

Reiswijzer

1

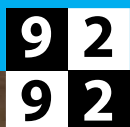
Relatiemagazine van 9292
jaargang 21, januari 2015

Eén voor allen,
allen voor één

Eindelijk echt
internationaal
treinvervoer

Handige online
tool voor
gemeenten

Zijn ov-data
goed genoeg
beveiligd?



9292 reist met je mee





Voorwoord

Een nieuw jaar met grote plannen

Allereerst wil ik iedereen een goed, gezond en succesvol 2015 toewensen. Ik hoop dat u allemaal er net zo veel zin in heeft als wij bij 9292. 2014 was voor ons een jaar om met plezier en trots op terug te kijken. We hebben met elkaar heel hard gewerkt en dat heeft mooie dingen opgeleverd. [Zo hebben we natuurlijk realtime reisadvies gelanceerd en we merken dat de reizigers daar erg blij mee zijn!](#) Verder hebben we in samenwerking met de vervoerders goede afspraken kunnen maken over onze dienstverlening en gaan we die in 2015 formaliseren in een overeenkomst. Mooie stappen vooruit.

[Eind vorig jaar ronden we ook het jaarplan 2015 af, dat als titel 'All for One, One for All' meekreeg. Een titel die past bij onze rol en onze ambities.](#) Als shared service center voor de ov-branche zijn we immers een voor allen en zo scharen de rijen zich vice versa ook achter ons. In deze *Reiswijzer* vertellen we u graag wat we in onze platformrol binnen de mobiliteit willen en kunnen betekenen.

Reiswijzer is een kwartaalblad dat iedere keer weer met grote zorg tot stand komt. Dat het blad goed gelezen en gewaardeerd wordt, merken we aan de reacties na elke uitgave. En daar zijn we blij mee, want ook *Reiswijzer* maakt deel uit van wat wij als organisatie voor u kunnen doen. We proberen daarom ook het blad steeds weer te vernieuwen. Vanaf deze editie brengen we onze – zeer uiteenlopende – partners in beeld en geven we u een inkijkje in de manier waarop we met ze samenwerken. Dit doen we in enkele uitgebreide artikelen waarin we in gesprek gaan. Ik hoop dat u deze gesprekken net zo leuk vindt om te lezen als wij om ze te voeren! [En wilt u als een van onze partners ook eens over onze samenwerking praten en laten schrijven? Laat het vooral weten, we staan altijd open voor een goed gesprek.](#)



All for One, One for All. Het motto past ons als een handschoen. We zijn er voor de vervoerders, de reizigers, de overheden en al onze partners. En we rekenen erop dat die er ook voor ons zijn want: samen staan we sterk!

t ■ @StefanHulman

m ■ shulman@9292.nl



nl_twop_1000: @9292 Gefeliciteerd, het is nu precies 6 jaar geleden dat je met Twitter bent begonnen. <http://twopcharts.com/profile/9292>

In dit nummer

4

Train2EU: de eerste internationale spoorwegmaatschappij van Europa

8

Kort nieuws

9

Prijs voor het beste bestek

10

Kort nieuws

11

Serious Request en ov

12

Eén voor allen, allen voor één

15

Column:

Delen is het nieuwe verdienen

16

Waarom bijzonder vervoer als openbaar vervoer ook kan?

20

Hoe houd je hackers buiten?

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:
Lucas Osterholt, Bussmo (column)
- Opmaak:
Studio 3005 | MarcVleugels
- Fotografie:
Jack Tillmans
Erik Borst
Marco Langendam
Maria Kolossa
- 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
f. 088 076 06 99
e. communicatie@9292.nl
i. 9292.nl | m.9292.nl | 0900-9292
- Abonnementen en adreswijzigingen:
communicatie@9292.nl
- De volgende *Reiswijzer* komt uit in april 2015.
- ISSN-nummer: 1572-1582
- Basisvormgeving:
Fabrique [merken, design & interactie]



Over Natuur & Milieu

Natuur & Milieu is een onafhankelijke organisatie die zich inzet voor een duurzame en gezonde wereld. Samen met mensen, bedrijven en overheden wil Natuur & Milieu het verschil maken met schone energie, slimme mobiliteit en gezond voedsel.



Train2EU: de eerste internationale spoorwegmaatschappij van Europa

Hoe kom je met de trein van Amsterdam in Alicante? Van Berlijn in Athene? Zoals het internationale treinsysteem nu in elkaar zit, moet je wel een heel volhoudende enthousiasteling zijn om zo'n reis aan te gaan. Het is tijd voor verandering, vinden Natuur & Milieu en de Jonge Veranderaars. Samen namen zij het initiatief voor Train2EU, de eerste echte internationale spoorwegmaatschappij van Europa. 9292 is een van de founding fathers.

In gesprek

Christian Nobel

Milieuprofessional voor een duurzame energie- en milieusector bij Natuur & Milieu

Stefan Hulman

Directeur 9292

Christian: "Natuur & Milieu is al jaren bezig met de vraag: hoe krijgen we mensen het vliegtuig uit en de trein in? Vliegen is goedkoop, makkelijk en snel, maar het is ook funest voor het milieu. De CO₂-uitstoot is enorm, en daar is niets tegen te doen. Biobrandstof zou kunnen helpen, maar in de praktijk is de sector zo ver nog niet. En elektrisch vliegen is al helemaal ver weg. Wat dat betreft heeft de trein veel betere papieren."

Stefan: "Maar de drempels zijn hoog. Ik reis veel en vaak met het openbaar vervoer. Ook in het buitenland. Zo ben ik weleens met de nachttrein naar Zwitserland gereisd, gezellig in zo'n couchette, met lekker eten, een wijntje erbij. Dan gaat het echt om de beleving. Zo zou ik ook wel naar Alicante willen, maar dat is zelfs voor een ervaren ov-reiziger niet te doen. Het kost een godsvermogen, de reisinformatie die je nodig hebt is heel moeilijk te vinden en de verbindingen sluiten niet of nauwelijks op elkaar aan."

Christian: "Daar is een wereld te winnen. Vorig jaar hebben we samen met de Jonge Veranderaars, een club jonge professionals in de Nederlandse ov-sector, een workshop over internationaal treinreizen georganiseerd. Waar zitten de problemen? Wat wil de reiziger? Waar liggen kansen? Welke dromen hebben wij over internationaal treinreizen? Zo zijn we op het idee voor Train2EU gekomen. We richten gewoon zelf een internationale spoorwegmaatschappij op, waarmee je echt zonder belemmeringen over grenzen heen kunt reizen. We denken niet in beperkingen maar in kansen en mogelijkheden."

Stefan: "Ik heb net een blanco visitekaartje gekregen van Train2EU waarop ik zelf mijn rol binnen deze nieuwe maatschappij mag invullen. Een directeur hebben ze al, dus ik heb mijzelf benoemd tot reiziger van Train2EU."



treinreiziger: Primeurtje: Ook @g292 introduceert na @Go_ About realtime reisplanner. Straks ook e-tickets.

Robertopalmobit: @g292 gm is toch op tijd gekomen, geen probleem, bedankt voor de snelle reply. fijne dag gewenst





fotograaf070: Het is jaren geleden dat ik voor een opdracht verder dan Randstad met ov ben gegaan, moet zeggen het is echt relaxed met de app van #9292

“Het zoveelste praatgroepje gaan we niet worden.”



Christian: “Een goede keuze. Daar hebben we er veel van nodig. Om daarvoor te zorgen, willen we een beter product leveren dan wat nu voorhanden is. Reisinformatie is daarbij essentieel. Nu hebben alle landen hun eigen systeem om reisinformatie met reizigers te delen. Als ze al een systeem hebben. De kwaliteit verschilt sterk en er is niet één standaard waardoor je die informatie makkelijk aan elkaar kunt knopen. Wij zijn dan ook heel blij dat 9292 bij ons aan boord is gekomen. De kennis en ervaring van 9292 op het gebied van open data kunnen wij bijvoorbeeld supersgoed gebruiken.”

Stefan: “Wij hebben ook Jonge Veranderaars binnen onze eigen gelederen; via hen zijn wij bij dit initiatief betrokken geraakt. We verbinden er graag onze naam aan. Ik vind het, ook met mijn eigen ervaringen als treinreiziger, een interessant project. Het is altijd goed om

na te denken over hoe je je dienstverlening kunt verbeteren, hoe je samen aan innovatie kunt werken en het milieu kunt ontlasten. Hoe je het openbaar vervoer zo kunt inrichten dat het een logische keuze wordt. Zo'n initiatief past bij onze organisatie. Ook omdat beschikbaarheid en toegankelijkheid van informatie er zo'n belangrijke rol in speelt. Mijn drijfveer is vooral bewustwording: de sector laat op dit moment commercieel veel kansen liggen om het internationale treinvervoer aantrekkelijker te maken voor reizigers.”

Christian: “Voor ons ligt het net zo. Er is een Europese markt voor treinvervoer die iedereen over het hoofd ziet. Wij willen die markt zichtbaar maken. En spoorwegmaatschappijen in heel Europa doordringen van het belang om beter samen te werken, hun netwerken op elkaar aan te sluiten, kennis en standaarden te delen. Iedereen wordt er beter van. Train2EU is nu nog in de opstartfase, maar het zoveelste praatclubje gaan we niet worden. We willen onze plannen wel degelijk in de praktijk brengen. Internationale reisinformatie op je smartphone in elke trein bijvoorbeeld. Betere verbindingen over de grens. Vlotte aansluitingen op meer langeafstandstrajecten. Maar ook kleinigheidjes en voordeeltjes die het de reiziger makkelijk maken: je bagage één keer inchecken, overstaphulp, passagiersrechten. Het maakt ons niet uit wie die handschoen oppakt, maar als niemand het doet, staat Train2EU straks klaar om het echt zelf gaan doen.”

Stefan: “Het is natuurlijk niet zo dat er morgen een nieuw bedrijf op de rails staat dat mij van Rotterdam naar Alicante brengt. Maar het zou wel mooi zijn als de internationale spoorsector snel kennis neemt van de nieuwe, frisse ideeën waar Train2EU mee komt en daar zelf mee aan de slag gaat.”

Christian: “De uitdaging is complex, dus we moeten goed bepalen wat we als eerste willen bereiken. In november hebben we ons manifest naar buiten gebracht. Dat hebben we in Brussel met een aantal Europarlementariërs besproken. Het leuke is dat iedereen aan wie we ons idee voorleggen, direct positief reageert. Train2EU past in het Europese denken en het probleem dat we bij de kop willen pakken, is herkenbaar en actueel. We gaan begin 2015 terug naar Brussel voor vervolggesprekken met beleidsmakers. Daarnaast zijn we in gesprek met verschillende equivalenten van de Jonge Veranderaars, bijvoorbeeld in Duitsland en Engeland. Zo breiden we ons netwerk van ambassadeurs steeds verder uit, tot boven in de boom. En we zoeken nog partners die ons financieel en met raad en daad kunnen bijstaan. Niet alleen de gevestigde spoorwegmaatschappijen, maar ook partijen van buiten de sector. Hoe meer partijen meedoen, hoe sneller we betere diensten voor de internationale treinreiziger kunnen inzetten.” ■



mensmerk: @g292 dank je wel!! Ik vind dat g292 een overheidsdienst hoort te zijn. Ik wil best 0,1 cent betalen voor advies, maar geen advertenties

Agenda

12 februari

Communicatiebijeenkomst Comm/OVer voor communicatie-professionals in het ovV, Utrecht

26 maart

Nationaal Congres Openbaar Vervoer, De Doelen Rotterdam. Meer informatie en aanmelden op www.bouw-instituut.nl/bouw/nationaal-congres-openbaar-vervoer.

26 maart

Innovatieve Mobiliteitsconcepten, De Doelen Rotterdam. Meer informatie en aanmelden: www.bouw-instituut.nl/bouw/innovatieve-mobiliteitsconcepten.

16 april

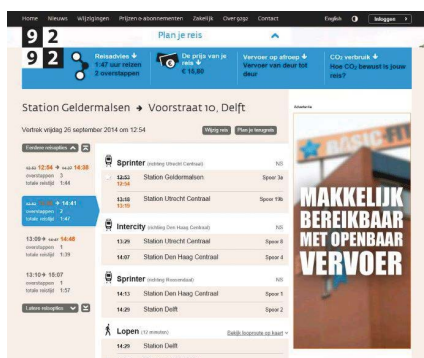
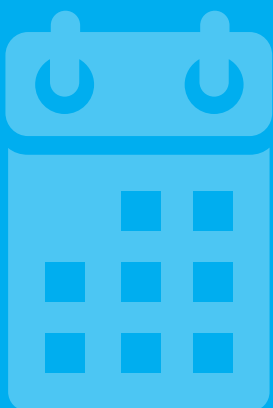
InterActie 2015, relatiedag van g292. Meer informatie volgt.

maandelijks

KlantPlatform g292, voor marketeers en salesprofessionals in het ov, Hoofdkantoor g292 Utrecht.

april

ICT Platform g292, voor ICT-professionals in het ov, Utrecht. Meer informatie, datum en locatie volgen.



Realtime reisadvies een feit

Op 26 november 2014 ging g292 live met realtime informatie in het reisadvies. Een mijlpaal! Veel reizigers hadden deze service hoog op hun wensenlijstje staan. Na een aantal maanden proefdraaien op het callcenter, previews door reizigers en veel intern testen vond g292 de dienst goed genoeg voor livegang. De systemen die dagelijks een kleine 1,5 miljoen reisadviezen genereren, kregen er met de lancering 100 miljoen dagelijks te verwerken berichten bij. De introductie is prima verlopen en de reacties van reizigers stemmen tevreden. Maar achteroverleunen is er niet bij; g292 werkt voortdurend aan de verdere ontwikkeling van de realtime-adviezen.

Bezoekersrecord voor Spoorwegmuseum

Het Spoorwegmuseum passeerde in 2014 de magische grens van 400.000 bezoekers. Eind december stond de teller op 405.000 bezoekers, 12% meer dan vorig jaar. Daarmee is 2014, het jaar dat in het teken stond van 175 jaar spoor, het meest succesvolle jaar uit de geschiedenis van het museum. Tot nu toe was 2006, het jaar na de heropening, met 378.000 bezoekers de koploper. Het meest populair blijven de evenementen; het Winter Station in de kerstvakantie trok alleen al bijna 60.000 bezoekers.



Ov-fiets steeds populairder

De ov-fiets wint elk jaar aan populariteit. In 2013 maakten mensen in Nederland er al 1,3 miljoen ritten mee, in 2014 is dat aantal opgelopen tot ruim 1,5 miljoen. Een groei van ruim 15 procent. De vraag is soms zelfs zo groot dat alle ov-fietsen op één locatie in gebruik zijn. De afgelopen jaren is niet meer onderzocht hoe vaak ov-fietsers misgrijpen, maar de Fietsersbond meldt dat dit nog een veel gehoorde klacht is. NS blijft investeren in uitbreiding van het aantal ov-fietsen.



Prijs voor het beste bestek

Samen op reis, het samenwerkingsinitiatief van belangrijke ov-partijen in Nederland, looft een prijs uit voor het beste ov-bestek. De uitreiking vindt plaats op het Nationaal Congres Openbaar Vervoer op 26 maart 2015.

Meedoen?

Bestekken inzenden kan via beterbestek@samenoopreis.nu, uiterlijk tot en met maandag 16 februari 2015. Kijk op www.samenoopreis.nu voor de voorwaarden.

Hoe zou een bestek er in het ideale geval bij een aanbesteding uit moeten zien? In het kader van Samen op reis heeft een deskundige werkgroep zich over die vraag gebogen. Een 'one size fits all'-bestek bleek lastig te formuleren, maar de werkgroep heeft wel een aantal mogelijke richtingen uitgewerkt om de bestekken zo op te stellen dat ze meer ruimte geven voor innovatie en flexibiliteit. Deze staan in het document 'Modelbestek voor de toekomst' (te vinden op samenoopreis.nl onder projecten) en vormen voor de jury een belangrijk uitgangspunt voor de beoordeling van de inzendingen.

De jury bestaat uit:

- Marijke van Haaren (voorzitter), voorzitter Stichting Zero Emissie Busvervoer
- Wim van Tilburg, directeur Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)
- Stefan Hulman, directeur g292
- Ray Bodok, vervoersconsultant Arcadis
- Rudy Schoonveld, directeur/eigenaar TransTec Adviseurs





Wgr Plus afgeschaft

Per 1 januari 2015 is de belangrijkste taak van de voormalige Wgr*-Plus-gebieden, te weten verkeer en vervoer, overgegaan op de provincies. Daarnaast zijn er twee vervoersregio's bij gekomen: Amsterdam en Rotterdam/Den Haag. Deze regio's hebben uitsluitend betrekking op de verkeer- en vervoertaken in deze grootstedelijke gebieden. Minister Plasterk houdt vinger aan de pols in deze overgangperiode en brengt medio 2015 rapport uit over de voortgang.

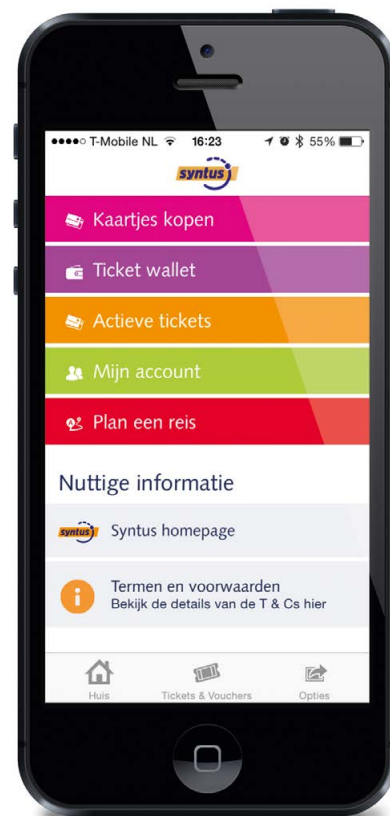
* Wet gemeenschappelijke regelingen

ov-chipkaart 13% meer gebruikt

Translink, de organisatie die verantwoordelijk is voor de verwerking van de ov-chipkaart, heeft in 2014 ruim 2,1 miljard transacties zoals inchecken, uitchecken en opladen verwerkt. Dat is ongeveer 13 procent meer dan in 2013. Deze stijging is mede veroorzaakt doordat de NS in juli 2014 het papieren kaartje heeft opgeheven. Ook zijn er meer ov-chipkaarten verkocht. Overigens wordt 'slechts' één op de vijf actieve ov-chipkaarten wekelijks gebruikt. Dat zijn in totaal zo'n 3 miljoen kaarten.

KnOP-borden

Sinds 14 december ondervinden steeds meer ov-reizigers in Noord-Holland voordeel van een nieuw type ov-informatieborden: knooppunt-oriëntatiepunten ofwel KnOP's. Deze bestaan uit drie delen: een 3D-plattegrond van het ov-knooppunt, een omgevingskaart met 3D-herkenningspunten op loopafstand en een lijst van aankomend en vertrekkend ov vanaf het knooppunt. Zo kijken de borden als het ware met de reizigers mee en kunnen zij zich sneller oriënteren. In totaal worden er de komende periode 125 van deze KnOP's geplaatst bij 54 ov-knooppunten in Noord-Holland.



Syntus lanceert eerste betaal-app in het ov

Sinds januari 2015 kunnen ov-reizigers via de nieuwe Syntus-app een kaartje kopen en reizen met hun smartphone in de bussen en de trein van Syntus. Algemeen directeur Cees Anker: "In Engeland is een soortgelijke app al een succes. Hij laat zien hoe makkelijk en veilig betaald en gereisd kan worden. Wij willen onze reizigers datzelfde gemak bieden en onze toegankelijkheid vergroten. Daarnaast kunnen we nu meteen onderzoeken wat onze reizigers ervan vinden om via een app te betalen." Via de app is ook de reisinformatieplanner van g292 te gebruiken.



BenBok: @g292 topper! Bedankt voor de snelle reactie. Ik gebruik jullie app regelmatig!

Arriva_NL: @jelledijkstra Ik zie dat je de planner van @g292 hebt gebruikt. Collega's van @g292, kunnen jullie aangeven wat hier mis gaat?

Serious Request en ov



Serious Request 2014 (SR14) in Haarlem was een groot succes. Niet alleen werd er weer een recordbedrag ingezameld, ook de organisatie is goed verlopen. Een zo grootschalig evenement in het centrum van een grote stad is altijd een logistieke uitdaging. Met een belangrijke rol voor het openbaar vervoer. Connexxion en NS, de belangrijkste vervoerders in en rond Haarlem, en g292 als informatiebron, hebben de klus goed geklaard.

Connexxion en NS brachten niet alleen bezoekers veilig uit en thuis. Met acties voor Serious Request haalden ze ook geld op voor het goede doel. g292 zorgde voor de juiste reisinformatie en doneerde zelf een bedrag.

In de periode dat het Glazen Huis op de markt in Haarlem stond, werd vier keer meer reisinformatie naar Haarlem opgevraagd dan gebruikelijk. Daarbij werd het reizigers makkelijk gemaakt: er kon direct gepland worden naar 'Het Glazen Huis'. ■





danbista: @TTChelps @transitapp :) I'll check it out. heard of 9292.nl?
Amazing Dutch app integrating train+metro. Precedent for TO.

Tyrop3 Jan 4: @9292 Geweldig, bedankt!



Eén voor allen, allen voor één Plannen voor 2015

Het jaarplan 2015 van 9292 draagt de titel 'All for One, One for All'. Dat is niet voor niets. Het plan staat helemaal in het teken van de ambitie van 9292 om als mobiliteitsplatform samenwerking te stimuleren en te faciliteren.

Ieder jaarplan begint met een korte terugblik. Zijn we op de juiste weg en gaan we zo door of moeten we de koers misschien wat bijstellen? 2014 is een goed jaar geweest. Met de introductie van real time reisadviezen natuurlijk, opnieuw een stijging van het aantal reisadviezen en mooie rapportcijfers van ov-reizigers. Ook in de zakelijke dienstverlening heeft 9292 een goed jaar achter de rug met interessante samenwerkingen en goede contracten.

Het merk 9292 is sterk en staat krachtig in de markt. Maar de Muskietiers van romancier Alexandre Dumas kwamen er al lang geleden achter: samen sta je sterker. Het openbaar vervoer, of nog breder, de mobiliteit in het algemeen, staat voor de nodige uitdagingen. Krimpende middelen, veranderende markten, technische en maatschappelijke ontwikkelingen; allemaal ontwikkelingen die ons dwingen om anders te gaan denken. Binnen de mobiliteitsbranche en in aanpalende gebieden ontstaan steeds meer

clubs en instanties die zich daar ook mee bezig houden. Dat is goed, maar versnippering ligt op de loer.

Tegen die achtergrond hebben we voor onszelf een opdracht geformuleerd voor 2015: samen met andere branchebrede organisaties willen we ons tot een eenheid ontwikkelen waarin e-ticketing, reisinformatie en service één samengepend geheel vormen. Voor 9292 zijn vervoer van deur tot deur (ketenmobiliteit) en realtime reisinformatie daarin sleutelbegrippen.

Onze rol als platform van en met de ov-bedrijven op het gebied van reisinformatie en data is onomstotelijk. Die rol hebben we ook nodig om onze ambities waar te kunnen maken en onze meerwaarde verder te vergroten. Meerwaarde die we graag inzetten om samenwerking te stimuleren en om te zetten in gezamenlijk ondernemerschap.

Het complete jaarplan van 9292 is op te vragen bij de afdeling Communicatie via communicatie@9292.nl.



Onze speerpunten voor 2015

De ontwikkeling van een prijswizard

Reizigers hebben door het grote en vaak ondoorzichtige aanbod aan producten en tarieven behoefte aan een helder en persoonlijk prijsadvies. Tegelijkertijd willen de vervoerders hun abonnementen en acties goed naar voren brengen. 9292 wil twee vliegen in één klap slaan door een prijswizard te bouwen waarmee deze informatie overzichtelijk toegankelijk wordt gemaakt.

Regiecentrales

Met de overheveling van het AWBZ-vervoer van provincies naar gemeenten raken veel mensen die voorheen gebruik konden maken van bijzonder doelgroepenvervoer, nu aangewezen op het reguliere openbaar vervoer. Deze verschuiving brengt voor vervoerders, overheden en vooral deze reizigers zelf allerlei vragen met zich mee. 9292 heeft veel ov-kennis in huis en wil die inzetten om, al dan niet in samenwerking met andere partijen, een regiecentrale te gaan vormen. En daarmee te helpen het ov voor deze doelgroep makkelijker toegankelijk te maken.

Mobiliteitsadviezen

Het portfolio van 9292 is de afgelopen jaren meer en meer toegespitst op totaaloplossingen. Ook al omdat we een logische ingang willen zijn voor zakelijke reizigers en organisaties, die weer specifieke reisbehoeften en -vragen hebben. Daarom zetten we ook in de zakelijke markt meer in op mobiliteitsadvisering. Dankzij onze samenwerking met alle ov-bedrijven kunnen wij bijvoorbeeld de reistijden berekenen voor medewerkers van allerlei organisaties en analyses uitvoeren op de bereikbaarheid van de locatie voor personeel en klanten. Daarmee kunnen wij het mobiliteitsbeleid van organisaties ondersteunen



Deli_AMS: This is the LAST Weekend to check out @dutchdesignweek!!
To be sure you don't miss your trains check out @9292 #TGIF

Voor 9292 zijn vervoer van deur tot deur en realtime reisinformatie sleutelbegrippen.

E-ticketing

One-stop-shopping heeft ook in het openbaar vervoer een grote toekomst, daarvan zijn we overtuigd. Meteen tickets aanschaffen bij je reisadvies, gemak dient de mens en dus de reiziger. Maar ook vervoerders maken we het met e-ticketing makkelijker. In 2015 gaan we het aantal links naar webshops van vervoerders uitbreiden, zoals wij dat al doen voor NS International. Vervolgens gaan we ook doorlinken naar e-tickets voor niet-ov-bedrijven, bijvoorbeeld voor nieuwe typen taxidiensten of autodeeldiensten. Zo helpen we reizigers nog beter hun reis van deur tot deur te organiseren. Uiteindelijk zal 9292 ook een eigen webshop introduceren.

Reisstatistieken

In het openbaar vervoer genereren we enorme hoeveelheden data waar we tot nu toe weinig mee doen. Er zijn veel toepassingen mogelijk met deze data, ook met inachtneming van privacyregels. 9292 zoekt de samenwerking met andere partijen zoals KpVV om te bekijken welke toepassingen zowel voor de reiziger als de branche van waarde kunnen zijn.





fiori: @9292 @NS_online Thanks advice! My transfer was success in that time. Anyway whenever I travel in the NL, it is easy and convince to use it!

Delen is het nieuwe verdienen



Lucas Osterholt
zelfstandig senior Public Affairs
officer mobiliteit, Bussmo

Een openbaar vervoer dat kwaliteit biedt voor de reizigers in de vorm van snel, toegankelijk, betaalbaar, punctueel en betrouwbaar vervoer. Dat is wat veel concessieverleners voor zich zien als zij praten over het ov van de nabije toekomst. [De uitdaging aan de concessieverleners en vervoerders is om het voorzieningenniveau in het ov op een zo hoog mogelijk peil te houden, zodat het ov ook bij krimpende middelen aan de overheidskant een beduidende rol in de collectieve personenmobiliteit kan blijven spelen.](#) Het gaat hierbij niet langer alleen om kwalitatief hoogwaardige hardware (bussen, haltes, infrastructuur), maar steeds meer ook om informatie.

Informatie om de reis beter te plannen en te laten verlopen, maar ook om de processen intern en extern te verbeteren. Wij staan nog maar aan het begin van de ontwikkelingen, zoals ik onlangs weer mocht zien op een congres van het Electronic Commerce Platform Nederland (ECP). [Als de al verzamelde gegevens Big Data heten, dan ben ik benieuwd hoe we de tweede golf aan toegepaste informatiestromen gaan noemen.](#) Ook in het ov wordt zeer veel informatie verzameld. Maar in tegenstelling tot andere sectoren lijkt de samenwerking tussen bedrijven en overheden op dit punt nog niet optimaal.

Delen is het nieuwe verdienen. [Het delen van gereedschap met de buurman, het beschikbaar stellen van kantoorruimte voor flexwerkers van anderen, het gaat steeds over iets delen om er samen beter van te worden. Dat principe zou ik graag wat vaker in het openbaar vervoer willen terugzien.](#) De Europese commissie is een aantal jaren geleden al begonnen met een programma voor het trans-Europese vervoersnetwerk. Dit programma bakent spoor-, wegen- en waterwegennetwerken, zee- en binnenhavens, luchthavens en intermodale knooppunten tussen de verschillende netwerken af en probeert samenwerking te verbeteren.

Een goed functionerende vervoersinfrastructuur is essentieel om de concurrentiekracht en welvaart van de Europese Unie in stand te houden. [De 27 lidstaten tellen vijf miljoen km verharde wegen, meer dan 215.000 km spoorlijnen en 41.000 km bevaarbare waterwegen. Daar valt toch meer synergie uit te halen!](#) Een mooie uitdaging voor het Nederlandse ov is bijvoorbeeld om te komen tot een coöperatief platform waar alle informatie over het ov te vinden is, digitaal en gebruiksvriendelijk. Is dat te groot gedacht? Dan zou begonnen kunnen worden met het inzichtelijk maken van de ov-lijnen in het grensoverschrijdend vervoer en de aansluitende lijnen naar bijvoorbeeld vliegvelden en havens. Zo kan er met nieuwe producten invulling gegeven worden aan de wens naar een openbaar vervoer dat kwaliteit biedt voor de reizigers in de vorm van snel, toegankelijk, betaalbaar, punctueel en betrouwbaar vervoer. Wie neemt de eerste stap?



Over PTRM

PTRM is een jong en dynamisch bedrijf dat voorziet in verschillende diensten op het gebied van personenvervoer. Het gaat daarbij om tools op het gebied van vervoersmanagement, management-rapportages en klachtafhandeling.



Waarom bijzonder vervoer als openbaar vervoer ook kan?

Ook ouderen die slecht ter been zijn, rolstoelgebruikers, slechtzienden en anderen met een fysieke beperking hebben recht op mobiliteit. Dankzij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen zij vaak gebruikmaken van aangepast vervoer zoals regiotaxi's. Maar gemeentelijke budgetten staan onder druk en er wordt steeds meer gekeken naar wat mensen nog wél kunnen. Gemeenten vragen zich daarom steeds vaker af of een cliënt ook met het reguliere ov zou kunnen reizen. PTRM heeft daar een handige online tool voor, gebaseerd op de g292 Reisadvies API.

In gesprek

Rob van Brandwijk

Manager en ontwikkelaar bij PTRM

Caroline van de Bunt

Relatiemanager bij g292

Rob: "In het doelgroepenvervoer in Nederland gaan honderden miljoenen om. Elke rit met een regiotaxi kost een gemeente gemiddeld tussen de € 10 en € 15. Terwijl de gebruiker hiervoor ongeveer € 2 betaalt, vergelijkbaar met het tarief voor een normale busreis. Het is dus niet zo gek dat gemeenten kijken of een deel van die ritten niet toch gewoon met het openbaar vervoer kan. Om hen te helpen die keuzes te maken, hebben wij de online tool WMO en OV ontwikkeld waarmee je in een paar eenvoudige stappen boven tafel krijgt of het ov eventueel een alternatief biedt."

Caroline: "Ruim anderhalf jaar geleden stapte je bij ons binnen om te bespreken wat de mogelijkheden waren en welke informatie wij in welke vorm konden bieden."

Rob: "Als consulent op het gebied van personenvervoer wist ik uit ervaring dat

g292 klanten een API biedt waarmee je alle reistijden van de bus, trein, tram, metro en veerboot kunt integreren in je eigen website, app of applicatie. Nergens vind je die informatie zo compleet. Al zou ik wel verder zijn gaan kijken als g292 een heel hoog tarief had gevraagd, maar dat was gelukkig niet zo. Die API konden wij goed gebruiken voor de toepassing die we zelf voor ogen hadden: een toepassing die laat zien of het ov een optie is. Daarbij hanteren we criteria zoals maximale loopafstand en aantal overstappen in de rit. Die zijn per gemeente in te stellen, maar meestal wordt een maximale loopafstand bij het vertrek- en eindpunt van 300 meter gehanteerd en maximaal één overstap in de rit."

Caroline: "Als je die criteria als uitgangspunt neemt, hoeveel ritten zouden dan overgeheveld kunnen worden van het speciaal vervoer naar het ov?"



“Niet iedereen kan de afstand naar de halte lopen.”

Rob: “Op macroniveau kom je dan uit op zo’n 10 tot 15 procent van alle ritten – ritten voor rolstoelers niet meegerekend. In theorie kunnen gemeenten fors besparen op Wmo-vervoer. Maar macro is leuk, op individueel niveau ligt het toch allemaal weer anders. Niet iedereen kan de afstand naar de halte lopen, bijvoorbeeld. We wilden dus graag een toepassing die op individueel niveau bruikbare informatie levert. In veel gemeenten bepalen Wmo-consulenten of iemand wel of geen vervoerspas krijgt; voor die consulenten is onze toepassing bedoeld. Zij kunnen in een keukentafelgesprek met een cliënt zijn of haar reisgedrag bekijken en direct zien of reizen met het ov haalbaar is.”

Caroline: “Mensen die gebruikmaken van doelgroepenvervoer, blijken vaak heel trouwe vervoerspatronen te hebben. Ze gaan bijvoorbeeld twee keer per week naar de dagbesteding, op dinsdag naar de bingo, op bezoek bij hun kinderen en nog een keertje naar de kapper. Je ziet een repeterend patroon.”

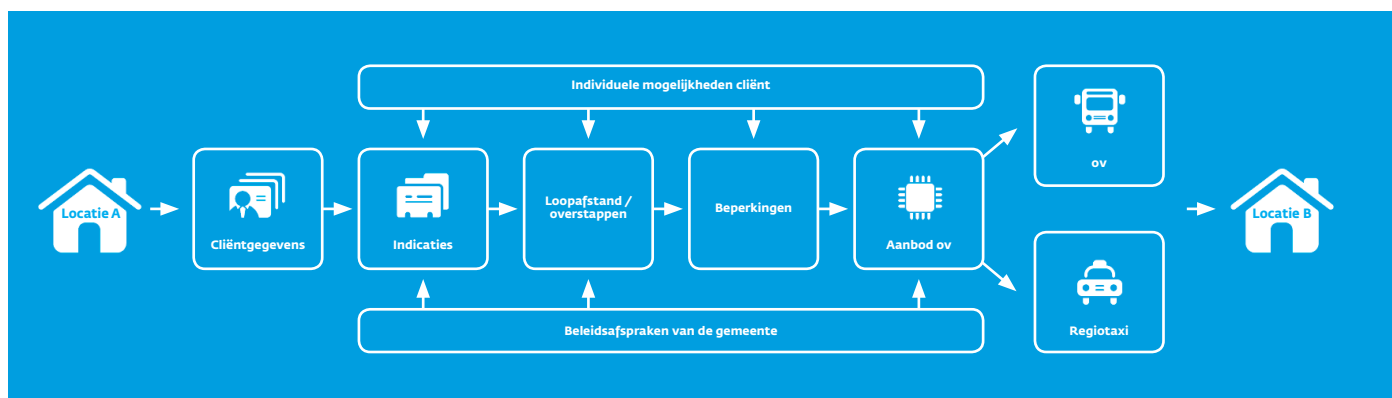
Rob: “Precies. Als je het reisgedrag van individuen gaat analyseren, kom je meestal op een zeer beperkt aantal adressen uit. Voer de tien meest bezochte adressen in de tool in, en je krijgt per adres het beste reisadvies met de kortste loopafstand en de dichtstbijzijnde haltes. Realtime informatie hebben wij niet nodig, we kijken naar de dienstregeling. De tool houdt er daarbij ook rekening mee of iemand overdag, ’s avonds of in het weekend onderweg is. Aan de hand van de reisadviezen kun je vrij goed beoordelen of iemand misschien een deel van de ritten met het ov kan ondernemen.”

Caroline: “Nemen Wmo-consulenten het advies dat uit jullie tool komt, altijd over?”

Rob: “Nee, zij nemen de beslissing. Bovendien zijn er in de praktijk soms hobbels die je niet uit de tool kunt halen. Een trap onderweg of een hoge opstap naar de halte, bijvoorbeeld. Of er is geen zitje bij de halte. Dat soort informatie

zouden we ook graag in onze toepassing willen verwerken. Wel is in de tool de mogelijkheid ingebouwd om Haltescan te raadplegen. Hierdoor kun je de toegankelijkheid van een halte wel inschatten.”

Caroline: “Goede halte-informatie blijkt in de praktijk moeilijk bij elkaar te brengen. Binnenkort starten we met een proef waarbij we de toegankelijkheid van de haltes op de g292-haltespagina’s in de provincie Zuid-Holland laten zien; uiteindelijk willen we deze informatie voor het hele land in kaart hebben. Maar dan nog kun je sommige dingen niet voorstellen: dat de lift het niet doet of het





9292: @mensmerk Bedankt voor je vraag. We zijn geen overheidsdienst. De adv. inkomsten helpen de online reisadviezen kosteloos te houden. ^MvM

Nieuws

Column

Overzicht

Reportage

Partnership

19



toilet defect is. Idealiter laat je daarbij ook foto's zien van alle haltes en stations. Zodat je mensen alvast een idee kunt geven van hoe ze moeten lopen en waar het toilet is. Een nog grotere uitdaging vormt toegankelijkheidsinformatie van de voertuigen. Wanneer komt er een tram langs die toegankelijk is, en wanneer rijdt er nog een ouder voertuig waar je niet zo makkelijk in kunt stappen?"

Rob: "Die problemen worden in onze tool nog niet opgelost. Maar het advies

dat er uitrolt, geeft wel houvast. Als een cliënt vervolgens zegt: 'Dit kan niet', dan kan een Wmo-consulent dat per geval beoordelen. De tool is ook zo ingericht dat je bepaalde modaliteiten of lijnen uit kunt zetten. Dat hebben we bijvoorbeeld in Delft gedaan, waar de trams allemaal treetjes hebben. Die ritten komen dan niet terug in het reisadvies."

Caroline: "Zijn jullie de enige partij die dit hulpmiddel bieden?"

Rob: "Op dit moment is onze tool uniek. In Gelderland wordt iets vergelijkbaars gebruikt, maar daar krijg je pas een ov-advies op het moment dat je een rit met een regiotaxi boekt. Dan krijg je toch lastigere discussies. Wij filteren aan de voorkant. De 9292 Reisadvies API helpt daar goed bij. Ik ben er heel tevreden mee, ook al zit er nog niet alles in wat we zouden willen. Maar daar wordt aan gewerkt. En gemeenten zijn er ook blij mee, en daar was het ons uiteindelijk om te doen." ■



Over TfL

Transport for London (TfL) is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in Londen. Het bedrijf heeft 28.000 medewerkers en het metronetwerk alleen al vervoert dagelijks 4,2 miljoen reizigers over 402 kilometer spoor.



Hoe houd je hackers buiten?

Organisaties worden steeds vaker opgeschrikt door cyberaanvallen. Hackers hebben aan één ingang genoeg om hun weg te vinden op andermans netwerk. Maar ook wanneer een medewerker zijn laptop in de trein laat staan of zijn mobiele telefoon verliest, kan gevoelige informatie op straat komen te liggen. Of gestolen of misbruikt worden. Zijn we ons in de ov-sector voldoende bewust van het belang van 'cyber security'?

In gesprek

Michele Hanson

Chief Information Security Officer,
Transport for London (TfL)

Hans Arts

Manager ICT Beheer & Exploitatie,
9292

Hans: "In oktober 2014 ontmoetten wij elkaar op een conferentie van de internationale openbaarvervoersorganisatie UITP over cyber security in het ov. Dat onderwerp speelt sterk bij 9292, maar krijgt nog niet in de hele sector de aandacht die het verdient. In de presentatie die jij hield over hoe Transport for London met cyber security omgaat, zag ik hoe het ook kan. Daarom heb ik je gevraagd om over datzelfde onderwerp in Nederland te komen praten. Om het bewustzijn op dit gebied te vergroten."

Michele: "Ik heb verschillende congressen bezocht over internetbeveiliging, maar daar was ik bijna altijd de enige vertegenwoordiger van een ov-bedrijf. Dat zegt al iets over het belang dat onze sector eraan hecht. Cyber security en informatiebeveiliging staan niet altijd hoog op de agenda. Daarom is het goed dat de UITP het onderwerp nu oppakt. Bij TfL werken we aan een werkwijze om ons beveiligingsprogramma te vergelijk-

ken met dat van andere ov-bedrijven. We zoeken de balans: welke risico's dek je af, welke accepteert je? We zijn geen bank, maar we beheren wel treinen, bussen, fietsen, taxi's en verkeerslichten, en dus heel veel informatie. Ook voor ons is het belangrijk dat onze gegevens beveiligd zijn. In dit digitale tijdperk is dat niet altijd vanzelfsprekend."

Hans: "Informatiebeveiliging wordt snel bestempeld als leuk speelgoed voor de IT-afdeling, maar het gaat de hele organisatie aan. Het begint al op de werkvloer: als mensen hun kastjes niet afsluiten, vertrouwelijke documenten op de printer laten liggen of hun wachtwoord met een geeltje naast hun scherm plakken, is het voor iemand die kwaad wil niet zo moeilijk om daar misbruik van te maken. En je wil er niet aan denken wat er gebeurt als een hacker je systeem binnendringt en daar veranderingen in bustijden of tramlijnen aanbrengt. Dan komen we zeker in het achttuurnieuws."



Michele: "Ja, daar gaat je reputatie. Als reizigers je gegevens niet kunnen vertrouwen, heb je een probleem. Maar je kunt ook weer niet te veel afschermen, want dat gaat ten koste van de beschikbaarheid van je diensten en dus van de klantervaring. Je klanten verwachten dat ze 24 uur per dag bij de informatie kunnen die ze nodig hebben, zonder daar al te veel moeite voor te hoeven doen. Het blijft een uitdaging om de balans te vinden tussen beveiliging en toegankelijkheid."

Hans: "Toch zijn jullie voor mijn gevoel verder dan veel andere ov-bedrijven in Europa. Hoe pakken jullie het aan? Hoe is cyber security bij TfL georganiseerd?"

Michele: "We zitten in een overgangsfase. Eind 2013 hebben we geïventariseerd hoe we eigenlijk met cyber security omgaan. Welke regels en protocollen

hebben we? Voldoen die aan de eisen? Gedraagt iedereen zich ernaar? We namen toen vooral onze bedrijfssystemen en operationele processen onder de loep. We hebben een dreigingsprofiel opgesteld: wat kan er misgaan? En het belangrijkste: we hebben ervoor gezorgd dat ons veiligheidsbeleid in de hele organisatie, tot en met het bestuur, gedragen wordt. Want uiteindelijk draait cyber security niet alleen om technologie, maar om beleid, governance en gedrag."

Hans: "Helemaal mee eens. Maar ik ben wel benieuwd naar dat bedreigingsprofiel. Waar is het op gebaseerd? En welke keuzes maak je als je de risico's in kaart hebt gebracht?"

Michele: "We gebruiken verschillende bronnen om te onderzoeken wat de risico's zijn. Daarbij krijgen we hulp van lokale autoriteiten, zoals de spoorweg-

"We hebben allerlei risico's doorgerekend, van hackers tot Heartbleed."





politie en het Centre for the Protection of National Infrastructure. Zo hebben we allerlei risico's doorgerekend, van hackers tot Heartbleed. Hoe groot zijn die risico's en wat kost het om ze weg te nemen? We kunnen niet alles tegelijk doen, daarom concentreren we ons steeds op de top zoveel aan risico's. Waarbij we het geheel niet uit het oog mogen verliezen. Ik maak vaak de vergelijking met een huis: als je de deur drie keer op slot draait, maar je laat het raam boven openstaan, dan schiet je je doel alsnog voorbij."

Hans: "Maar welke maatregelen zijn echt nodig? Stel die vraag aan een willekeurige beheerder en hij zegt: 'Allemaal!' Vraag het de directeur en je krijgt een heel ander lijstje. Want informatiebeveiliging kost veel geld."

Michele: "Zeker. Daarom werken wij ook zo veel mogelijk samen met andere partijen. We gebruiken bijvoorbeeld het overheidsportal Cyber Security Information Sharing Partnerships. Zo delen we informatie, leren we van anderen en liften we mee op wat al beschikbaar is. Dit helpt de kosten te drukken. En de controles die we doen, moeten voldoen aan een aantal criteria: ze moeten relevant zijn, herhaalbaar, toetsbaar en traceerbaar bijvoorbeeld. En we kijken ook naar wat ze opleveren. Bovendien eisen we van onze leveranciers dat ze aan onze eisen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen. Daar hebben we uitgebreide protocollen voor. We schrijven niet voor hoe ze het moeten doen, maar het raamwerk waarbinnen ze moeten werken, is duidelijk genoeg."

Hans: "Wat kunnen wij eraan bijdragen dat ook andere ov-bedrijven zich meer bewust worden van het belang van informatiebeveiliging? Dat incidenten kunnen leiden tot financiële maar vooral ook reputatieschade?"

Michele: "Ik heb het gevoel dat het uiteindelijk begint te dagen. Dat het bewustzijn er begint te komen. Dat de UITP een conferentie organiseert over dit onderwerp, is al een stap in de goede richting. De UITP is het perfecte forum om elkaar op te zoeken, over grenzen heen te kijken, informatie te delen en van elkaar te leren." ■

van
2014
naar
2015



9 2
9 2

9292 reist met je mee