

Organisatie	Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid	 <b>Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid</b>
Hoofdthema	Nationaal Congres Openbaar Vervoer	
Datum bijeenkomst	24 maart 2011	
Locatie bijeenkomst	Pullman Hotel Cocagne, Eindhoven	
Dagvoorzitter	Jaap Modder, Stadsregio Arnhem - Nijmegen	
Notulist	Agnes Warntjes i.o.v. Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid	
Deelnemers	Zie deelnemerslijst	

## Opening

Het congres wordt om 09.45 uur geopend, de heer Hoevenaars heet de aanwezigen namens het Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid van harte welkom. De digitale syllabus van het congres kan op de website [www.congres-openbaarvervoer.nl](http://www.congres-openbaarvervoer.nl) bekeken worden. Het wachtwoord hiervoor is *NationaalOV2011*. Van het congres wordt een verslag gemaakt dat als grondlegger wordt gebruikt voor een visie dat door het Studiecentrum naar het ministerie wordt verzonden. (Schriftelijke) opmerkingen, suggesties en tips, zullen door de notulist anoniem worden verwerkt.

## Ondanks bezuinigingen kwaliteitsverbetering in het OV

### door Jaap Modder, voorzitter Stadsregio Arnhem - Nijmegen

De heer Modder is in principe optimistisch over het nieuwe ministerie Infrastructuur en Milieu. Hij had liever gezien dat men het woord Mobiliteit had gehanteerd in plaats van Infrastructuur, mobiliteit behelst immers meer dan infrastructuur. Hij verwacht een betere afstemming van het nationale OV-beleid. De minister heeft een structuurvisie ontvangen, de verwachting is dat er in september 2011 inspraak is. De aanvraag voor het opheffen van de strippenkaart wordt niet opnieuw ingediend, pas zodra het kabinet akkoord gaat, zal er formeel een aanvraag ingediend worden. Er is nu nog te veel sprake van het moeten exploiteren van onrendabele lijnen en de overheid is nog te veel aanwezig tussen de vervoerder en de cliënt.

**Omdat dit congres zal worden gebruikt om het OV-visierapport samen te stellen, is het belangrijk om uw stem te laten horen en input te geven. Vandaag kunt u ook reageren via Twitter.**

Er zijn drie onderwerpen die de heer Modder onder de aandacht wil brengen. Het kabinet moet zich meer gaan inzetten voor het grensoverschrijdend railvervoer. Daarnaast loopt er in zijn regio een concessie voor de periode 2013 - 2022 ter waarde van 1 miljard. Als laatste zijn er in de beste OV-steden geen aanbestedingen.

Het is opmerkelijk dat de OV-chipkaart nog steeds niet op alle lijnen en vervoersdiensten gebruikt kan worden, zoals bij de Valleilijn. Wat betreft de OV-chipkaart ontbreekt er een duidelijke opdrachtgever en de spelregels worden steeds tijdens het spel gewijzigd. Hoewel de opzet door de commissie Kist is goedgekeurd.

Het nieuwe beleid richt zich meer op het ruimtelijke ordeningsbeleid in de steden, de grote steden worden dus weer belangrijker. Besturing door de provincie hoort tegenwoordig niet meer bij een efficiënte economie. Daarnaast zal men zich richten op een transit georiënteerd

beleid, vanuit de uitgangspunten OV en spoorontwikkeling. Het OV-systeem moet minder belastinggeld kosten door het efficiënter inzetten van vervoersdiensten. Het OV en het ministerie moeten het bedrijfsleven er beter bij betrekken. Er is gepleit om het regionale railvervoer onder te brengen in regionale concessies, de NS zou de intercity's onder zich moeten nemen zodat de rolverdeling tussen regionaal en nationaal duidelijker is. Het is bekend dat dit beter te organiseren is, het kost minder belastinggeld en de reiziger profiteert ook van deze opzet. De minister staat open voor een dergelijk beleid, wanneer het inderdaad deze voordelen oplevert.

De verwachting is dat er ondanks de crisis het HSL traject van Amsterdam naar Frankfurt via Eindhoven op de agenda zal staan. Eindhoven is de grote groeipool binnen Nederland en daar horen goede vervoersverbindingen bij.

Er wordt nog te weinig gesproken over het waarom van OV, maar wel altijd over opdrachtgeverschap en concessies, omdat het altijd zo geweest is. Het is juist interessant om zich af te vragen wat de maatschappelijke baten zijn van OV en de verdeling ervan.

***Enkele reacties op de stellingen van Jaap Modder uit de zaal en via Twitter, zie ook pagina 10.***

Heel goed! Mobiliteitsbeleid en ruimtelijk beleid onder één dak. Nu is de weg vrij voor een beter openbaar vervoerbeleid.

De structuurvisie ruimtelijke ordening en het nieuwe beleid voor mobiliteit en ruimte zijn een kans om nu eindelijk eens een state of the art regionaal openbaar vervoerbeleid mogelijk te maken.

Heel goed ook dat dit kabinet zich wil inzetten voor grensoverschrijdend railvervoer (regeerakkoord).

Stadsregio's doen het heel goed als OV autoriteiten en dat moet ook zo blijven.

De BDU middelen voor stadsregio's (1.2 miljard) moeten bij de samenwerkende gemeenten blijven.

De OV chipkaart heeft last van de Hollandse ziekte. We willen het altijd te goed en te ingewikkeld.

Mobiliteitsmanagement (Weginfra en OV) op regionaal niveau in publiek-private setting heeft een grote toekomst.

Het nieuwe verstedelijkingsbeleid is op het OV gericht (transit oriented development).

Geef NS in 2015 alleen een concessie voor het intercity net en beëindig het monopolie van Pro Rail.

Nederland zet binnen 10 jaar twee nieuwe HSL lijnen op de plankkaart: Amsterdam-Frankfurt en Amsterdam-Eindhoven e.v.

## **PTx2@NL**

**door Ton Kaper, lid van UITP Policy Board, (vervanger van Hans Rat)**

Ton Kaper vervangt vandaag Hans Rat die vanwege gezondheidsredenen helaas niet kan deelnemen aan het congres.

De heer Kaper is lid van UITP Policy Board, het UITP is gevestigd in Brussel. De titel van de presentatie verwijst naar OV maal twee (Public Transport x 2) in Nederland.

UITP is het internationale netwerk voor vervoerders, en katalysator voor nieuwe zakelijke mogelijkheden en kansen. Het netwerk heeft kennis en expertise en is de vertegenwoordiger

van vervoerders. Daarnaast wil het innovatieve initiatieven promoten en ondersteunen. De associatie heeft verschillende regionale kantoren wereldwijd, behalve in de USA en Canada, deze landen hebben een eigen associatie waarmee UITP goed contact heeft.

### **Benchmark**

In Nederland is er sprake van stabiliteit in het gebruik van OV. In de omliggende landen, maar ook in Spanje en Italië is er juist sprake van groei. Sinds de eeuwwisseling verzamelt UITP gegevens. Duidelijk wordt dat het deel van het BNP dat naar OV (incl. fietsen en wandelen) groter is bij extensieve bebouwing dan bij intensieve bebouwing.

### **Leren van het buitenland**

Shanghai investeert veel in het metrosysteem en heeft nu het snelst groeiende metronetwerk. Seoul heeft de autosnelweg door de stad omgebouwd tot een promenade en een lijn voor OV. In Abu Dhabi richt men zich op transit georiënteerde ontwikkelingen. Geneve zet zich in op een verdubbeling van OV-reizigers tot 2020, Madrid heeft de afgelopen 15 jaar, 200 kilometer aan metro- en raillijnen gelegd en Zweden heeft een plan om het OV tot 2020 te verdubbelen.

### **Toekomst**

Om het OV-gebruik te kunnen verhogen is het belangrijk om de volgende speerpunten in het vizier te houden:

- Inzetten op dienstverlening dat gericht is op de lifestyle van reizigers, lifestyle bepaalt immers de keuze. Zorg voor een sterk OV-merk, een samenhangend systeem als eenheid. Vermijdt het communiceren van doelstellingen als het verdubbelen van het marktaandeel, vertel de reiziger dat hij duurzaam bezig is door de bus te nemen, daar luistert de reiziger beter naar.
- Opzetten van een duidelijk en samenhangend beleid op OV en stedelijke ontwikkeling. In Nederland zijn er (te) veel autoriteiten die zich mogen bemoeien met OV. Geef minder opdrachtgevers juist meer competenties zoals in Londen en Singapore.
- Andere manier of cultuur van zaken doen. Geef meer aandacht aan dienstverlening ten opzichte van capaciteit, planning en productie door het aanbieden van meer smaken voor de reiziger. Zorg voor een gezamenlijke visie in plaats van deeloplossingen en wees bewust van de omgeving waarin je opereert.
- Meer continuïteit scheppen in financiering o.a. door het voorspellen van bezuinigingen en het opzetten van een innovatief investeringsschema. Vervoerders moeten de mogelijkheid krijgen om bronnen te gebruiken die niet direct met OV te maken hebben. Kruissubsidies zijn hier ook een voorbeeld van, het OV zorgt immers voor een veilige en schone samenleving. Daarnaast is het mogelijk om investeringen te genereren door particuliere beleggers in de vorm van "Vrienden van ...".
- Het voeren van demand management, wanneer men er voor kiest om minder auto's in de stad toe te laten, moet het OV beleid hier (eerder) op kunnen inspelen of de mogelijkheid krijgen om zich sneller te kunnen aanpassen.

### **Vragen en opmerkingen uit de zaal**

De monopolie van de NS en Prorail slaat veel regionale initiatieven dood. Daarnaast zijn er zo veel regionale partijen die iets te zeggen hebben over het regionale vervoer, dat het moeilijk is om creatief te zijn. Zoals het stationsgebouw in Winterswijk dat niet opgeknapt mag worden, het ging hier om een lokaal initiatief maar werd niet toegestaan door de NS. Bij station Barneveld zijn er zeer betrokken toezichthouders van de gemeente werkzaam maar zij mogen praktisch niets van de NS, zelfs niet een patatzakje opruimen. Dit werkt erg motiverend.

Het stad- en streekvervoer richt zich nog te veel op de bestaande concessies, maar zouden meer mogelijkheden kunnen creëren door meer klantgedifferentieerd te gaan werken. Wat dat betreft kan men veel leren van de NS.

Waarom stabiliseert het gebruik van OV in Nederland? Volgens de heer Kaper had Nederland eind jaren 60 en begin jaren 70 weliswaar een voorbeeldpositie maar door het ontbreken van een duidelijke opdrachtgever is Nederland het spoor bijster geraakt. Er is te veel bestuurlijke drukte in Nederland, elk gekozen bestuurder wil wel een beleid achter laten. Er is nu veel afstemming en overleg nodig en dit vertraagt de ontwikkeling in het OV.

De beprijzing in Nederland is erg ingewikkeld en diffuus en niet dienstverlenend ten opzichte van de reiziger.

De heer Kaper meent dat een centrale uitvoering van de Noord- en Zuidvleugel, efficiency kan opleveren, in London en Shanghai gebeurt het immers ook centraal en deze gebieden zijn veel groter en omvangrijker dan de Randstad.

***Pauze van 11.00 uur tot 11.30 uur***

## **OV-chipkaart, lelijke eend of witte zwaan?**

**door Gertjan Kroon, directeur Trans Link Systems**

### ***Algemeen***

De OV-chipkaart werd met name door niet gebruikers als lelijke eend gezien en de media vergelijkt het met projecten als rekeningrijden en het elektronisch patiënten dossier die beiden als mislukking zijn bestempeld. Er wordt vaak geschreven over de fraudemogelijkheden maar fraude bij betalingssystemen bestaat altijd, slotenmakers en dieven maken elkaar al 2.000 jaar het leven zuur.

De OV-chipkaart levert gemak voor de reiziger en is veel eerlijker. De vervoerder krijgt door de kaart meer inzicht in de reizigersstromen, transacties en opbrengsten. De kaart schept meer mogelijkheden voor tariefdifferentiatie. Door de invoering van de kaart is het nu mogelijk om stations af te sluiten en zo wordt de veiligheid van de reiziger verhoogd.

Er zijn nu 9,9 miljoen kaarten in omloop, de kaart kan maximaal vijf jaar worden gebruikt en de eerste kaarten zijn inmiddels aan vervanging toe. 610.000 Kaarten hebben de functie automatisch opladen en er worden 1,8 miljoen unieke kaarten wekelijks gebruikt. In 2010 waren er 900 miljoen transacties en in het eerste kwartaal van 2011 zijn er al 200 miljoen transacties geweest. De explosieve groei van het aantal transacties in de afgelopen jaren is probleemloos verwerkt. In Nederland zijn er 54.000 punten waar kaarten worden gelezen en of opgeladen. TLS beheert een float van 54 miljoen euro en maakt dagelijks 3 miljoen euro aan de vervoerders. Het systeem is dus in volle uitvoering en de feiten verbazen overigens de meeste niet gebruikers.

De kaart is in zo goed als het hele land te gebruiken, dit jaar nog wordt de Valleilijn toegevoegd en overige regionale lijnen worden uiterlijk in 2012 toegevoegd. Het systeem met een open architectuur is uniek en complex. Het heeft een breed assortiment in klantproposities en is bruikbaar voor alle modaliteiten.

De reiziger is met een cijfer van 6,5 tevreden over de kaart, 79% geeft de kaart een 6 of hoger waarvan 24% een 8 heeft gegeven. Het gebruiksgemak wordt met een 7,1 het best beoordeeld door de reiziger, de verkrijgbaarheid van de kaart is op dit moment minder dan voorheen maar dat heeft te maken met meer gebruikers en gelijkblijvende distributiekkanalen.

### ***Toekomst***

TLS continueert met het afhechten van de bestaande rafelranden. Het in de lucht houden van twee verschillende betalingssystemen kost de vervoerders veel geld. Er is al ruim een jaar geen besluit meer genomen om het papieren kaartje af te schaffen. Omdat de discussie elke keer weer op laait over de fraudegevoeligheid van de kaart, komt het steeds terug als debat en

wordt het besluit steeds uitgesteld. Dit rekken leidt enkel tot onnodig lijden en kost heel veel geld.

De 17 DO's gaan geclusterd besluiten tot het overgaan naar een Nationaal Vervoer Bewijs en er wordt een bedrijvenkaart geïntroduceerd. Er wordt gekeken naar de mogelijkheden om de kaart te gebruiken voor micropayment, hiervoor wordt op dit moment een proef gedaan in Amersfoort met vier winkels rondom het station. De businesscase wordt overigens anders wat betreft fraude wanneer met de kaart ook goederen gekocht kunnen worden. Hiervoor moet een vergunning door de Nederlandse Bank worden afgegeven en TLS is hierover met hen in overleg. De verwachting is dat wanneer Haaglanden, Zuid-Holland en Groot Amsterdam een besluit hebben genomen over het NVB dat de rest van Nederland snel zal volgen.

De kaart is inmiddels succesvol en een prachtige zwaan en is eigenlijk nooit een lelijk eendje geweest. Nu is de vraag hoe je er ook een succes story van maakt.

### ***Vragen en opmerkingen uit de zaal***

Hoewel er veel professionals uit het buitenland geïnteresseerd zijn in het systeem moet er juist gekeken worden hoe bezoekers de kaart ervaren. Volgens velen is het aanschaffen van een chipkaart met een bepaald saldo veel eenvoudiger dan het gebruik van de strippenkaart voor de bezoeker.

Iemand vraagt zich af, waarom het automatisch opladen bij de NS niet eenvoudig aan het loket aangevraagd kan worden. Dit heeft te maken met veiligheid en legitimatie en moet vooralsnog in twee stappen worden uitgevoerd.

Het is jammer dat de gekozen vertegenwoordigers zich steeds meer gaan opstellen als consumentenplatforms. Wanneer je dagelijks miljoenen reizigers verwerkt is het niet vreemd dat er bij enkele reizigers eens iets mis gaat en dat zal altijd zo blijven. De zorg over de kaart is natuurlijk legitiem maar aan alle vernieuwingen went men uiteindelijk. De consumentenorganisaties hadden in beginsel allerlei bezwaren maar deze zijn inmiddels weggenomen, nu resten alleen nog de bezwaren van de centrale overheid, terwijl de echte gebruiker inmiddels tevreden is gesteld.

In Hong Kong is het mogelijk om je horloge te gebruiken in plaats van een kaart. Deze mogelijkheid wordt ook voor de OV-chipkaart onderzocht.

De verwachting is dat senioren het systeem zullen mijden maar Amsterdam heeft goed ingespeeld op de senioren. De gemeente heeft de senioren drie maanden reizen aangeboden mits zij een persoonlijke chipkaart aanschaffen. Naar aanleiding van deze actie zijn er 35.000 kaarten uitgegeven. Deze actie was succesvol, er was wel onvoldoende gecommuniceerd dat de kaart ook het seniorentarief hanteert dus sommige senioren gingen na de drie maanden weer de roze strippenkaart gebruiken.

Om een succes story uit te kunnen dragen moeten alle betrokkenen positief inzetten op de OV-chipkaart. Pas als de kaart in het hele land gebruikt kan worden, is de kaart pas een succes.

Oprachtgevers nemen te vaak taken op zich die de vervoerder zou willen of moeten uitvoeren. In de regio is er geen sprake van een fijnmazig distributienetwerk dus wordt er ook gebruik gemaakt van gemeentelijke servicepunten.

Het systeem is erg ingewikkeld en bedacht vanuit de bestaande concessies en niet vanuit de wensen van de reiziger. Het had in beginsel een landelijk project moeten zijn.

Het systeem heeft vertraging opgelopen door onderschatting van de complexiteit van het systeem door de leverancier, het projectmanagement heeft hier en daar wat steken laten vallen en bestuurders stellen het besluit steeds uit.

De wens is om het systeem zo in te voeren dat het altijd het meest voordelig tarief of abonnement kiest voor de reiziger, maar eerst moet alles goed op de rails zijn.

Er moet beter gecommuniceerd worden met de reiziger en de reiziger moet meer betrokken worden zodat het gemak van het gebruik verbeterd kan worden.

## **Wisselwerking OV en Ruimtelijke Ordening**

**door Willem Benschop, directeur OV-Bureau Randstad**

Het bureau is voor een tijdelijke periode van 2,5 jaar opgericht met als einddatum 31 maart 2012. Deze korte periode zorgt ervoor dat er duidelijke doelen worden gesteld met einddata die niet ver vooruit liggen. Het bureau heeft vier stadsregio's, vier provincies en het ministerie Infrastructuur en Milieu als partner. Daarnaast is er structureel overleg met de NS en regionale vervoerders. Het bureau is één van de projecten van Randstand Urgent en het bureau heeft geen gemandateerde of rechtstreekse bevoegdheden en er is alleen geld beschikbaar voor bureaunkosten.

De bestuursovereenkomst is op vrijwillige basis maar er is geen sprake van vrijblijvendheid. Het bureau draagt nieuwe uitvoerbare visies aan en zorgt voor draagvlak, de vervoerder is uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering. Alle partijen investeren in een langdurige en effectieve samenwerking.

De taken van het bureau zijn als volgt in het kort omschreven:

- Het opstellen van een gezamenlijke visie voor een kwalitatief hoogwaardig OV-netwerk voor 2018.
- Ontwikkelen en het maken van voorstellen voor structurele verbetering van de ketenmobiliteit binnen de Randstad.
- Grotere betrokkenheid uitwerken bij de decentrale overheden wat betreft het Randstedelijke spoorvervoer.

Het bureau doet onderzoek naar de best practises in de Randstad en onderzoekt de optimale afstemming tussen de stedelijke centra en de OV-knooppunten.

### ***Randstadnet 2028***

Via de website [www.ov-bureaurandstad.nl](http://www.ov-bureaurandstad.nl) is de overzichtskaart Randstadnet 2028 te downloaden. Randstadnet 2028 heeft een hoogwaardig geïntegreerd OV-netwerk voor ogen om zo de Randstad als Europese topregio en als aantrekkelijke vestigingsplaats te kunnen profileren. Er wordt een aparte branding voor Randstadnet ontwikkeld.

Er bestaat wisselwerking tussen OV en Ruimtelijke Ordening op basis van achtergrond, actie, resultaat en perspectief. Er wordt gefocust op Transit Oriented Development door knooppunten aantrekkelijker te maken voor meer reizigers en met hogere frequenties van lijnen. Synergie wordt bereikt door woningen, kantoren en lifestyle voorzieningen te verwezenlijken rondom stations. Daarnaast zouden er meer en betere sprinttreinen moeten rijden op het bestaande spoor. De internationale trein zou ook een grotere rol kunnen spelen op de binnenlandse trajecten. Binnen de Randstad is in ieder geval een gezamenlijke aanpak noodzakelijk, waarbij heldere afspraken met het ministerie gemaakt moeten worden.

***Pauze van 12.30 uur tot 13.45 uur***

## **Stellingen, argumenten, definities, conclusies en terugkoppelingen expertsessies en debat**

### **OV in kleine kernen**

**door Piet Adema, gedeputeerde Verkeer en Vervoer, provincie Friesland**

Openbaar vervoer in kleine kernen moet worden betaald door OV reizigers op drukke lijnen.  
OV in kleine kernen mag ons geld kosten!

### **Gebiedsontwikkeling**

**door Casper Stelling, projectleider OV en Ruimte, MuConsult**

De economische crisis heeft ertoe geleid dat op OV afgestemde ruimtelijke ontwikkelingen kansrijker zijn geworden.

**Argument 1:** Eenzijdige ruimtelijke ontwikkelingen met (hoogwaardige) kantoorpanden of (dure) koopwoningen behoren tot het verleden. Dankzij de economische crisis wordt steeds meer gekeken naar multifunctionele ontwikkelingen waarbij meer aandacht is voor andere werkgelegenheid, voorzieningen en goedkopere woningen. Deze ontwikkeling vergroot het potentieel voor het OV, en maakt het daarom nog interessanter om OV en ruimte in samenhang te ontwikkelen.

**Argument 2:** overheden kunnen niet langer alle projecten uitvoeren. Er moeten meer prioriteiten gesteld worden. Hierdoor zal eerder gekeken worden naar projecten waarbij meerwaarde gecreëerd wordt buiten conventionele bouwprogramma's. Op OV afgestemde ontwikkelingen bieden die meerwaarde (bereikbaarheid, grondprijzen).

Volgens de deelnemers leidt de economische crisis niet direct tot nieuwe kansen. Er zijn juist meer investeringen nodig aan de voorkant maar dat is nu juist lastig, hoewel het niet in elke situatie duurder is om een betere geïntegreerde afstemming te ontwikkelen. Er kunnen meer risicoafspraken worden gemaakt, deze condities zijn nu nauwelijks of niet aanwezig. Hoewel er dan wel schadeclaims neergelegd kunnen worden, maar dit kan goed voorkomen worden door de gemaakte afspraken gewoon na te komen.

Er moet ook betere afstemming zijn wat betreft de bouw rondom stations, en ga in gesprek met niet meteen voor de hand liggende partners zoals woningbouwcorporaties. Dit vraagt flexibiliteit van de vervoerder, meer risico en meer out of the box denken, de vraag is of vervoerders hier wel klaar voor zijn, ook gezien de huidige constructie van het OV-netwerk.

### **Dynamische reisinformatie**

**door Albert Quarles van Ufford, directeur 9292**

**Stelling 1:** De overheid is op het vlak van het vertonen van dynamische reistijden/realtime reisinformatie meer verantwoordelijk dan de vervoerders.

**Stelling 2:** Het vertonen van verkeerde dynamische reisinformatie /realtime reisinformatie bij een vervoerder straalt niet af op andere vervoerders/overheden.

**Stelling 3:** twitter is de nieuwe mobiele DRIS-paal: ieder een mobiel verstrekken is goedkoper dan overal een paal plaatsen.

**Stelling 4:** het verstrekken van open OV data veroorzaakt meer mensen in de file: Volledig opengooien van OV data brengt geen risico's met zich mee.

**Stelling 5:** De klant van vandaag neemt genoeg met indicatieve reistijden.

**Stelling 6:** Dynamische reisinformatie tonen betekent: niets meer en minder dan geplande afwijkingen van de dienstregeling etaleren.

**Stelling 7:** eenduidigheid in het vertonen van dynamische reisinformatie reguleert zichzelf.

**Stelling 8:** het is afdoende om dynamische reisinformatie alleen per concessiegebied te vertonen.

**Stelling 9:** de verantwoordelijkheid van het tonen van dynamische reisinformatie is te beperken tot het voeren van DRIS-palen en een website.

Dynamische reisinformatie is informatie die rekening houdt met de afwijkingen ten opzichte van de dienstregeling. De afwijking / verstoring kan gepland zijn (werkzaamheden, omleidingen, e.d.) of ongepland; de afwijking kan dus tijdig bekend zijn of pas op het laatste moment (voertuigpositie). De situatie op dit moment noemen we real time informatie. Deze real time informatie moet zijn aangevuld met een prognose voor de rest van de rit om waardevol te zijn. Actuele informatie is verwarrend omdat het verschillend kan worden opgevat: de actuele dienstregeling, de actuele verstoringen en actuele informatie in de zin van real time.

Er bestaat een algehele sense of urgency wanneer het gaat om dynamische reisinformatie. De aan tafel aangeschoven overheidsvertegenwoordigers, marktpartijen en vervoerders beamen dit. Dynamische reisinformatie is een belangrijke voorwaarde voor het verminderen van onzekerheid voor de reiziger onderweg en kan daarmee de klanttevredenheid positief beïnvloeden en zelfs het OV promoten. Marktpartijen geven aan laagdrempelig dynamische reisinformatie te willen integreren in gebruikersapplicaties. Het gaat bij de aanwezige partijen om reisinformatie en niet data die nog bewerkt moet worden.

Het systeem van juridisch en operationeel zeer gedetailleerde concessieafspraken belemmert vooruitgang in reizigersinformatie. Er is weinig ruimte voor vernieuwing en nieuwe initiatieven. Ideeën verworden snel tot een juridisch vraagstuk las 'wie moet dat betalen?'. Met de sterke ontwikkeling naar mobiele technologie werden vraagtekens gezet bij het

bedrijfseconomische nut van DRIS haltepalen als kanaal ten behoeve van real time reisinformatie. Binnen een paar jaar heeft het grootste deel van Nederland namelijk een smartphone, de reisbegeleider in je binnenzak; bovendien wordt je door een haltepaal pas geïnformeerd bij de halte zelf en niet op of vóór het moment dat je de deur uit gaat.

De stelling, die door een deelnemer werd geponeerd, dat het belang van real time reisinformatie zwaar overtrokken is, vindt minder bijval, al zijn er wel verschillen in informatiebehoefte tussen bijvoorbeeld incidentele reizigers en de meer ervaren OV reizigers. De reizigersbehoefte is überhaupt een kwestie waar je rekening mee moet houden en deze kan nogal verschillend zijn.

Interessant is nog de discussie of er met reisinformatie geld verdiend kan worden; op enkele krenten in de pap na, is dit niet het geval (beperkte informatie, beperkte kwaliteit en de massa als doelgroep). Indien het streven is om kwalitatief correcte en volledige OV reisinformatie (inclusief tarieven, toegankelijkheid en real time) over verschillende kanalen te geven, ten behoeve van alle reizigersdoelgroepen, dan is de volledige informatieketen niet winstgevend in te richten.

Alle deelnemers waren het roerend met elkaar eens: het stapje boven dynamische reisinformatie, nl. real time reisinformatie over de gehele keten heen, moet snel voor de klant beschikbaar komen. Overheden, vervoerders en reisinformatieverzamelaars moeten hier snelle stappen mee maken, maar we moeten wel waken dat iedereen dezelfde informatie gebruikt zodat eenheid in communicatie voor de reizigers gewaarborgd blijft.

## **Fiets-parkeren en OV-fiets**

**door Kaj Mook, directeur NS Fiets en OV-fiets**

Het aantal fietsers van en naar het station kan nog fors stijgen, zonder dat dit veel meer ruimte en veel meer exploitatiegeld kost.

### ***Fietsen is gewenst gedrag wat beloond moet worden***

Er is geen eenduidig beeld in de sector over de fietsproblematiek bij stations.

Stationsontwikkelaars, stationsbeheerders en gemeenten zien de kosten en de ruimtelijke impact van steeds meer fietsen bij het station als een bijna onoplosbaar probleem zonder duidelijke probleemeigenaar. Vakgenoten die verder van deze praktijk afstaan zien het feit dat steeds meer mensen met de fiets naar de trein komen juist als iets positiefs wat maximaal gefaciliteerd moet worden. In hun visie moeten er gewoon plekken bijgebouwd worden en zou fietsparkeren misschien wel overal gratis moeten zijn.

De meningen zijn minder verdeeld over het feit dat nog veel innovatie in beheer en exploitatie mogelijk is. Zo vindt iedereen het een goed idee om meer kwaliteitsverschil in stallen aan te bieden. Waardoor betalingsbereide klanten de beste plek – de snelste route tussen fietspad en perron – kunnen krijgen tegen hogere kosten en tegelijkertijd het aanbieden van gratis plekken te betalen blijft. Ook meer inzetten op beperking van de stallingbehoefte, door de aanpak van weesfietsen (fietsen die veel langer dan een paar dagen bij het station gestald staan) of bijvoorbeeld de OV-fiets ook inzetten voor de dagelijkse rit van huis naar het station v.v., wordt unaniem als een verbetering gezien.

Conclusie lijkt te zijn dat het gaat om slimmer nadenken over stallen: niet meer alles uniform gratis of betaald, maar differentiatie in aanbod, handhaving en beheer. Dan zijn nog heel veel mensen te verleiden om op de fiets te stappen zonder dat er onbeperkt bijgebouwd hoeft te worden.

## **PPS: financiering bij exploitatie van Infra en OV**

**door André van der Kolk, advocaat partner team OV & Mobiliteit Loyens & Loeff**

Publiek-private samenwerking beleid, maar ook praktijk.

Het blijft een lastige kwestie om de infrastructuur te optimaliseren en de voorzieningen te verbeteren terwijl het kaartje voor de klant zo laag mogelijk zou moeten. Er moet in ieder geval veel meer samenhang komen tussen Ruimtelijke Ordening en het verkeer en vervoer. Het is vaak diffuus hoe het wegbeheer is verdeeld en dit verstoort de mogelijkheden om de openbare ruimte optimaal in te richten voor de reiziger. Het is vaak een klein deel reizigers dat veel gebruik maakt van het OV, doel zou zijn om de grotere groep ook gebruik te laten maken van het vervoer en de voorzieningen er om heen.

## **Haagse Nota Mobiliteit , the best surprise is no surprise.**

**door Kees de Leeuw, projectleider Haagse Nota Mobiliteit, gemeente Den Haag**

- 70% Van de bevolking zit nooit in het openbaar vervoer en overweegt ook niet om dat te doen. In het OV-beleid moet van dat gegeven worden uitgegaan.
- Onvoldoende kwaliteit van het openbaar vervoer is een duidelijke ‘disqualifyer’ in de vestigingsplaatskeuze van inwoners, bedrijven en organisaties.
- Ketenmobiliteit heeft de toekomst. Zie het succes van Fiets + OV P+R zal op den duur ook snel groter worden.
- Den Haag moet 30% bezuinigen op de exploitatie van het OV en kan kiezen om het verbindende net in stand te houden en te snijden in de stille uren en de kleinere lijnen of

juist te kiezen voor een kaasschaaf waarbij het ontsluitende systeem zoveel mogelijk in tact blijft.

- Het draait om kwaliteit: voor de reiziger moet 'alles' kloppen. Netwerk Randstadrail is op die gedachte gebaseerd. Ruime nieuwe voertuigen, comfortabele haltes, betrouwbaarheid, goede informatie, veiligheid en niet overstappen. Een iets kortere reistijd is veel minder belangrijk dan het kloppen van het 'totaalplaatje'.

Om Den Haag als vitale internationale stad verder te ontwikkelen is goed stedelijk OV van belang. Want het ontbreken van aantrekkelijk openbaar vervoer in een grote stad is niet allesbepalend maar wel een echte afknapper als je er woont, werkt of je wilt vestigen. De eerste stelling bleek voer voor veel discussie. Want misschien klopt dat het percentage wel niet, maar in de kern gaat de reiziger voor gemak en zekerheid en daar laat het OV nog te vaak steken vallen.

### **Zekerheid en gemak**

Bij zekerheid moet je denken aan informatie, betrouwbare aansluitingen en, meer algemeen, vertrouwen in het systeem.

- Steeds meer mensen gaan met de fiets naar het station "want dan weet je zeker dat je de trein haalt".
- Het is nog steeds ingewikkeld om een goed beeld te krijgen van de manier waarop je ergens kan komen en dat maakt reizigers onzeker. In Tilburg bleek het erg effectief om burgers persoonlijk aan de keukentafel voor te lichten over openbaar vervoer.
- Onzekerheid heeft te maken met de werkelijkheid, maar ook met beeldvorming en het verwachtingspatroon.

Bovenstaand behoeft nauwelijks toelichting maar het belang ervan wordt treffend geïllustreerd door het succes van de OV-fiets. Of de frustratie van de reiziger als de Fyra alleen nog van tevoren te boeken wordt.

### **Waarom hebben we nog openbaar vervoer?**

Is in de stad de (elektrische) fiets met optimale paden en stallingen niet veel handiger en goedkoper? Nee, zo is het toch ook weer niet. De eenstemmigheid is groot: een stad zonder openbaar vervoer dat gaat niet. Dat is duur en onaantrekkelijk, zie steden als Los Angeles of Dubai waar dat geprobeerd is. Een goed OV-systeem is noodzakelijk. Voor bezoekers, voor langere afstanden, voor hen die niet fietsen. In Rotterdam zitten er wel elke dag 600.000 reizigers in het stedelijk openbaar vervoer.

### **Geen doel op zich**

Maar het is geen doel op zich om er zoveel mogelijk mensen met het OV te laten reizen. Liever niet zelfs, want dat gaat niet passen qua capaciteit. Het openbaar vervoer in de stad moet echter wel voldoende reizigers trekken om als systeem te functioneren en ook te voorkomen dat de stad dichtslibt met auto's. Dat gaat sluipenderwijs maar bedreigt wel de vitaliteit van de stad. Hoe kom je aan die reizigers: in kleine stapjes verbeteren, minder naar binnen gericht opereren van de vervoerders, overheid moet niet teveel tussen vervoerder en klant in gaan staan (wij weten wat goed is voor u), meer inspelen op de beleving van de klant. Gemak en zekerheid, zo simpel is het. Zoals een grote hotelketen die werft met de slogan: the best surprise is no surprise!

### **Meer doen met minder middelen?**

**door Jaap Modder, voorzitter stadsregio Arnhem - Nijmegen**

Wie niet sterk is moet slim zijn. Dat geldt ook voor geld.

Minder geld? Slimmer opereren! Ballast afgooien!

Dat wil zeggen: bureaucratie, regels, toeschouwers, perfectie en eiland denken.

En meer: out of the box, vrij denken, cross over intelligentie, praktisch ... en goed is goed genoeg.

Zie verder pagina 2.

### **Zonder chipkaart(-gegevens) staat het OV stil door Menno Menist, algemeen directeur NEA**

De ervaringen van NEA met WROOV, de OV-chipkaart invoering en de concessieaanbestedingen zijn voor de heer Menist de aanleiding om te zeggen: Zonder chipkaart (gegevens) staat het OV stil.

De centrale vraag die aan tafel werd gesteld, kwam op het volgende neer: De mogelijkheid tot het gebruik van het tariefinstrument is een van de voorziene baten van de OV-chipkaart. Op dit gebied moeten, zeker in het licht van verwachte bezuinigen, resultaten geboekt worden. Omdat sinds 1980 het NVB van toepassing was, is kennis en ervaring in de sector verdwenen. Met het buiten dienst stellen van de Strippenkaart per 31 december 2011 ontstaat een natuurlijk moment waarop wij nieuwe kennismethodieken kunnen invoeren, ten behoeve van het totale OV.

Ervaring met het gebruik van de OV Chipkaart dient zo snel mogelijk opgebouwd te worden anders zijn de financiële risico's erg groot (kennis + -> risico -). Hoe kan dit gerealiseerd worden? Welke randvoorwaarden, prikkels, faciliteiten? De conclusies die wij trokken aan de Expertisetafels waren, dat partijen in het OV gebaat zijn bij het beschikbaar zijn van relevante en betrouwbare informatie over reisgedrag.

Om dit te realiseren is het volgende noodzakelijk:

- Inzicht in -en gebruik (ontsluiting) van reisgedrag op basis van OV-chipkaartdata komt alle partijen ten goede.
- Uitvoering en monitoring van tariefexperimenten, die een beter inzicht genereren van het reisgedrag en de mogelijkheden om dit aan te sturen.
- Overheden en bedrijven begrijpen dat zij hiervoor ruimte moeten geven, maar zoeken nog naar de vorm (aan wie, hoe) en het juiste moment.
- De aanwezige kennis bij opdrachtgevers (overheden) en opdrachtnemers (vervoerders) over het reisgedrag van hun klanten is groot, maar zeer divers verzameld en niet op één en dezelfde manier toegankelijk.
- Het moment zou wel eens de officiële afschaffing van de strippenkaart kunnen zijn op 31 december 2011.
- Een onafhankelijke organisatie moet nu al met de voorbereidingen beginnen.

### **Revitalisatie is een kunst!**

#### **door Jeroen van Son, Fleetshield en Marianne Berendsen, directielid Cultuur-Ondernemen**

Wat is de link tussen revitalisatie en kunst en hoe kan dit de kwaliteit van het reizen en dus uw doelgroep beïnvloeden? Tijdens de sessie werden nieuwe inzichten met mogelijke oplossingen voor betere resultaten aangereikt.

Het is vaak bewezen: een verwaarloosde omgeving lokt ongewenst gedrag uit. Gelukkig geldt het omgekeerde ook. Waar de openbare ruimte verbetert, loopt het vandalisme terug. Een prettige omgeving verhoogt de sociale veiligheid, en meer.

Het thema *Revitalisatie is een kunst* had ook kunnen heten: *Beleving is een kunst*. We claimen wel dat we de reiziger centraal stellen, maar we focussen maar al te vaak op technische aspecten. Uit ervaring blijkt dat een hoogwaardige uitstraling, gecreëerd door kunstenaars (bv.

GVB kunstmetro's), leidt tot een positievere klantwaardering. De klant ervaart bij een fraaie omgeving o.a. een hoger veiligheidsgevoel.

Kunst is bovendien uitstekend te combineren met verlaging van onderhoudskosten. Meer met minder betekent een dubbele bonus voor de vervoerder. Voor een creatieve aanpak is een harde businesscase daarom op voorhand geen vereiste.

De praktijk wijst uit dat revitalisatie van materieel en openbare ruimtes in het OV de moeite waard is. Vanzelfsprekend zijn basiskwaliteiten als comfort en een schone omgeving een eerste vereiste, maar ze zijn niet voldoende om de klant te verleiden meer gebruik te maken van het Openbaar Vervoer. We moeten het aantrekkelijker en spannender maken.

Kunst en creativiteit kunnen aan die belevingsaspecten een eigen, bijzondere bijdrage leveren. De 'kunst' is nu om stakeholders bij elkaar te brengen, regie over het proces te organiseren, doelen vast te stellen en het gewoon te doen! Knoop de private sector, de cultuur en OV aan elkaar en maak onze openbare ruimtes het aanzien waard!

***Pauze van 15.45 uur tot 16.15 uur***

## **Algemeen debat**

### **Stellingen**

#### **Bruno Bruins, lid Raad van Bestuur Connexion Holding NV**

- We praten te veel over geld en marktwerking en te weinig over de reiziger en de groei van het OV.
- Streekvervoerbedrijven willen graag meer op het spoor rijden (waarom duurt dat zo lang)?
- Sociale veiligheid: liever in een contract dan in een openbare aanbesteding

#### **Pedro Peters, directeur RET**

Marktwerking in complexe stedelijke netwerken, zo dat al verstandig is, kan niet zonder sterke OV regisseur.

#### **Ton Kaper, oud directeur HTM, lid van UITP Policy Board**

Het is van wezenlijk belang voor het openbaar vervoer in Nederland, dat de gebruiker zeggenschap krijgt.

#### **Yves de Boer, gedeputeerde Mobiliteit en Infrastructuur, provincie Noord-Brabant**

Voor de toekomst van het OV is het nodig om het aanbod van OV in plattelandsgebieden en in verstedelijkt gebied, verschillend in te richten.

Voor de bereikbaarheid van de stedelijke gebieden kan het OV een bijdrage vervullen wanneer het aanbodgericht wordt aangeboden met een hoge kwaliteit (snel en frequent). OV kan dan prima (en dus ook efficiënt) functioneren. Niet als concurrent van de auto, maar als complementair alternatief. Daarbij is een naadloze aansluiting tussen de verschillende modaliteiten essentieel (denk hier aan de inrichting van multimodale knooppunten aan de rand van de steden).

Op het platteland, waar een krimp van de bevolking ontstaat, moeten we vooral OV aanbieden dat vraaggericht is en gebaseerd is op maatwerk. Het rondrijden met slecht bezette 12-meter bussen in het platteland is geen optie. Voor al het OV-aanbod is het belangrijk dat het klantgericht blijft en dus met de tijd meegaat, dat wil zeggen dat er innovaties optreden, zoals toepassing van moderne informatietechniek, sociale innovatie, e.d.

#### **Arriën Kruyt, voorzitter ROVER**

Het OV in Nederland gaat teveel uit van het systeem en onvoldoende van de reiziger.

## **Pieter Hofstra, voorzitter Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV)**

In 2030 zal het gebruik van auto's voor binnenstedelijk vervoer zijn gehalveerd en overgenomen door OV.

### **Debat**

Duidelijk naar voren komt dat er nog te veel vanuit de bestaande systemen wordt gedacht en te weinig vanuit de wensen en behoeften van de reiziger. Dit blijkt ook uit van de contracten, deze vinden hun basis vanuit de bestaande diensten en middelen. De reiziger zou altijd het uitgangspunt moeten zijn in de komende discussies.

In principe is het altijd mogelijk om bezuinigingen door te voeren, van belang is wel om goed te beoordelen wat de effecten en gevolgen zijn op de lange termijn. Daarnaast moeten andere ambities zoals milieudoelstellingen niet uit het oog worden verloren.

In het noorden (Arriva) en het zuiden (Veolia) van Nederland is bewezen dat het organiseren van de regionale treindiensten en busvervoer in een regionaal netwerk zijn vruchten afwerpt. Een regionaal netwerk is eenvoudiger te beheren, de overheidsbijdrage kan verminderd worden en de klantwaarderingen zijn hoog. De politiek is nu dus aan zet om streekvervoerbedrijven op het spoor te laten rijden en te laten meebieden in aanbestedingen.

Voor de reiziger is het belangrijk dat het vervoer over de lange afstanden bij een organisatie te laten, waarbij de grote steden als 1 netwerk worden georganiseerd met als aanvulling de bus, tram en metro. Het is nu helaas de trend om dit weer apart aan te bieden.

Naast efficiency in de bedrijfsvoering moet er ook efficiency in het netwerk komen. Men moet zich afvragen wat men wil betalen om onrendabele lijnen te laten rijden. De bedragen die in het regeerakkoord zijn opgenomen, bepalen dat er keuzes gemaakt moeten worden. Als Rotterdams voorbeeld wordt gegeven dat het rendement van de bus drie keer zo laag is als de metro terwijl de kosten van de bus net zo hoog zijn als die van de metro en tram samen. Het toekomstperspectief is ook afhankelijk van de visie op de inrichting van de samenleving die weer door de politiek wordt bepaald. De bestaande concessies houden tussentijdse verbeteringen tegen, er rijden lege bussen volgens afspraak en kunnen dus niet efficiënter worden ingezet. Er moet ruimte zijn en er moeten middelen komen om verbeterpunten tussentijds door te kunnen voeren, zodat de diensten van de vervoerder meer passen bij de wensen van de reiziger. In ieder geval moet er voor volgende concessies verbeterpunten worden opgesteld, bijvoorbeeld door een reizigerspanel.

Hoewel er nu sprake is van een relatief stabiele situatie in het aantal reizigers, wordt er een groei verwacht, mits de reiziger het meer voor het zeggen krijgt en partijen een gezamenlijke visie gaan ontwikkelen. De reiziger moet zich dan wel beter organiseren om meer druk te kunnen uitoefenen. Nu ligt de macht bij de gekozen vertegenwoordigers en het is lastig om het spel met de politiek te spelen. Er ontbreekt overigens een brancheorganisatie voor de werkgevers. Daarnaast kan het geen kwaad om te snoeien en zich beter te focussen.

De nationale markt en verschillende capaciteitsanalyses wijzen uit dat er groei mogelijk is in het land buiten de grote steden. Nadeel is hier dat nu de gemeenten worden aangesproken op onregelmatigheden terwijl juist de vervoerders hier op aangesproken zouden moeten worden. Hier moet gekeken worden naar de middelen om het vervoer te verbeteren.

Het OV in de kleinere kernsteden moet aanbodgericht zijn. Hiervoor is een constructieve samenwerking tussen aanbieders, vervoerders en de politiek noodzakelijk.

De OV-chipkaart is een ultiem marketinginstrument en kan zorgen voor hetzelfde of meer aanbod met minder geld. Door ritregistratie is het mogelijk om het netwerk te optimaliseren.

Nu zijn de vervoersgegevens eigendom van de vervoersbedrijven. De registraties leveren belangrijke informatie voor de opdrachtgevers en de wetenschap.

De data die gegenereerd wordt door de OV-chipkaart is van toegevoegde waarde voor alle marktpartijen maar ook voor de reiziger zelf. Met de OV-chipkaart kan men betere individuele proposities aanbieden aan de reiziger.

De politiek moet meer sturen op de voorzieningen rondom het station en met name op de ruimte voor het stallen van de fiets. 40% Van de reizigers neemt de fiets naar het startpunt van de OV-reis. Onduidelijk blijft telkens wie de stalling zou moeten beheren en of betalen. Er is geen antwoord van de overheid of het gebruik van de fiets gestimuleerd of beloond moet worden, er rijden immers geen lege fietsen terwijl er wel lege gesubsidieerde bussen rijden. Stalling kan goed gedifferentieerd aangeboden worden.

Reisinformatie moet verder gaan dan alleen OV informatie, er moet worden samengewerkt met andere belangrijke partners als ANWB, TomTom, fietsbonden zodat de reiziger in een breder perspectief kan worden bediend.

Hoewel de dagvoorzitter vandaag met enig teneur aan de dag begon, is er nu toch sprake van optimisme. Het is duidelijk dat OV op dit moment stilstaat en ook niet gaat groeien wanneer het beleid op dezelfde voet doorgaat. Maar er zijn vandaag veel perspectieven geschetst ondanks de crisis en de bezuinigingen. Het blijkt dat men open staat voor snoeien om te groeien en men denkt in staat te zijn om met minder middelen hetzelfde of zelfs meer te kunnen bieden. Harde voorwaarden zijns wel dat er een innovatie op institutioneel niveau plaatsvindt, dat Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit op elkaar worden afgestemd en dat de reiziger in alle toekomstige discussies centraal staat.

***Einde om 17.10 uur.***