

Van: Info Reizigersoverleg Brabant [<mailto:info@reizigersoverlegbrabant.nl>]

Verzonden: dinsdag 17 januari 2017 12:59

Aan: Info Reizigersoverleg Brabant

Onderwerp: Verslag symposium 'Waarheen, waarvoor? Nieuwe wegen voor de reiziger?

Geachte heer, mevrouw,

Bij deze ontvangt u, net als alle andere genodigden, het verslag van het symposium 'Waarheen, waarvoor? Nieuwe wegen voor de reiziger' dat Reizigersoverleg Brabant en NHTV op 13 december jongstleden organiseerden. Het symposium resulteerde in de aanzet voor een proeftuin voor het Vlindersysteem en Abel in Brabant. Reizigersoverleg Brabant en NHTV staan nu aan de start van deze proeftuin, samen met diverse partners. En misschien wel met u? Want wellicht komt het tot een realisatie van de proeftuin in uw regio.

Met vriendelijke groet,

NHTV en Reizigersoverleg Brabant

Waarheen? Waarvoor?

NIEUWE WEGEN VOOR DE REIZIGER

Openbaar vervoer, transport en logistiek.

Kansen worden uitgelicht, samen met u
en prominente kenners uit
de vakgebieden.

**DINSDAG
13 december 2016**

16.00 - 18.00 uur
(aansluitend borrel)

**Verkadefabriek
's-Hertogenbosch**



Verslag

Symposium georganiseerd door

Reizigersoverleg Brabant
uw stem in het openbaar vervoer



Wat kunnen de sector transport en logistiek én het openbaar vervoer van elkaar leren? Welke kansen voor het openbaar vervoer zijn daaruit af te leiden? En hoe speel je dan in op de (toekomstige) reiziger? Op dinsdag 13 december bogen Reizigersoverleg Brabant en NHTV zich, samen met prominente spelers uit de vervoerswereld, over deze kwestie tijdens het symposium 'Waarheen, waarvoor? Nieuwe wegen voor de reiziger'. Onder leiding van Maarten Bouwhuis, bekend van BNR Nieuwsradio en RTL-Z, stelden ruim honderd aanwezigen vast welke kansen er voor het openbaar vervoer zijn. Met als doel een proeftuin te creëren voor het beste idee.

Presentaties: inspiratie uit twee werelden...

Tijdens het symposium inspireerde de sector logistiek en transport het openbaar vervoer. Onder hen bevonden zich prominente spelers uit de vervoerswereld, zoals Erik van Wunnik (Director Business Development, DSV Solutions), Eric Van Eijndhoven (Managing Director, Connexxion), Pedro Peters (CEO, RET), Frank van Setten (Adjunct-directeur Trein, Arriva), Jan Willem Proper (Lector Transport en Logistiek, NHTV) en Christophe van der Maat (Gedeputeerde Mobiliteit en Samenwerking, Provincie Noord-Brabant). Zij schetsten tijdens het symposium de wereld van het openbaar vervoer en de logistiek in de afgelopen jaren. Wat kunnen we daarvan leren? En welke kansen hebben zich al bewezen?

'Hoe zetten we de nieuwste technieken zo snel en slim mogelijk in?'

Christophe van der Maat (Gedeputeerde Mobiliteit en Samenwerking, Provincie Noord-Brabant)

Volgens Christophe van der Maat is er alle reden om te praten over de toekomst van mobiliteit. In 2024 zullen er in Brabant al overal elektrische bussen rijden. Vragen die nu spelen zijn vragen als 'Moeten we niet veel meer gaan inzetten op kleinschalige mobiliteitsoplossingen? Of op snelfietsroutes?' en 'Moeten we nu niet al gaan nadenken over hoe we met het meest duurzame asfalt onze vervangingsinvestering moeten gaan organiseren?' Onlangs heeft de provincie haar visie gepubliceerd, 'een bewegend perspec-

Voor welke opgave staan we?



Foto: Lyanne Oussoren

tief', waarin Brabant wordt uitgedaagd om mee te denken over de manier waarop we de nieuwste technieken voor mobiliteit zo snel en slim mogelijk in kunnen zetten. De provincie verwacht dat er op termijn geen grote aanbestedingen meer komen en wil meer inspelen op de dynamiek van de markt, waarbij partijen op een andere wijze inhaken op de ontwikkelingen.

'Bericht aan de reizigers: BAR'

Jan Willem Proper (Lector Transport en Logistiek, NHTV)

We leven in een wereld van 'Synchronia'; een wereld waarbij organisaties zelf niet over bijvoorbeeld een hotel beschikken, maar wel het reserveringssysteem erachter exploiteren. Kijk naar Uber. Maar is de communicatie dan afgestemd op de reiziger? Immers, we leven in een 'hypervernetwerkte' samenleving. Staat er niet vaak tussen de regels door 'zoek het zelf maar uit'? Omvat de communicatie tussen vervoerders en de klant informatie die de klant wil horen en begrijpt? De communicatie dient afgestemd te worden op de reiziger zodat die verstaat wat er gezegd wordt. Dat betekent dichterbij diens belevingswereld en de leer van bedrijven.



'Bereikbaarheid stad en land is de kracht van de economie'

Eric van Eijndhoven (CEO, Connexxion)

De bereikbaarheid van stad en land is een belangrijk aandachtspunt als we kijken naar de toekomst. En dat gezien vanuit de reiziger. Vanuit reizigersperspectief is er een groeiende behoefte aan meer controle over de reis en het comfort tijdens die reis. Echter, de wachttijd op overstappunten wordt steeds negatiever beoordeeld. En dat terwijl knooppuntbeleving zo belangrijk is. De klant moet zich koning voelen. Op veel plaatsen in Noord Brabant wordt al hard gewerkt aan multimodale knooppunten. Op andere locaties zijn er nog uitdagingen. Een kwaliteitsslag van en op de haltes is dan ook een noodzakelijke stap die gezet moet worden.

*De klant moet zich
koning voelen*



'Het vervoeren van producten is hetzelfde als 'people logistics''

Erik van Wunnik (Director Business Development, DSV Solutions)

Op een paar factoren na is het vervoer van producten hetzelfde als het vervoer van mensen. Daarbij maakt het niet uit via welke lijn of via welk knooppunt dat gebeurt, als het pakket of de persoon maar op de juiste bestemming komt. Logistiek gaat echter verder dan dat. Logistiek omvat ook het doel om maximale klantentevredenheid te realiseren tegen zo laag mogelijke kosten. Nieuwe ideeën en nieuwe benaderingen zijn daarvoor onmisbaar. Waarom zouden we bijvoorbeeld ouderen niet inzetten als



pakketdepot? Het vervoer van het pakket gebeurt door de reguliere bus die personen vervoert. Buurtbewoners kloppen dan na werktijd aan bij de pakketverzamelaar. Ook de oudere pakketverzamelaar heeft er baat bij; meer sociale contacten.



Foto: Lyanne Oussoren

‘Werken aan beleving nadat de basis op orde is: ‘Show, don’t tell’

Pedro Peters (CEO, RET)

De klantwaardering groeit de afgelopen jaren in Rotterdam, maar de dienstverlening is niet veel veranderd. Zo zijn er grofweg nog steeds dezelfde routes als 60 jaar geleden. Zelfs lijnnummers zijn vaak onveranderd. Kortom, ‘Dood in de pot’; zorgen over het aantal reizigers en het voldoen aan de wensen van de reiziger. Echter, voordat je kunt praten over beleving, moet de basis op orde zijn. Openbaar vervoer moet leuk zijn en gemak toevoegen. Hierbij kan gedacht worden aan een pianotrap, een marathontap, geur, muziek, pakjes kunnen afhalen en petflessen in kunnen leveren voor een tegemoetkoming. Kortom, wat is een goed ontwerp voor optimale busbeleving?



Foto: Lyanne Oussoren

‘Vlindersysteem: een reis specifiek afgestemd op de bestemming van de reiziger’

Frank van Setten (Adjunct-directeur Trein, Arriva)

In de avonduren vertrekt 90% van de reizigers uit de stad, dus rijden er lege bussen terug naar de stad. In dit geval biedt de Vlinder uitkomst. Dit is een bus die bij het station klaarstaat en de reiziger rechtstreeks naar de gewenste halte in één van de omliggende dorpen brengt. En dat zonder van tevoren te hoeven bellen (dit moet wel wanneer iemand vanuit de dorpen naar het station reist). De chauffeur bepaalt op basis van de bestemmingen van de reizigers de beste route. Zodoende zorgt de Vlinder voor een optimale aansluiting met de basis bus- en treinverbindingen en een hogere reizigerstevredenheid. Waarom ook niet introduceren in andere concessies, zoals Brabant?

Discussietafels:

ideeën onder de loep

Voorgaande presentaties en een eerdere inventarisatie onder de deelnemers van het symposium mondden uit in diverse ideeën. Reizigersoverleg Brabant en NHTV streefden tijdens het symposium naar een aanzet voor de realisatie van het beste idee. Deelnemers van het symposium gingen daarvoor groepsgewijs met elkaar in discussie over het toegewezen idee. Begeleidende vragen daarbij waren:

← Brainstormen!



Foto: Lyanne Oussoren

- Wat is het reizigersbelang? En in hoeverre komt het idee daar- aan tegemoet?
- In hoeverre is het idee haalbaar binnen 3 jaar in Brabant? En welke factoren spelen daarbij een rol?
- Hoe innovatief is het idee? Waarom?
- Hoe groot is de (financiële) investering voor de realisatie van het idee? En hoe is hiervoor budget te regelen?

Uiteindelijk mondde deze analyse uit in een groepscijfer voor het be- treffende idee. Hierna zijn de resultaten per idee weergegeven.



Foto: Lyanne Oussoren

<i>Idee,</i>	<i>Reizigersbelang</i>	<i>Haalbaarheid</i>	<i>Innovatie</i>	<i>Investing</i>	<i>Groepscijfer</i>
<i>Bar-idee: Interac- tieve diensten en experimenten. Hoe communiceert de vervoeder met de reiziger?</i>	• 1 centrale dataleve- rancier (bron) • Doelgroepen • Keten • Navigeren →brede elementen: lijn, ta- rief, tijden, strem- mingen	• Data en ICT: haal- baar • Privacy en regel- geving finetunen op haalbaarheid • Alle vervoerders: volledige mede- werking, dan haal- baar. • Moet wel landelijk uitgerold worden	• vernieuwend voor bedrijfstak • Reclame en positieve suc- cessen vieren • Voor en tijdens en na de reis verhoging van de reisbeleving	• Haalbaar	7,2
<i>Kwaliteitsslag van en op de bushaltes.</i>	• 5500 haltes • Ja: fatsoenlijke plaats droog en vei- lig en goed verlicht (zonne-energie) en vertrekstaat en fiets- stalling en actuele informatie via app • Keuzes: welke haltes wel/niet - Wel reizigersbepa- lend - Knooppunten - Elke kern één goe- de halte • Noot: niet alles een beetje	• Mate waarin: Ja	• Niet: wel nood- zakelijk • Wel als het overal gebeurt	• 5 haltes x 3, 3 types hal- tes = 15 x 20 per halte = 300k • Opmerking: Hoe zorg je voor com- mitment van ge- meentes voor onder- houd?	7,0

<i>Hoe kunnen we pakjes en personenvervoer combineren?</i>	• Kans op meer vervoer in kernen • Mens gaat voor pakket • Vervoer in dure kernen wordt rendabel, dus minder routes worden geschrapt	• Maatschappelijk belang duiden voor aanpassen wetgeving • Buurtbusconcept → opbrengsten model voor schift vrijwilliger naar betaalde kracht	• Nog niet gebeurt → nooit overleg geweest, bestaande netwerken koppelen	• Ligt aan het concept: kleinschalig of over een regio • Kleine investering mogelijk	6,5
<i>Ontwerp een busbeleving.</i>	• De menselijke maat (terug) in de bus • Chauffeur ontzorgt de reiziger • Zelfstandigheid • Structuur • Mensen op weg helpen met vrijwilligers	• Het is haalbaar • Commitment / sociale wil • Grotere schaal		• Klein: vrijwillig • Investeren voor lange adem	8,0
<i>Vlindersysteem.</i>	• Aanbod op de avond t.b.v. vraag overdag • Leefbaarheid • Kortere reistijd (hogere snelheid) en sociaal gesprek = bijvangst Maar er blijven terugreis-reizigers bij haltes staan en moeten belen. Goed organiseren.	• Hoeveel DRU's kost dit? Niets meer gevraagd dan het reguliere alternatief • Blijven beroepschauffeurs	• 'Het kan niet' → Gewoon proberen! • Goed bruikbaar bij plaatsen waar geen avond-/stadsnet meer mogelijk is • Begin van de nacht • Aangeboden ritten blijven overeind • Potentie voor landelijke formule	• Budgettair neutraal	8,4
<i>Gestreckte lijnvoering met toevoer naar knooppunten.</i>	• Constant betrouwbare as → hoog frequent • Spinnenwebconstructie in landelijk gebied	• Financiële kaders van deze opzet? Aanbod vergelijkbaar, goedkoper of duurder? • Er moeten Hub's (knooppunten) gecreëerd worden voor een definitieve realisatie, voor een proeftuin niet • Toevoer naar Hub's levert vraagtekens op: wat is de winst? Meer overstappen? Mogelijk voor mensen met een beperking?	• leerlingenvervoer en pakketdienst koppelen aan busroute	• Hub's aankleden kost geld: wat kan je met lokale partijen. pompstations, bedrijven, studentenvervoer? • Bezetting bus	6,9

<i>Mobiliteitsmake- laar: Hoe optimali- seer ik mijn reis?</i>	• Zeker → mits alle- maal	• Ja, technisch haalbaar • Samenwerking is noodzakelijk • Landelijke dekking • Neutrale aanbie- der (overheid?)	• grootschalige verspreiding is de innovatie	• Uren om te promoten en overre- dingskracht naar nieu- we gebrui- kers en misschien provincie Noord- Brabant	8,5
<i>Welke stap moeten we nu maken om CO₂-neutraal en zelfsturend te kun- nen rijden?</i>	• CO₂: Niets, het is een maatschappelijk be- lang • Zelfsturend: groot, want zelfsturend is veel goedkoper, dus we kunnen meer aanbieden voor even veel geld	• CO₂: vermindering • Zelfsturend: zeker niet	• CO₂: Niet • Zelfsturend: Niet	• CO₂: Erg groot • Zelfsturend: Erg groot	3,2
<i>Mobiliteitsmix van SnappCar, Abel en Uber georganiseerd door vervoerders.</i>	• Je hoeft niet langer te wachten • Je kunt voertuig al 'zien' aankomen • Je wilt ook de finan- ciën vooraf zien	• Regiotaxi is er al • Ja	• Regiotaxi is er al • Je alles sneller beschikbaar hebt • Post bij Maas		7,7
<i>Waarheen, daar- heen: Waar vraag en aanbod beter op elkaar aansluiten.</i>	• Minder autonoom rijden Kansen: - zelfrijdend ver- voer, basis op orde - Systeem vraag en aanbod op basis van reiziger - Reizigerssoorten meenemen - Materieel af- stemmen op be- hoefte - Overstap • Geen vanzelfspre- kendheid • Nadeel: uit patroon stappen • Geen voorspelbaar- heid • Voorsorteren op zelfrijdend vervoer	• Verantwoordelijk- heid en vertrou- wen • Voorbereiden op zelfsturend ver- voer • Big data laten voeden kan wel, naam niet • Voorspellende kracht, innovatie	• Heel innovatief	• Alle ver- voerders doen het al • Chauffeurs • Voorspel- baarheid • ICT	5,4

<i>Vertrek- en aankomstpunten aantrekkelijker maken.</i>	• Comfort verhogend • Meer veiligheid • Meer beleving • Wachtijd aangename maken	• Geld om ideeën te ontwikkelen • Geld om idee te realiseren • Synergie zoeken	• hangt af van de ambitie die er is en van hoe innovatief (out of the box) de ideeën zijn.	• Synergie zoeken (bijvoorbeeld met duurzame energie) • Co-financiering	8,2
<i>Informatievoorziening op en rond de halte verbeteren. De basis moet goed zijn.</i>	• Juiste real-time informatie • Actuele informatie, stremmingen, tijdtabel • Digitalisering van papier: LCD • Sprekende halte/bussen • Geleidingssysteem via app	• Digitale informatievoorziening, schermen en/of pratende halte • Aandachtspunt: ook geld voor onderhoud!			7,0

Beste idee: op naar een proeftuin!

Beoordeling door deelnemers

Van beste ideeën...

Uit voorgaande beoordelingen blijkt dat de volgende ideeën het beste scoorden:

- *Mobiliteitsmakelaar: Hoe optimaliseer ik mijn reis? (8,5)*

Het matchen van openbaar vervoer en de behoefte van de reiziger op basis van een profiel (voorkeur voor fiets bijvoorbeeld). Een toevoeging daaraan is het betalen voor alle modaliteiten van je reis door middel van een abonnement. Eén reis, één factuur. Belangrijk is dat een onafhankelijke partij eigenaar is van dit matchingssysteem, bij voorkeur een marktpartij. Er zijn al commerciële initiatieven hiervoor, maar er is nog veel te winnen wat betreft bekendheid onder de reizigers.

- *Vlindersysteem (8,4)*

Dit is een bus die bij het station klaarstaat en de reiziger rechtstreeks naar de gewenste halte in één van de omliggende dorpen brengt. En dat zonder van tevoren te hoeven bellen. Het gaat hierbij niet om deur-tot-deur-vervoer, omdat dit logistiek technisch te veel tijd kost. Ook is het de vraag of privacy hierbij een punt van kritiek is. Een overweging is om prijsdifferentiatie toe te gaan passen; een hogere prijs wanneer iemand als eerste thuis wordt gebracht. Een tweede toevoeging is de kans voor de Vlinder om pakketjes mee te nemen.



- *Vertrek- en aankomstpunten aantrekkelijker maken (8,2) samengevoegd met...*
Comfort, veiligheid, beleving en veraangenaming van wachttijd zijn belangrijke variabelen voor de verbetering van vertrek- en aankomstpunten.
- *...busbeleving (8,0)*
Openbaar vervoer moet leuk zijn en gemak toevoegen. Mogelijke concepten die kunnen bijdragen aan een betere busbeleving hebben betrekking op het ontzorgen van de reiziger. Hier ligt een rol voor de chauffeur, maar ook vrijwilligers kunnen reizigers op weg helpen. Uiteindelijke zelfstandigheid, onder andere door een duidelijke structuur, is belangrijk.

... naar allerbeste idee: Vlindersysteem met een vleugje Abel

Welk van deze vier ideeën uiteindelijk het beste is, bepaalden de deelnemers van het symposium. Zij kenden het Vlindersysteem de grootste eer toe! Al snel ontstond ook de gedachte om het Vlindersysteem te combineren met de eigenschappen van Abel. Abel is een taxiservice waarmee de reiziger zich comfortabel, voordelig en duurzaam verplaatst in de stad. Met behulp van een app bepaalt de reiziger zelf waar hij/zij opgehaald wil worden en of het delen van de rit met andere reizigers een optie is. Hoe flexibeler die reiziger is, hoe lager de kosten zijn.

Bart Swaans (Hoofd Afdeling Verkeer en Vervoer, Provincie Noord-Brabant), Eric van Eijndhoven (CEO, Connexxion), Jan Hendriks (Voorzitter Reizigersoverleg Brabant), Jan Pieter Been (Regiodirecteur Zuid Nederland, Arriva) en Jan Willem Proper (Lector Transport en Logistiek, NHTV) hebben allen hun handtekening gezet onder dit idee. Hiermee geven zij aan alles in het werk te stellen om samen, en met Reizigersoverleg Brabant en NHTV, tot uitwerking van de proeftuin te komen. En dat vóór 12 december 2017.

Op die datum ontmoeten de betrokkenen, op uitnodiging van Reizigersoverleg Brabant en NHTV, elkaar om de balans op te maken.

Winnend idee voor proeftuin 2017



Foto: Lyanne Oussoren



Foto: Lyanne Oussoren



Het symposium 'Waarheen, waarvoor? Nieuwe wegen voor de reiziger' is georganiseerd door:



Reizigersoverleg Brabant is het officiële adviesorgaan van de provincie Noord-Brabant en de vervoerders. Vanuit die rol behartigt deze organisatie de belangen van de reiziger in het Brabantse openbaar vervoer. Reizigersoverleg Brabant werkt samen met andere betrokken partijen aan een voor de reiziger efficiënt, aantrekkelijk en betaalbaar collectief personenvervoer.

www.reizigersoverlegbrabant.nl



NHTV Breda is een middelgrote, niet-particuliere instelling voor internationaal hoger onderwijs met vier locaties in Breda, zo'n 7.700 studenten uit meer dan 60 landen en bijna 700 medewerkers. NHTV biedt onderwijs in de domeinen Games en Media, Hotel, Facility, Logistiek, Stedenbouw, Mobiliteit, Toerisme en Vrije tijd. De Academie Stedenbouw, Logistiek en Mobiliteit heeft momenteel 1300 studenten; 700 in het logistieke deel van de opleiding en 600 studenten voor Mobiliteit en Stedenbouw.

www.nhtv.nl