Daarnaast werkt Utrecht eraan dat alle belangrijke voorzieningen ook per fiets bereikbaar worden.



Zeeland

'Krachten bundelen' is de naam van het Zeeuwe coalitieakkoord. De provincie kijkt nadrukkelijk waar haar verantwoordelijkheden liggen en zoekt de samenwerking op. Partners worden van harte uitgenodigd mee te denken over integraal en vraaggericht ov. Snelle verbindingen met de Randstad via water, weg en spoor zijn verder noodzakelijk om wonen en werken in Zeeland aantrekkelijk te houden en te maken.

Zuid-Holland

'Slimmer, schoner, sterker' is het motto van Zuid-Holland voor de komende vier jaar. De prioriteit ligt bij een betaalbaar openbaar vervoer. Eenduidigheid in abonnementen en aansluitingen tussen concessies dienen de reizigersbelangen en die staan centraal. Nadrukkelijk zet Zuid-Holland zich ook in voor toegankelijk ov. En fijnmazig ov in de dunbevolkte gebieden blijft een belangrijk doel. ■



Kids Vrij aanbieding

Met een Kids Vrij abonnement van NS mogen kinderen van 4 tot en met 11 jaar onbeperkt gratis meereizen met hun ouders in alle treinen in Nederland. Tot en met 31 december 2016 mogen kinderen met Kids Vrij ook gratis meereizen in de bussen van Syntus Overijssel in ov-regio IJsselmond, en van Arriva in de Achterhoek en Rivierenland. Een mooie actie van samenwerkende vervoerders. Om die actie goed en gericht bij reizigers onder de aandacht te brengen, zet Syntus online banners in via 9292. En wel zo dat die banners precies verschijnen in reisadviezen in of door de regio waarin de Kids Vrij aanbieding van Syntus geldig is. Zo richt Syntus zijn pijlen recht op het doel. *Wilt u meer weten over de effectieve promotiemogelijkheden die 9292 biedt om úw publiek te bereiken? Neem contact op via adverteren@9292.nl of 088-0760699.*

Reisadvies API verbeterd

De 9292 Reisadvies API wordt sterk verbeterd. Zo komt in november de nieuwe functionaliteit 'Centrumzone' beschikbaar. Hiermee vult de API de reisadviezen aan met de Sterwaarde voor het bijbehorende abonnement (als dat bij 9292 bekend is). Daarnaast worden de tariefenheden voor de trein toegevoegd en berekent de API straks ook het aantal overstappen en de totale reistijd. Ook de realtime-functie gaat erop vooruit, bijvoorbeeld in de verwerking van trein-omleidingen.

Wilt u meer weten over het 9292 Mobiliteitsadvies of over de aanpassingen in de 9292 Reisadvies API? Neem dan contact op met Caroline van de Bunt via zakelijk@9292.nl of 088-0760620.

Mobiliteitsadvies voor organisaties

Het 9292 Mobiliteitsadvies maakt mobiliteitskeuzes maken makkelijk voor elke organisatie. Op basis van vertrek- en aankomstinformatie en de gewenste reismomenten brengt 9292 met deze nieuwe dienst de reistijden en ov-kosten

van alle medewerkers in beeld. Zo krijgen organisaties ook helder inzicht in de totale reiskosten. En dat is weer belangrijke informatie om te bepalen welk mobiliteitsaanbod het beste bij de organisatie en de individuele medewerkers past.

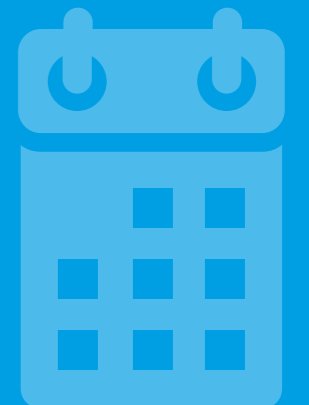
Agenda

21 en 22 oktober
IT(S)I meeting UITP
Utrecht

5 november
Nationaal Verkeerscongres
Zwolle

17 november
Landelijke bijeenkomst openbaar vervoer
Utrecht

26 november
Verkiezing Website van het Jaar
Amsterdam





Cendris

Cendris is een zelfstandig bedrijf binnen PostNL. De organisatie biedt uiteenlopende diensten op het gebied van klantdata, data-management, communicatie-inzicht, prospectdata, campagne-management en customer contact. De telefoniediensten van Cendris vallen onder customer contact.

Telefoonendienst 9292 naar mensenbedrijf Cendris

Met ingang van 1 januari 2016 gaat klantcontactspecialist Cendris de 0900 9292-gesprekken uitvoeren. 9292 en Cendris tekenden het contract hiervoor in oktober. Met de gesprekken gaan ook veel medewerkers van 9292 mee naar Cendris. René van den Pas, Commercieel Manager 9292, en Ronald Smit, Algemeen Directeur Customer Contact van Cendris, in gesprek over het proces, de resultaten en de toekomst.

In gesprek

Ronald Smit
Algemeen Directeur Customer Contact van Cendris
René van den Pas
Commercieel Manager 9292

René: "In 2014 kreeg ik als Commercieel Manager van 9292 de verantwoordelijkheid voor het callcenter. We zagen de aantallen telefoongesprekken al jaren afnemen. Van de ruim twee miljoen adviezen die we dagelijks afgeven, levert het callcenter nog maar een heel klein deel, zo'n duizend gesprekken per dag. Maar we vinden het wel belangrijk dat we deze dienst behouden. Er zijn immers altijd mensen die om welke reden dan ook niet zelf hun advies kunnen plannen via de digitale kanalen. De vraag is dan wel hoe je dit kwalitatief en financieel op een goede manier kunt blijven doen."

Ronald: "Dat kan ik me voorstellen. Het is een vak apart, waarbij het belangrijk is om veel aandacht te besteden aan de medewerkers. Die hebben tenslotte het eerste klantcontact."

René: "Inderdaad. Om me een beeld te vormen van onze dienstverlening, heb ik een snelle audit laten uitvoeren met

als vraag: hoe staan we ervoor? Wat gaat er goed en wat kan beter? De uitkomsten van de audit leverden, naast complimenten voor het team, ook een aantal aanbevelingen op. Aanbevelingen van technische, organisatorische en uitvoerende aard. We zijn met deze aanbevelingen aan het werk gegaan en deels heeft dit ook verbeteringen opgeleverd. Maar zeker op financieel terrein helaas niet genoeg. In het audittraject is outsourcing al genoemd als mogelijke oplossing, maar we zijn hier pas echt naar gaan kijken na een goed gesprek met Translink."

Ronald: "We doen al een aantal jaren zaken met Translink en hebben een prettige relatie. Het is een bedrijf dat samen met ons energie wil steken in voortdurende verbetering van de dienstverlening aan de klant. Cendris is een echt 'mensenbedrijf', waarbij de medewerker direct invloed kan uitoefenen op de klanttevredenheid. Dus dat past goed bij elkaar."



“Medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal, daar zijn we zuinig op.”

René: “Dat was ook wat ons erg aansprak. Op dat punt in de tijd stonden we voor een keuze waarbij voor ons continuïteit van de telefonische dienstverlening en toekomstperspectief voor onze medewerkers boven aan het wensenlijstje stonden. Outsourcen *an sich* bood mogelijkheden om de eerste wens te realiseren. Outsourcen naar Cendris gaf ons de kans om allebei de wensen te vervullen. Door de 9292-gesprekken te ‘blenden’ met Translink-gesprekken is schaalvoordeel, samenwerking en functieontwikkeling mogelijk.”

Ronald: “We zijn heel blij dat we een gerenommeerde partij als 9292 als klant mogen bedienen. Het is heel bijzonder

om met deze opdracht ook de medewerkers te mogen verwelkomen. Zij hebben een historie van meer dan twintig jaar. Die kennis en expertise weten we erg te waarderen. Binnen Cendris hebben wij een gestructureerde werkwijze. Deze brengen we in praktijk op basis van gedragsregels. Een belangrijke is: eerst inleven in de klant en dan pas op de inhoud ingaan. Dat kan op verschillende manieren en we nodigen medewerkers ook nadrukkelijk uit om hier actief mee te werken aan verbetering. Ik verwacht veel van de 9292'ers die we in huis krijgen.”

René: “Mooi dat je dit zo zegt. 9292 is een sterk merk en onze mensen voelen dat ook zo. Het 9292-gevoel leeft echt in hen;

ze willen het allerbeste reisadvies geven met alle kennis die ze hebben. En dat geldt ook voor de klantenservices die ze voor EBS, RET en Syntus uitvoeren. Deze vervoerders zien ook zeker de voordelen van de schaalvergroting plus de kwaliteit van Cendris. Wat zou jij tegen deze vervoerders willen zeggen?”

Ronald: “Dat we ernaar streven om deze dienstverlening verder te professionaliseren. Wij gaan graag in gesprek om te kijken hoe we hun klanttevredenheid verder kunnen verhogen. Er zijn volgens mij mogelijkheden genoeg om een mooi vervoersconcept te maken, specifiek voor deze branche. Een unieke dienstverlening die echt past.”

René: “Waar ik persoonlijk erg blij mee ben, is dat onze medewerkers de mogelijkheid behouden om thuis te werken. Zo hoeven ze in de vroege en late uren niet te reizen en kunnen we snel bijschakelen bij plotselinge drukte. De medewerkers zijn hier erg aan gaan hechten en we hebben de afgelopen jaren ook het proces van kwaliteitsbewaking en monitoring goed kunnen aanscherpen. Hoe kijk jij daar tegenaan?”

Ronald: “Daar snij je een interessant onderwerp aan. Ik ben namelijk zeer gecharmeerd van deze optie. Andere Cendris-opdrachtgevers hebben ook interesse in thuiswerken en het is voor ons dus een absolute pré om de ervaring die jullie ermee hebben, binnen te halen. Niet alleen technisch maar zeker ook als het gaat om het monitoren van de kwaliteit en tevredenheid. Het is toch sturen op afstand en jullie expertise daarin waardeer ik enorm.”

René: “Per 1 januari is het zover en dat is best spannend voor de callcentermedewerkers, maar ook voor ons als bedrijf. In de beginjaren waren we puur callcenter tenslotte. Zoals ik al zei zit 9292 bij veel mensen in de genen.”

Ronald: “Dat gevoel is alleen maar goed. Wij vinden het fantastisch als onze



medewerkers zeggen dat ze voor een bepaald merk werken, dat ze zich daarmee verbonden voelen. De smaak van de opdrachtgever is belangrijk. Dat brengen de medewerkers ook mee naar de werkplek, door bijvoorbeeld posters of banners van het merk waarvoor ze werken op te hangen. En er zijn opdrachtgevers die de callcentermedewerkers uitnodigen voor personeelsfeesten. Medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal, daar zijn we zuinig op.”

René: “Dat is goed om te horen. Op deze manier samenwerken vind ik erg prettig. En ik verwacht dat we de komende jaren veel samen zullen optrekken om de dienst verder te ontwikkelen en te verbeteren. Dat verdienen onze reizigers en onze medewerkers!”

Ronald: “Ik heb er alle vertrouwen in dat we met en voor 9292, net als bij Translink, een uitstekende dienst neer gaan zetten voor de reizigers in het openbaar vervoer.” ■





ahoog2: Wat zijn wij verward met @OV9292 Dat werkt! Een busverbinding zoeken in #Schotland met de Victoriaanse OVsite @firstgroup.com is een drama.



MollyDenmark: How is it that @9292 (a privately owned real-time transport app for Netherlands) is more efficient than @NS_online's own app? Crazy.

Ov-wereld verenigd in OVNL

Nederland heeft weer een brancheorganisatie voor de openbaar vervoerbedrijven. De naam van deze organisatie is OVNL en de voorzitter voor de komende twee jaar is Pedro Peters, directeur RET. Acht jaar geleden sloot de toenmalige branchevereniging Mobis haar deuren en sinds die tijd heeft de branche het dus zonder koepel gedaan. In OVNL verenigen alle vervoerders in Nederland zich. Doel is veel nauwer samen op te trekken bij zaken als reisproducten, klantenservice en betaaloplossingen. Maar ook op het gebied van innovatie wil OVNL een rol spelen. Daarnaast zal ook op het gebied van belangenbehartiging richting politiek en bestuur samengewerkt worden binnen de brancheorganisatie.



21 kandidaten voor de Blijve Reizigers Prijs

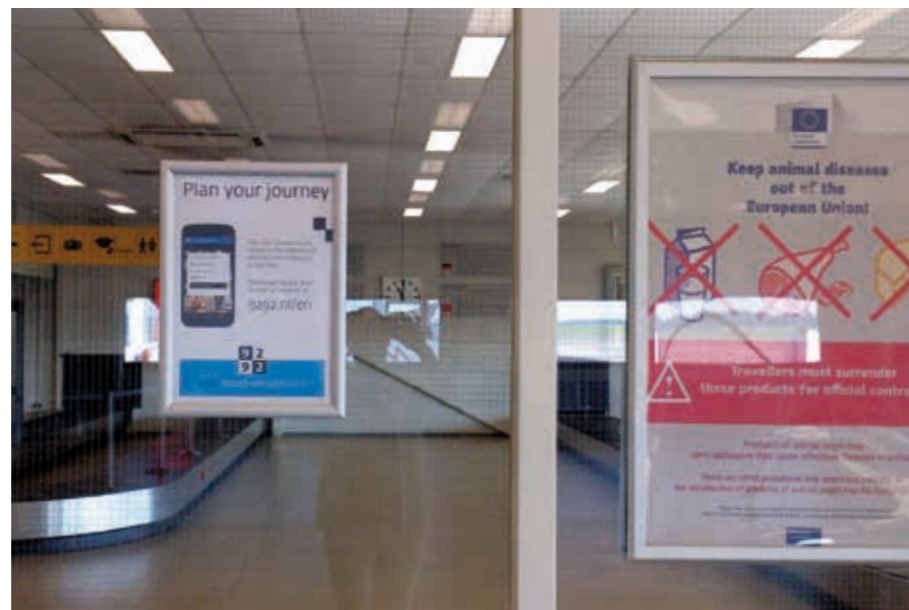
Jaarlijks reikt Railforum de Blijve Reizigers Prijs uit. Dit is een prijs voor verbeteringen in het openbaar vervoer die het ov-reisgemak vergroten. Er zijn dit jaar 21 initiatieven genomineerd van zeer divers pluimage: van een initiatief voor meer respect voor treinconducteurs,

tot de 'moet ik rennen'-app, beide initiatieven van studenten. Ook projecten als 'Bus fol verhalen' en 'de Hopper' staan op de lijst. Kijk voor een compleet overzicht van de genomineerden op www.railforum.nl/brp.

Vliegensvlug je reis plannen

Sinds september dit jaar zijn reizigers die op Maastricht Airport aankomen, snel wegwijs in het openbaar vervoer. In samenwerking met 9292 heeft deze luchthaven op diverse opvallende plekken 'Plan your journey'-posters aangebracht. Op deze manier weten vliegreizigers

direct waar ze informatie kunnen krijgen over het openbaar vervoer en kunnen ze makkelijk hun vervolgreis plannen vanaf de airport. Luchthavens hebben belang bij een snelle doorstroming van passagiers en deze communicatie helpt die doorstroming te bevorderen.



Innovatie en verduurzaming; kansen voor het ov

Na het decennium waarin het openbaar vervoer vooral ging over "hoe houden we de lijnen overeind" en discussies over de betaalbaarheid van lege bussen, breekt in mijn overtuiging nu de tijd aan van innovatie en verduurzaming. Het bewustzijn dat de lege bus niet betaalbaar is en dat samen met Rijk, Provincie, Gemeente, vervoerders én inwoners gekeken moet worden naar de beste manier van vervoer, is in alle haartakten doorgebroken. Nu nog zoeken naar de juiste antwoorden.

Als provincies zetten wij ons volop in om via versterking van de samenwerking tussen provincies onderling én met gemeenten en vervoersbedrijven tot een steeds beter en efficiënter vervoerproduct te komen. Daarbij spelen de auto en fiets minstens zo'n belangrijke rol als het traditionele ov. De reis van deur tot deur staat centraal en daarmee de reiziger zelf. [Het individuele belang van de reiziger gaat steeds meer bepalen welke mix van middelen er ingezet wordt.](#) En de techniek van apps en 5G kunnen daarbij helpen.

Kansen voor vernieuwing, door de snelle ontwikkeling van technologie waardoor er in de nabije toekomst nieuwe mobiliteitsdiensten en meer maatwerk-ov beschikbaar zal zijn. Het is mijn overtuiging dat meer vraaggerichte ov-systemen een goede aanvulling, en op termijn zelfs vervanging, van het huidige ov vormen. De Texelhopper is daarvan een mooi voorbeeld.

[En er zijn kansen voor verduurzaming.](#) Om zo de stap richting Zero Emissie steeds dichterbij te brengen. De pilots met waterstof- en elektrische bussen zijn beloftevol. We zijn momenteel met het ministerie van I&M, de twee vervoerregio's en de provincies aan het onderzoeken hoe we dit transitieproces kunnen versnellen. De investeringsruimte is beperkt, maar met elkaar kunnen we voldoende massa maken, zodat de toekomst waarin elke Nederlander duurzaam bereikbaar is, een stuk dichterbij komt.

Heb ik dan helemaal geen zorgen voor de toekomst? Nee helaas. Er blijven publieke middelen nodig voor schoon en efficiënt vervoer. De zorg om financiële houdbaarheid van het regionale ov leeft dan ook in alle provinciehuizen. Dat er in tijden van financiële krapte maar beperkt ruimte is voor rijksinvesteringen is jammer, maar wel begrijpelijk. Dat door bezuinigingen op de Brede Doeluitkering (BDU) verkeer en vervoer en aanhoudende kostenstijgingen het exploitatietekort in het ov blijft stijgen, is op termijn veel problematischer. Investeren in duurzame en toekomstvaste oplossingen kan in de toekomst veel geld besparen en [vraagt nu om keuzes met lef](#). Ik roep het rijk dan ook op de ambitie van de provincies te ondersteunen en samen de sprong te maken naar een innovatief en duurzaam openbaar vervoer. En zo de kansen ook daadwerkelijk te verzilveren.



Fleur Gräper - van Koolwijk, gedeputeerde Provincie Groningen en portefeuillehouder Mobiliteit binnen het IPO-bestuur



van
wind om het huis
naar
vlieger in de wind



9292 reist met je mee