

Reiswijzer

4

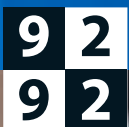
Relatiemagazine van 9292
jaargang 22, oktober 2016

Flinke
tijdsbesparing
met Easy Bus

Hyperloop:
in een halfuur
naar Parijs

Hoe Zeeland
toch bereikbaar
blijft

Wat vinden
reizigers van ons?



9292 reist met je mee





VOORWOORD

De zelfstandige reiziger



De zomer is voorbij en dat merken we direct bij ons op kantoor. [Zodra het eind van de zomervakantie nadert, zien we dat veel mensen op zoek gaat naar een nieuw ov-abonnement](#). Er zijn vaak tal van mogelijkheden bij het kiezen, maar we helpen de reiziger graag met een goed advies. Dit jaar zijn de adviezen nog gemakkelijker op te vragen dankzij de OV Prijswijzer, en daar maken onze online bezoekers gretig gebruik van.

De reiziger wordt mede hierdoor steeds zelfstandiger; bellen voor een reisadvies of hulp bij het selecteren van een ov-abonnement is voor veel mensen niet meer nodig. We zien dan ook een afname in het aantal gesprekken van het callcenter. [Dit is eigenlijk een mooi compliment: we zijn erin geslaagd ervoor te zorgen dat advies op maat online te vinden is!](#)

Dat advies proberen we steeds verder te verbeteren. Ook door reisinformatie-data steeds slimmer te verwerken. In deze *Reiswijzer* komt onder andere de samenwerking met Itrajectum aan bod. U kunt lezen hoe we samen bezig zijn met een oplossing voor de verschillende bestandsformaten die wij als input voor onze reisplanner aangeleverd krijgen. En we kijken in deze *Reiswijzer* nog veel verder vooruit: naar het openbaar vervoer van de toekomst. [Studenten van de TU Delft hebben een capsule ontworpen die razendsnel door een lageluchtdrukbus rijdt, de Hyperloop](#). Als het aan hen ligt, leggen we straks alle afstanden tussen de 100 en 1000 kilometer op deze manier af.

De afronding van 2016 zit eraan te komen en achter de schermen zijn we alweer druk bezig met het formuleren van onze ambities voor 2017. In de volgende *Reiswijzer* lichten we deze uiteraard weer graag toe.

Reiswijzer is het relatieblad van 9292. Het verschijnt vier keer per jaar en is bestemd voor relaties en medewerkers van 9292.

Redactie

Stefan Hulman, hoofdredacteur

Atty Visch

Sheila Lalaram

Annemieke Bartholomeus

[Medewerking werd verleend door](#)

Philine Hatzmann, Itrajectum

Tim Houter, Hyperloop Delft

Corina de Jongh, Railforum

Frans van Langevelde, Provincie Zeeland

Harry van der Maas, Provincie Zeeland

Vormgeving en opmaak

Studio 3005 | Marc Vleugels

Fabrique [merken, design & interactie]

Fotografie

Anda van Riet

Jack Tillmanns

www.laatzeelandzien.nl

Druk

Mediacenter Rotterdam

9292 | Reisinformatiegroep bv

Catharijnesingel 39

3511 CC Utrecht

Postbus 19319

3501 DH Utrecht

T 088 076 06 00

E communicatie@9292.nl

I 9292.nl | m.9292.nl | 0900-9292

Abonnementen en adreswijzigingen

communicatie@9292.nl

De volgende *Reiswijzer* komt uit in januari 2017.

ISSN-nummer: 1572-1582

INHOUD



4
Business case
voor Easy Bus



8
Hoe zien
ov-reizigers ons?



12
Wat beweegt
de ov-reiziger?



16
Op reis door
Zeeland



18
Hyperloop, het
openbaar vervoer
van de toekomst



10 / 11 / 22
Kort nieuws



23
Column:
Nieuwe wind
in het ov



Over Itrajectum

Itrajectum is een Utrechts IT-bedrijf, opgericht door Merijn Bonenkamp en Derk Schutte. Vanuit de overtuiging dat een goed IT-landschap de basis is voor toekomstbestendige bedrijfsprocessen, ontwerpt, bouwt en beheert Itrajectum digitale integratieoplossingen die systemen, en daarmee organisaties, flexibel laten zijn en bedrijfsprocessen inzichtelijk maken. Zoals Easy Bus.

Vervoersbedrijven leveren hun reisinformatiedata in verschillende formaten aan bij g292: bijvoorbeeld in de Nederlandse standaard koppelvlak 1 (KV1), de internationale standaard GTFS of soms zelfs als excelsheet. Programmeurs hebben er hun handen vol aan om die data zo te bewerken dat uit het geheel betrouwbare reisadviezen rollen. Maar Easy Bus van Itrajectum gaat het ze een stuk makkelijker maken.

Business case voor Easy Bus

In gesprek

Hans Arts

Manager ICT Beheer & Exploitatie bij g292

Philine Hatzmann

Account Director bij Itrajectum

Philine: "Easy Bus is een 'enterprise service bus' die de oprichters van Itrajectum zelf ontwikkeld hebben. Je moet het zien als een intelligente stekkerdoos waar je verschillende soorten stekkers in steekt. Vervolgens zet die stekkerdoos de datastromen om naar een gewenst formaat waar je bewerkingen op kunt uitvoeren. Op die manier kun je allerlei uiteenlopende systemen op elkaar aansluiten en met elkaar laten praten. Binnen de organisatie, via verbindingen met externe partijen én in de cloud. Zonder dat je bij elke nieuwe invoer weer flink moet programmeren; bestaande koppelingen kun je hergebruiken."

Hans: "Voor g292 is zo'n enterprise service bus een interessant product. Toen ik hier twee jaar geleden begon, heb ik deze wens al vrij snel in de groep geïdentificeerd. Want waarom steeds zelf het wiel uitvinden als er tools zijn waarmee dat niet hoeft? Mijn voorganger was er ook al mee bezig geweest en had contacten gelegd met Itrajectum. Maar in alle hectiek kwam het er steeds niet van om er echt werk van te maken. Hoewel ik een enterprise service bus nog steeds een goed idee vond."

Philine: "De samenwerking is pas echt gaan lopen toen wij voor junior consultants van

ons op zoek waren naar een opdracht waarmee ze waardevolle praktijkervaring voor hun traineeship konden opdoen."

Hans: "Een geweldige gelegenheid voor ons om nu eens echt te laten onderzoeken of al die maatwerkoplossingen waar onze programmeurs veel tijd in steken, niet sneller en efficiënter kunnen met een enterprise service bus."

Philine: "En voor onze consultants Hanane Kassttar en Miriam Roccella een mooie kans om een kijkje in de keuken te krijgen bij een interessante organisatie. In een sector waar ze nog niet in thuis waren. Onze Easy Bus is data-onafhankelijk; hij is zo ontworpen dat je er alles in kunt stoppen, van verzekeringsgegevens tot klantinformatie- en ordersystemen. Bij ieder project kun je hem zo instellen dat er bruikbare output uitkomt. Dat hebben we nu laten zien voor reisinformatie."

Hans: "Dat kun je wel zeggen. We hebben de proef op de som genomen met de statische reisinformatie van Deutsche Bahn. Hanane en Miriam gingen de uitdaging aan om deze Duitse dienstregeling via Easy Bus in ons systeem in te voeren. Wat ze lieten zien, over-




trof al onze verwachtingen. In twee weken hadden ze het voor elkaar. Met handmatig programmeren doe je daar zó drie maanden over. Daarmee hebben ze overtuigend aangetoond dat we ons met dit soort tooling veel tijd en moeite kunnen besparen. Zeker als je nagaat dat er voor hen relatief veel tijd is gaan zitten in gesprekken met onze functioneel beheerders en ontwikkelaars. Die hebben hen wegwijs gemaakt in onze systemen, zodat zij de Easy Bus daarop konden inrichten.”

Philine: “Ze moesten zich eerst het domein van de koppelvlakken en de GTFS'en eigen maken voordat ze zelf koppelingen konden

maken. Alle lof dat ze daar zo snel in geslaagd zijn. En het mooie is dat die koppelingen voor elke nieuwe dataset met hetzelfde formaat werken. Je hoeft dus niet bij elke aangepaste dienstregeling helemaal opnieuw te beginnen.”

Hans: “We hebben berekend dat we voor het programmeren van één nieuwe koppeling straks vier keer zo weinig tijd nodig hebben. En bij hergebruik van diezelfde koppeling zijn we helemaal snel klaar. Dan hebben we misschien aan twee uur al wel genoeg. Een ander voordeel is dat fouten in de datastream of in bedrijfsprocessen direct aan de oppervlakte komen. Als een perron bijvoorbeeld niet blijkt



“In twee weken hadden ze het voor elkaar. Met handmatig programmeren doe je daar zó drie maanden over.”

te bestaan, of de aankomsttijd van een bus is eerder dan de vertrektijd, krijg je daar meteen melding van in je systeem. Dat betekent dat we met Easy Bus ook beter in staat zijn om vervoerders snel te informeren over onvolkomenheden in hun eigen data.”

Philine: “Om Easy Bus echt in te voeren bij 9292 is er niet veel nodig. Je hebt weliswaar een instapcursus nodig voor Easy Bus, maar het is in wezen een gebruiksvriendelijk en niet al te hardcore technisch systeem. Dat betekent dat de beheerders en ontwikkelaars van 9292 het met hun kennis van IT zó onder de knie hebben.”

Hans: “Zij zijn echt dolenthousiast. Met dit systeem krijgen ze hun handen vrij om allerlei vernieuwingstrajecten op te pakken die nu in de waan van de dag te weinig ruimte krijgen. We zien heel veel kansen. Denk aan internationaal reisadvies; voor Deutsche Bahn kan dat nu in principe al. De dienstregeling van België kunnen we er zo bij hangen. Ook voor realtime data en nieuwe diensten die we samen met Translink willen ontwikkelen, biedt Easy Bus perspectieven. En een mooi bijeffect is dat we van 24 servers voor het beheer van datastromen en conversies terug kunnen naar 6. Dat scheelt een hoop ruimte én energieverbruik.” ■



De ambitie van 9292 gaat een stap verder dan de klant op de eerste plaats stellen: wij willen dat reizigers óns op nummer 1 zetten. Om dat te bereiken is het essentieel te weten wat die reizigers willen en verwachten. Om met hen in contact te treden. Dit gebeurt continu via onder meer social media en klantenpanels, maar ook eens per twee jaar via een positioneringsonderzoek. Uit de laatste peiling van afgelopen juni blijkt dat de bekendheid van en waardering voor 9292 opnieuw zijn toegenomen. Een samenvatting.

Onderzoek:

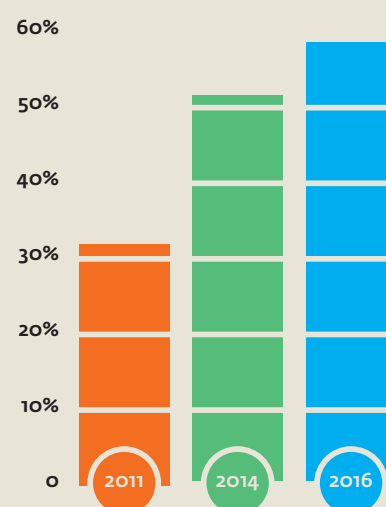
hoe zien ov-reizigers ons?

Hoe staat het met de bekendheid, gebruikerswaardering en gebruikerswensen van 9292? Dat waren de kernvragen van het onderzoek onder ruim 800 deelnemers, uitgevoerd door Newcom Research & Consultancy.

BEKENDHEID

- 58 procent van de deelnemers denkt bij reisinformatie in het openbaar vervoer spontaan aan 9292. Een stijging van 26 procentpunten sinds de eerste peiling in 2011, en ook weer hoger dan de spontane bekendheid in 2014 (51 procent).
- Krijgen de respondenten een lijstje met reisinformatiediensten voorgesteld, dan (her)kent zelfs 67 procent 9292.
- Ook in 2016 had 9292 met 45 procent het grootste aandeel gebruikers van de uiteenlopende reisinformatiediensten, zoals NS, ANWB en Google.

Spontane naamsbekendheid 9292





WAARDERING

- De algehele waardering voor de dienstverlening van 9292 is gestegen van een 7,5 naar een 7,7.
- Gebruikers kiezen voor 9292 vanwege het complete reisadvies (48%), de betrouwbare informatie (31%) en de actuele informatie (26%). Deze redenen werden ook bij andere reisinformatiediensten het vaakst genoemd.
- Driekwart van de gebruikers zou 9292 aanbevelen bij anderen.

VERWACHTINGEN

- 28% verwacht van 9292 ook advies over reizen met de fiets en 43% over internationale reizen.
- 39% vindt 9292 een logische plek voor een portaal 'uitcheck gemist'; 77% zou hiervan gebruikmaken als hij of zij vergeten was uit te checken.

TROTS

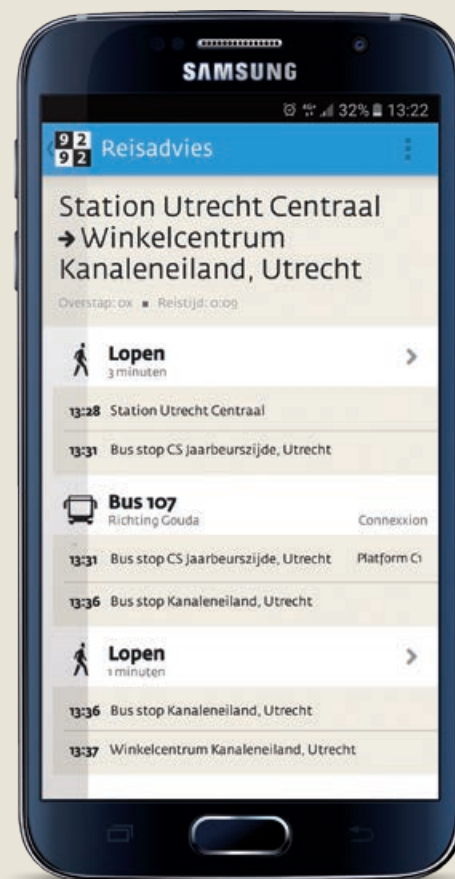
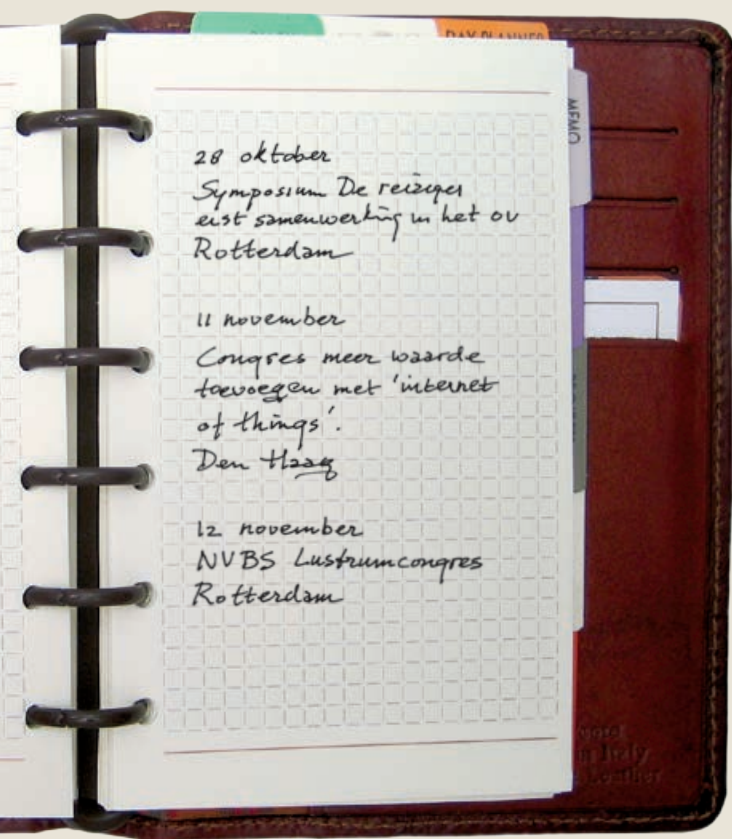
Stefan Hulman, directeur 9292, is blij met de cijfers. "Het is niet vanzelfsprekend dat een digitale dienst als die van ons zo bekend is. Daar zijn we trots op. Net als op ons rapportcijfer, zeker als je bedenkt dat wij een heel breed publiek bedienen. Maar het kan natuurlijk altijd hoger." En gaat 9292 tegemoetkomen aan de verwachtingen van klanten? "Informatie over internationale reizen en ov-fietsen willen we inderdaad verder uitbreiden. Ook onderzoeken we met TransLink de mogelijkheden om een 'uitcheck gemist'-portaal in te richten via 9292. Dat past goed in onze samenwerking." ■

Tarieven telefonisch reisadvies omhoog

Al geruime tijd loopt het aantal gebruikers van de telefonische dienstverlening van 9292 terug. Ook in de vraagstelling treedt een verschuiving op: in plaats van over een regulier reisadvies bellen mensen vaker voor reisinformatie bij calamiteiten of voor een abonnementsadvies. Sinds maart dit jaar besteedt 9292 de telefonische dienstverlening uit aan Cendris. Dit levert een kostenbesparing op, maar helaas niet voldoende. Om de continuïteit en kwaliteit van de telefonische dienstverlening te blijven garanderen, heeft 9292 in overleg met stakeholders besloten de beltarieven per 11 december te verhogen van € 0,70 naar € 0,90 per minuut.

Perron- informatie in de apps

Wie een reisadvies opvraagt via de 9292 iOS- of Android-app, krijgt sinds eind september bij treintrajecten niet alleen te zien op welk perron de trein vertrekt, maar ook wáár op dat perron. Perron a of perron b? Daarmee komt 9292 tegemoet aan een veelgehoorde wens van reizigers. Die willen recht op hun doel af, zeker als ze maar weinig tijd hebben om over te stappen, of bijvoorbeeld niet zo goed ter been zijn. Op de (mobiele) website wordt de perroninformatie in het reisadvies al iets langer getoond.





9 2
9 2

Volg ons op Instagram

De opmars van Instagram is niet te stuiten: alleen in Nederland heeft dit sociale beeldkanaal al 2,1 miljoen gebruikers. Vooral onder jongeren is het platform populair. Reden genoeg voor 9292 om ook zichtbaar te willen zijn op dit kanaal. Het eigen 9292-Instagram-account is inmiddels een feit. Volgers en bezoekers kunnen hier allerlei aantrekkelijke foto's vinden die doorlinken naar bijvoorbeeld nieuwsberichten of bezoekers wijzen op leuke dagbestemmingen. Nieuwsgierig? Kijk op [instagram.com/9292reistmetjemee](https://www.instagram.com/9292reistmetjemee).

Studenten denken mee over dienstverlening

Studenten vormen een grote reizigersgroep voor het ov en dus ook een belangrijke gebruikersgroep voor 9292. Ze reizen bovengemiddeld veel en zijn doorgaans meedenkend en kritisch. Dat maakt hen een ideale groep om feedback van te vragen. Daarom heeft 9292 een studentenpanel opgericht: een leuke club jongeren die over de schouders van 9292 meekijkt, kennis en ervaringen deelt en met ideeën komt voor verbetering van de dienstverlening. Aanmelden kan nog via 9292.nl/studentenpanel.

9292 en Translink bundelen data

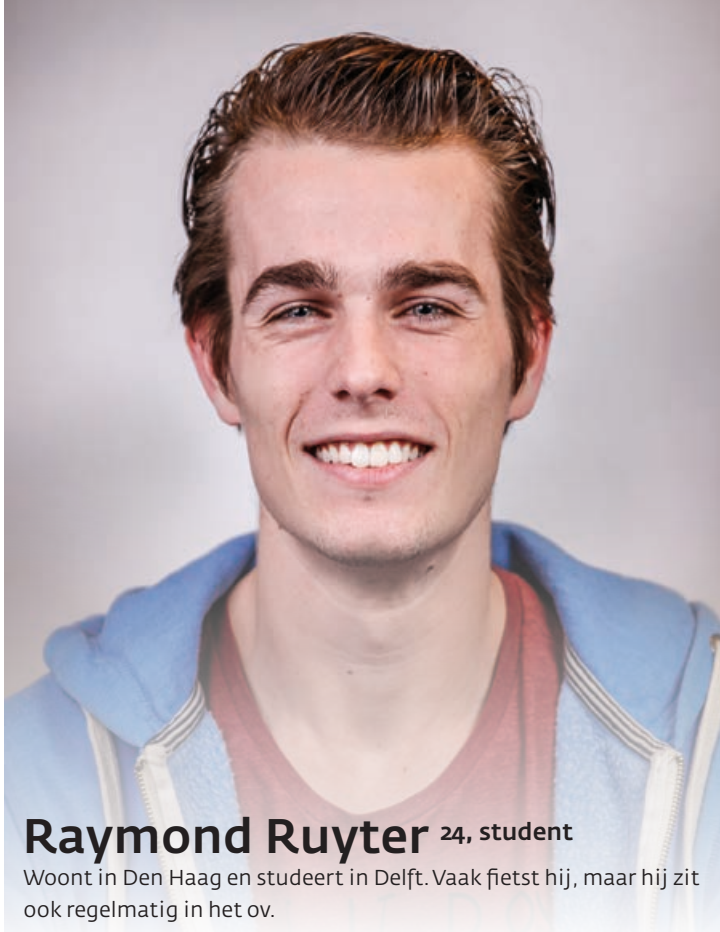
Elk voor zich en vooral samen beschikken Translink en 9292 over grote hoeveelheden data die veel slimmer gebruikt kunnen worden. Daarom gaan ze hun data bundelen. Met als doel: vervoerders, overheden en andere geïnteresseerde partijen helpen om daarmee bruikbare kennis te genereren. Zo zou het mogelijk moeten zijn om op basis van reisadviezen de reizigersstromen te voorspellen, maar ook om toe te werken naar manieren om materieel in het ov efficiënter te benutten. En om zicht te krijgen op welke factoren van invloed zijn om van een reisswens tot daadwerkelijk reisgedrag te komen. Daar kan de hele sector zijn voordeel mee doen.



Wat beweegt de ov-reiziger?

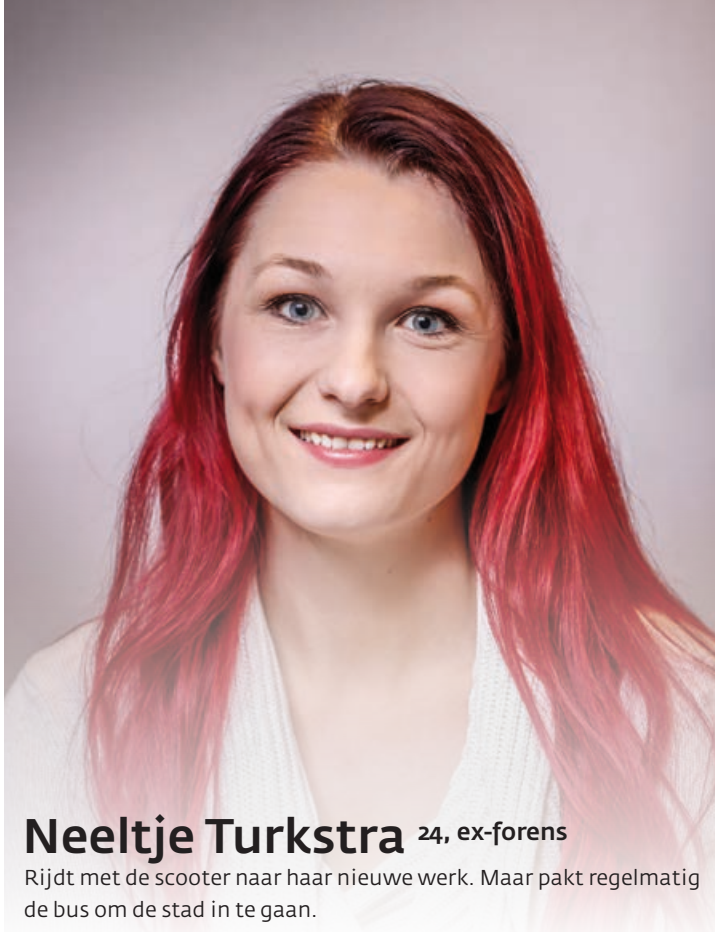


Dagelijks maken in Nederland honderdduizenden mensen gebruik van het openbaar vervoer. Om naar hun werk te gaan, hun opleiding, om vrienden of familie te bezoeken, of gewoon voor een dagje uit. Zij zijn de mensen voor wie we het doen. Zonder hen geen ov-sector. Wat beweegt hen? Wat maken ze mee? In deze rubriek vragen we het ze zelf. Niet allemaal, maar een select gezelschap van verschillende typen ov-reizigers.



Raymond Ruyter 24, student

Woont in Den Haag en studeert in Delft. Vaak fietst hij, maar hij zit ook regelmatig in het ov.



Neeltje Turkstra 24, ex-forens

Rijdt met de scooter naar haar nieuwe werk. Maar pakt regelmatig de bus om de stad in te gaan.

WAT VIND JE DE GROOTSTE VOORUITGANG IN HET OPENBAAR VERVOER VAN DE AFGELOPEN TWINTIG JAAR?

“Ik maak nog geen 20 jaar gebruik van het openbaar vervoer, maar een grote verbetering van de afgelopen jaren vind ik dat je nu digitaal echt actuele reisinformatie krijgt. Van deur tot deur. Zodat je eventueel je reis onderweg nog kunt aanpassen als er een onverwachte storing of vertraging is.”

“Zeker in de Randstad is de frequentie op een aantal trajecten toegenomen. Van Den Haag naar Duivendrecht rijden tegenwoordig bijvoorbeeld geen drie maar vier treinen per uur. Ook naar Friesland, waar ik oorspronkelijk vandaan kom, rijden meer treinen dan vroeger.”

WAT MIS JE IN HET OPENBAAR VERVOER DAT ER VROEGER WEL WAS?

“Ik heb eerder last van iets wat er eerst niet was: poortjes op de stations. Ik begrijp waar ze voor zijn, maar het is best irritant dat je ook moet inchecken als je gewoon door het station heen wilt lopen.”

“De service en het persoonlijke contact zijn wel minder geworden. Loketten zijn gesloten en er lopen minder ov-mensen op de perrons om je te helpen als er bijvoorbeeld ernstige vertraging is.”

ALS JIJ DE BAAS WAS VAN EEN OPENBAARVERVOERSBEDRIJF, WAT ZOU JE DAN ALS EERSTE VERANDEREN?

“Als die ruimte er is, zou ik meteen de tarieven verlagen. Ik vind het openbaar vervoer echt duur. Verder zou ik er werk van maken om de processen achter het openbaar vervoer voor reizigers inzichtelijker te maken. Zodat reizigers ook beter begrijpen wat er speelt als er bijvoorbeeld vertragingen zijn.”

“Wat ik zou doen, is zorgen dat er in de spits meer zitplekken in de bussen en treinen beschikbaar komen. Bijvoorbeeld door meer bussen te laten rijden of langere treinen. In mijn eigen ov-bedrijf zou ook punctualiteit hoog op de agenda staan, en een betere aansluiting tussen bussen, trams, metro en treinen.”

WELKE TECHNOLOGISCHE INNOVATIE ZOU JE GRAAG TOEGEPAST ZIEN IN HET OPENBAAR VERVOER?

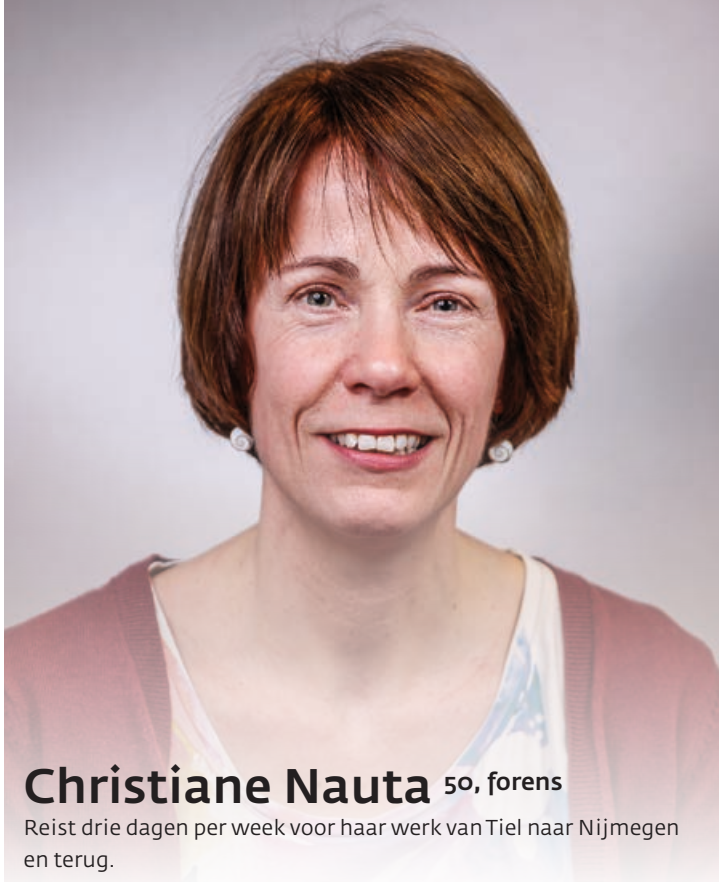
“Betalen met je bankpas of mobiele telefoon. Dat zit er aan te komen, de technologie is er al. Het wordt tijd dat het ook gewoon geregeld wordt. Want het is toch eigenlijk raar dat je overal met één pas kunt betalen, maar dat er in het openbaar vervoer nog een ov-chipkaart tussen zit.”

“Afgelopen zomer was ik op vakantie in Sri Lanka en daar had je – voor mensen met geld – heel luxe bussen met tv en wifi. In Nederland heb je wel vaak wifi in de trein, maar in bussen ben ik het nog niet tegengekomen. Ik zou het goede service vinden als dat er ook kwam.”

WAT ZOU JE ALS REIZIGER WELEENS UITGEZOCHT WILLEN HEBBEN OVER HET OPENBAAR VERVOER?

“Wat het effect zou zijn op het gebruik van het ov als de studentenjaarkaart wordt wegbezuinigd. Mij valt op dat vrienden die na school niet gingen studeren en dus nooit een studentenjaarkaart hebben gehad, het ov ook niet als optie overwogen. Dat geeft te denken.”

“Het lijkt mij interessant te weten wat voor soort mensen op welke tijden waarnaartoe reizen. Zo zie je ook aankomen bij welke evenementen en kortingsacties je op welke trajecten een stormloop kunt verwachten. En kun je bijvoorbeeld extra bussen inzetten of een tijdelijke halte optuigen.”



Christiane Nauta ⁵⁰, forens

Reist drie dagen per week voor haar werk van Tiel naar Nijmegen en terug.



Max Kiel ⁸⁴

Heeft nog nooit een auto gehad en doet al zijn hele leven alles te voet, met de fiets of met het openbaar vervoer.

WAT VIND JE DE GROOTSTE VOORUITGANG IN HET OPENBAAR VERVOER VAN DE AFGELOPEN TWINTIG JAAR?

"Er is veel verbeterd. Er zijn meer voorzieningen op de stations, zoals de ov-fiets. De zitplaatsen zijn ruimer geworden. Ik vind het een verademing dat je niet meer mag roken in de trein. En de ov-chipkaart was even wennen, maar het is toch wel fijn dat je geen losse kaartjes meer hoeft te kopen."

"De digitale monitoren op de perrons. Je hoeft nu niet meer te zoeken naar de aankomst- en vertrektijden en de informatie is ook nog eens actueel. Als de borden werken, tenminste. Maar het aantal storingen valt mee. En anders zijn er nog altijd die gele borden met de dienstregeling."

WAT MIS JE IN HET OPENBAAR VERVOER DAT ER VROEGER WEL WAS?

"Vroeger had je op langere trajecten mobiele horeca. Dan kwam er iemand met een kar langs met drinken en snacks. Die zie ik nog maar heel af en toe, voornamelijk in de weekenden."

"Dat je in de sprinters geen toilet meer hebt. Daar hebben we weleens problemen mee gehad. En misschien was het vroeger wat rustiger. Ik heb heel wat literatuur gelezen onderweg."

ALS JIJ DE BAAS WAS VAN EEN OPENBAARVERVOERSBEDRIJF, WAT ZOU JE DAN ALS EERSTE VERANDEREN?

"Ik zou ervoor proberen te zorgen dat treinen beter op elkaar aansluiten. Als ik naar mijn werk reis, rijdt in Elst, waar ik moet overstappen, de sprinter altijd precies voor mijn neus weg. Zo sta ik elke ochtend een kwartier op de volgende trein te wachten. Zonde van mijn tijd. Dat moet toch beter kunnen."

"In mijn ogen zou het voorkomen en oplossen van storingen en vertragingen een hogere prioriteit mogen krijgen. Als ik het voor het zeggen had, zou ik daarbij ook zorgen dat er voldoende technische kennis en ervaring in eigen huis aanwezig was. Omdat uitbesteden uiteindelijk vaak duurder en minder efficiënt is."

WELKE TECHNOLOGISCHE INNOVATIE ZOU JE GRAAG TOEGEPAST ZIEN IN HET OPENBAAR VERVOER?

"Voor het milieu zou ik het toejuichen als het hele ov op zonne- en windenergie liep. En er moeten toch ook moderne technologieën te verzinnen zijn om te voorkomen dat bladeren op de rails of vastgevroren wissels voortdurend vertragingen veroorzaken."

"Waar ik vooral op zit te wachten, is dat de informatievoorziening op de stations verder verbetert. Op trajecten waar je niet vaak komt, weet je niet altijd of je bij het overstappen in een trein van een andere vervoerder terecht komt. En of je dus opnieuw moet uit- en inchecken."

WAT ZOU JE ALS REIZIGER WELEENS UITGEZOCHT WILLEN HEBBEN OVER HET OPENBAAR VERVOER?

"Lastige vraag. Misschien of het goedkoper zou kunnen. Ik denk zelf dat mensen op dit moment vaak liever de auto nemen vanwege de kosten van het ov. En dat een goedkoper openbaar vervoer eraan zou bijdragen dat meer mensen de auto laten staan."

"De vaardigheden en beleving van ouderen in het openbaar vervoer. Veel ouderen voelen zich onzeker in het ov, bijvoorbeeld omdat ze vergeetachtig zijn of het overzicht niet hebben. Het zou aardig zijn te onderzoeken hoe je daar meer rekening mee kunt houden."



Mennie Kiel 78

Echtgenote van Max, met wie zij al honderden reizen met het ov heeft gemaakt, in binnen- en buitenland.

“De ov-chipkaart. Heel plezierig dat die automatisch kunt opladen en niet meer met geld op zak hoeft te lopen. Ik ben ook blij met de zeven vrije reisdagen voor senioren. We gaan niet vaak zomaar een dagje weg, maar als we toevallig een verjaardag hebben in het westen, komt dat goed van pas.”

“Ik zou het niet weten. Ik was en ben erg te spreken over het ov. Het stoort me ook niet als mensen om me heen praten of bellen. Als je je daarvoor af wil sluiten, kun je toch in een stiltecoupé gaan zitten?”

“Zelf loop ik prima, maar voor mensen die minder goed ter been zijn, is het soms best lastig om in de tram, bus of trein te komen. Ook met een koffer of buggy valt het niet mee. Dat probleem zou ik als eerste aanpakken. Je ziet al weleens van die uitklapbare treeplanken. Die zou ik zo snel mogelijk overal regelen.”

“Het lijkt mij fijn als met moderne technologie geregeld wordt dat de reiskosten automatisch onderling verrekend worden tussen vervoersmaatschappijen. Zonder dat je daar als reiziger over moet nadenken als je overstapt en moet zoeken naar in- en uitcheckpaaltjes.”

“Niks, ik ben over het algemeen tevreden. Anderen klagen nog wel eens dat het zo druk is in het openbaar vervoer, maar wij hoeven niet in de spits te reizen. Dan valt het erg mee.”



OP REIS DOOR

Zeeland

In de serie 'Op reis door' maken we een rondje langs de Nederlandse provincies en lichten we er telkens een uit. Dit keer reizen we door Zeeland.

OV-BELEID

Geïsoleerde eilanden die toch met elkaar verbonden zijn. Het bijzondere landschap en de lage bevolkingsdichtheid van Zeeland vragen om creatieve oplossingen als het gaat om openbaar vervoer. Omdat het oude streekvervoermodel eigenlijk niet meer overeind te houden was, is de provincie met de jongste busconcessie overgestapt op vraaggestuurd vervoer. Gedeputeerde Harry van der Maas legt dit uit: "Er reden te veel lege bussen over lange rechte wegen door de provincie. Dat was maatschappelijk en financieel niet verantwoord. Het roer moest om. We wilden naar een situatie waarin bussen alleen rijden waar daar voldoende vraag naar is, en waarin er tegelijkertijd mobiliteitsgarantie is. Zoiets moet je goed organiseren."

Met deze uitgangspunten is een kernnet gevormd: een basis van veel gebruikte buslijnen die regio's en grotere kernen met elkaar verbinden. Deze buslijnen rijden de hele week, van vroeg tot laat. Op drukke momenten wordt

voor reizigers zoals forenzen en studenten extra ov ingezet. In de vakantie kunnen toeristen gebruikmaken van enkele speciale toeristenlijnen. Aansluitend op dit kernnet kunnen reizigers naar de ov-luwe gebieden reizen met bijvoorbeeld de Haltetaxi Zeeland, vervoer op afroep, of de buurtbus.

Het kernnet en de buurtbussen worden verzorgd door Connexxion, de Haltetaxi door de provincie. Harry van der Maas: "In het begin was het voor iedereen flink omschakelen en zoeken. Maar we zijn erin geslaagd om het ov in onze provincie op een heel innovatieve manier in te richten. Daar ben ik content mee, net als met de samenwerking met Connexxion. In september hebben we met Connexxion afgesproken om samen te bekijken hoe we op innovatieve wijze nog beter kunnen inspelen op de veranderende vraag. Bijvoorbeeld door lijnen te versoberen of juist meer bussen in te zetten, of misschien zelfs e-bikes. Zo zorgen we dat het ov in onze provincie niet voor tien jaar in beton gegoten is."



VERVOERDERS

In Zeeland rijden treinen van NS, die de provincie ook verbinden met Noord-Brabant, Zuid-Holland en België. Tussen Vlissingen en Breskens vaart een fietsvoetveer. Op alle eilanden en schiereilanden en daartussenin rijden bussen van Connexion op trajecten waar daar voldoende vraag naar is – de zogeheten dikke lijnen. Daarnaast zet Connexion op 18 trajecten buurtbussen in: kleinere bussen die bestuurd worden door vrijwilligers. Het is gewoon openbaar vervoer, dus er kan ook met de ov-chipkaart worden gereisd.

Waar de vraag naar ov te klein is om met een vaste dienstregeling bussen te laten rijden en waar ook de buurtbus geen optie is – bijvoorbeeld omdat er niet genoeg vrijwilligers zijn – biedt de provincie de Haltetaxi. Frans van Langevelde, senior beleidsmedewerker ov bij de provincie: "Haltetaxi's brengen reizigers op afroep van halte naar halte op trajecten en tijden dat de gewone bus niet rijdt. Voor de prijs van een regulier buskaartje." Voor de Haltetaxi werkt de provincie samen met gemeentelijke WMO-vervoerders. "Alle gemeenten of regio's besteden ieder voor zich vervoer aan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning – WMO. De rittenplanning van al dat vervoer loopt via de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland in Terneuzen. Diezelfde busjes en taxi's en diezelfde centrale worden nu ook als openbaar vervoer ingezet."

Mensen weten de Haltetaxi inmiddels aardig te vinden. Frans: "Er is wel wat vraaguitval, maar dat zie je bij alles wat je niet meer klakkeloos aanbiedt, maar vraagafhankelijk maakt. Maar zeker de mensen die regelmatig gebruikmaken van het ov en ervan afhankelijk zijn, weten dat de Haltetaxi er is en hoe het werkt. Of incidentele ov-reizigers er ook zo makkelijk instappen, weten we nog niet zo goed. Het helpt in elk geval dat de reisplanner van 9292 mensen op de Haltetaxi wijst als die op de route zit. Klachten krijgen we nauwelijks; eerder complimenten, bijvoorbeeld over de luxe vervoermiddelen. Voor de Zeeuwse omstandigheden is de Haltetaxi een mooie oplossing. Ik ben er eigenlijk heel trots op dat we overal mobiliteitsgarantie kunnen bieden tegen ov-tarief."

REIZIGERS

Ook reizigers praten mee in Zeeland, onder andere via het OPOV (overlegplatform openbaar



vervoer). Dit onafhankelijke adviesorgaan behartigt de reizigersbelangen in Zeeland en bestaat uit vertegenwoordigers van Het Klaverblad (de ouderen- en gehandicaptenorganisaties), ROVER, Stichting Scholierenvervoer Zeeland en de Zeeuwse Vereniging van Kleine Kernen. Het OPOV heeft ook meegedacht over de huidige opzet van het openbaar vervoer in Zeeland. De provincie is zelfs wettelijk verplicht het OPOV om advies te vragen over beleidsvoornemens die van belang zijn voor het openbaar vervoer in Zeeland en over de eisen die de provincie aan vervoerders wil stellen bij het verlenen van nieuwe concessies.

Ondanks dat het vraaggestuurd ov een grote verandering gebracht heeft in het Zeeuwse ov-landschap, is de klantwaardering goed op peil gebleven. Reizigers waarderen het ov in

de provincie met gemiddeld een 7,4. Een fractie lager dan het landelijke gemiddelde van 7,5. Harry van der Maas: "Tegenover de landelijke cijfers springen wij er in Zeeland qua netheid van het materieel en de rijstijl van de buschauffeurs zelfs bovenuit, met een 7,6 – tegenover een landelijk gemiddelde van een 7,2." ■

BASISGEGEVENS (1 augustus 2015)

Hoofdstad: Middelburg
Aantal inwoners: 318.182
Oppervlakte: 2.933,89 km²
Land: 1.787,13 km²
Water: 1.146,76 km²
Aantal gemeenten: 13
Bevolkingsdichtheid: 213 bewoners per km²

OPENBAAR VERVOER

Vervoerders: NS, Connexion,
Haltetaxi Zeeland, Westerschelde ferry
Verantwoordelijk bestuurder:
Harry van der Maas



Over Hyperloop Delft

Het team Hyperloop Delft bestaat uit dertig studenten van de TU Delft. Samen ontwerpen zij, ondersteund door ongeveer 75 partners waaronder 9292, een prototype Hyperloop. Hét vervoerssysteem van de toekomst voor afstanden van 100 tot 1000 kilometer.

In een halfuur van Amsterdam naar Parijs in een capsule die razendsnel door een lageluchtdrukbus reist. Dat kan straks met Hyperloop, een toekomstig transportsysteem uit de koker van ondernemer Elon Musk. Zijn bedrijf SpaceX schreef de Hyperloop Pod Competition uit om deze technologie een boost te geven. Het ontwerp van het Hyperloop-team van de TU Delft gooide hoge ogen in de eerste ronde. En gaat in januari de eindstrijd aan op een schaaltraject van 1,6 kilometer in Hawthorne, Californië.

Hyperloop, het openbaar vervoer van de toekomst

In gesprek

Caroline van de Bunt

Relatiemanager 9292

Tim Houter

Aanvoerder van het Hyperloop-team van de TU Delft

Caroline: "Tijdens de voorbereidingen op onze relatiedag in april, InterActie 2016, waren wij op zoek naar innovaties. Om Hyperloop konden we natuurlijk niet heen. En gelukkig wilden jullie het Delftse ontwerp graag laten zien op ons demoplein. Zo hebben honderden relaties al kennis kunnen maken met jullie revolutionaire capsule. Daar willen we nu uitgebreider bij stilstaan. Ik heb begrepen dat de grote finale van de Hyperloop Competition uitgesteld is van de zomer naar januari 2017. Wat betekent dat voor jullie?"


Tim: "In eerste instantie was dit bedoeld als eenjarig project. Zo gingen we er ook in. Het idee was dat we daarna weer verder zouden gaan met wat we van plan waren: onze studie afmaken. De meeste teamleden hebben voor dit project een pauzejaar ingelast. Voor een selecte groep loopt die pauze nu langer door, maar het grootste deel van het team heeft de studie weer opgepakt. Nu de testopstelling klaar is, kunnen we met minder mensen de puntjes op de i zetten."

Caroline: "Ben je niet bang dat door dit uitstel andere teams nu langsij kunnen komen? Jullie lagen goed in de race."

Tim: "Klopt, we waren het tweede team dat een model aan de wereld heeft onthuld. Nu krijgen andere teams meer tijd om hun variant verder te ontwikkelen. Dat was ook een van de redenen die SpaceX gaf voor het uitstel: anders zouden we waarschijnlijk alleen nog met het team van MIT in de race zijn. We krijgen nu misschien meer concurrentie, maar de extra tijd kan ook in ons voordeel werken. Die geeft ons de kans om ons model te perfectioneren en iedereen omver te blazen."

Caroline: "Dat gaan we dan in januari zien in Californië. Maar wanneer kunnen we dit systeem in Europa verwachten? Of nog specifieker: in Nederland?"

Tim: "Een proefopstelling in Nederland zou redelijk snel gerealiseerd kunnen worden."



“Je gaat gewoon naar het station, stapt in, en het volgende moment ben je met de snelheid van een vliegtuig onderweg.”

Maar een volledige Hyperlooproute die steden met elkaar verbindt gaan we waarschijnlijk eerder zien in landen als China. Theoretisch zou je overal in vier jaar een systeem up and running kunnen hebben, de technologie is ver genoeg. Maar er komen ook politieke aspecten bij kijken: waar komt het tracé, wie gaat het betalen? Voordat zo'n traject door alle gemeenteraden, provinciale staten en landen heen is, ben je in Europa een heel eind verder. China mag dan bureaucratisch zijn, als de overheid daar een Hyperlooptraject wil, dan komt het er.”

Caroline: “Er is daar waarschijnlijk ook meer ruimte. Dat maakt het makkelijker. Hoeveel ruimte neemt het Hyperloopsysteem eigenlijk in beslag?”

Tim: “Veel minder dan bijvoorbeeld een hogesnelheidslijn. Die heeft veel grondoppervlak nodig om het spoor neer te leggen. Bovendien moet je een zware fundering maken, en veel grondwerkzaamheden uitvoeren om het traject te egaliseren. Het Hyperloop-systeem staat op pilaren, waardoor je geen last hebt van oneffenheden in de grond. Je hoeft ook niet je hele ruimtelijke ordening om te gooien omdat je twee gebieden van elkaar afsluit.”

Caroline: “Ik ga het toch automatisch met de trein vergelijken. Vlak voor stations moet je regelmatig op een andere trein wachten die het perron eerst moet verlaten. Hoe werkt dat als je allemaal capsules achter elkaar door een buis jaagt?”

Tim: “Je kunt met één Hyperlooptraject meerdere steden met elkaar verbinden. Wil je bijvoorbeeld tussen Amsterdam naar Parijs een tussenstop maken in Brussel, dan kan dat met een aparte afslag naar Brussel. Dan neem je een andere capsule dan wanneer je in één keer door wil naar Parijs.”

Caroline: “In het openbaar vervoer zie je op dit moment een verschuiving van aanbod-gestuurd naar vraaggestuurd ov. Wij moeten daar in onze planners rekening mee houden. Het gaat natuurlijk nog even duren, maar wij willen voorbereid zijn op het moment dat Hyperloop er is en we daar informatie over in ons systeem op kunnen nemen. Hoe kunnen we daarvoor zorgen?”



Tim: "Het leuke is dat de Hyperloop een heel hoge frequentie mogelijk maakt. Een capsule biedt plaats aan dertig tot honderd personen, en er kan bij wijze van spreken elke halve minuut een capsule vertrekken. Dan zit er nog negen kilometer tussen twee capsules in het systeem, een veilige afstand. Door die hoge frequentie ben je veel minder gebonden aan een vertrekregeling. Je gaat gewoon naar het station, stapt in, en het volgende moment ben je met de snelheid van een vliegtuig onderweg. Eigenlijk is een vermelding in de reisplanner al voldoende."

Caroline: "Je kunt mensen via 9292 ook de mogelijkheid bieden om te reserveren. Dan weet je in elk geval dat je een goede plek hebt als je minstens honderd kilometer te reizen hebt. We moeten ook weleens dichterbij zijn ..."

Tim: "Ik verwacht dat je in de toekomst in de steden allemaal zelfrijdende auto's hebt. En bijvoorbeeld van die bussen die ze in China ontwerpen, die min of meer over het verkeer heen rijden. Het vliegtuig nemen we dan alleen nog voor intercontinentale vluchten via grote airporthubs. En voor alles daartussenin is er de Hyperloop."

Caroline: "Jullie zijn hier natuurlijk de hele dag mee bezig en in de ov-sector volgen we ook wat jullie doen. Ik ben wel benieuwd of de Hyperloop ook breder leeft."

Tim: "We weten dat veel overheden geïnteresseerd zijn in Hyperloop. Bijvoorbeeld in Helsinki en Stockholm. Daarbij helpt het dat het een heel duurzaam systeem is. Per reiziger gebruik je op een traject van Amsterdam naar

Parijs ongeveer 10 procent van de energie die je in een Tesla zou gebruiken."

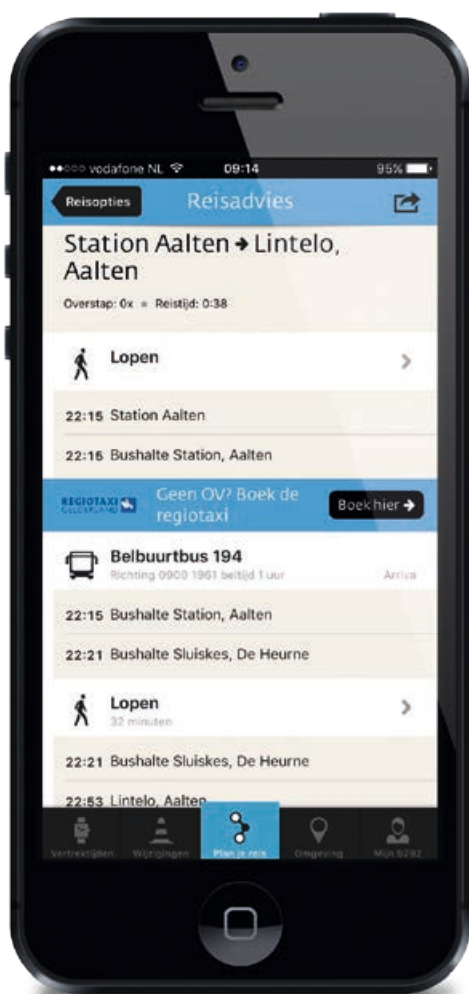
Caroline: "Dat is bijna niks! Volgens mij maken jullie grote kans om te winnen. Wat gebeurt er dan?"

Tim: "Dan krijgt ons ontwerp vooral veel bekendheid en mooie publiciteit. SpaceX heeft de hoofdprijs nog niet precies gedefinieerd. Het zou tof zijn als het winnende model verder wordt ontwikkeld. Aan de technologie zal het niet liggen."

Caroline: "Eerst maar eens naar Californië. Veel succes!" ■

Regiotaxi Gelderland in reisadvies

Na de Regiotaxi in de provincie Noord-Brabant en de Haltetaxi in de provincie Zeeland is nu ook Regiotaxi Gelderland als aanvullend vervoer opgenomen in het reisadvies van 9292. Sinds 1 september wordt de Regiotaxi-reisadviesbanner getoond op plaatsen waar en tijden dat het reguliere ov niet rijdt. 9292 nodigt ook andere provincies en gemeenten uit om contact op te nemen over vermelding van alternatieve vormen van (openbaar) vervoer in de reisplanner, met of zonder dienstregeling. Zo kunnen we elkaar helpen de bereikbaarheid van dunbevolkte gebieden op peil te houden.



Vertrekwijzer nu ook via New Media Ventures verkrijgbaar

De 9292 Vertrekwijzer wordt nu ook aangeboden via New Media Ventures. Deze partij richt zich met name op interne communicatie met MediaMyne Narrowcasting, een online dienst waarmee informatie makkelijk via het beeldscherm te delen is. Daarbij zijn ook koppelingen mogelijk met externe databronnen, zoals de 9292 Vertrekwijzer. De dealerovereenkomst tussen New Media Ventures en 9292 is in september getekend. Daarmee zijn er nu zeven partijen met een verkooplicentie voor de 9292 Vertrekwijzer.

Meer ov, meer huur

Regelmatig levert 9292 gegevens aan studenten die onderzoek uitvoeren voor onder meer afstudeerscripties. Zo maakte Rick van Hees als masterstudent Economische Geografie aan de Universiteit Utrecht gebruik van het Frequentie- en Trajectenbestand van 9292. Dit was van grote waarde voor zijn afstudeeronderzoek naar de effecten van mobiliteit op huurprijzen van kantoren. Met het Frequentie- en Trajectenbestand kon Rick de locatie en frequentie van trein-, tram-, metro- en busstations relateren aan de huurprijzen van kantoren overal in Nederland. Zijn conclusie: hoe dichter een kantoor is gelegen bij een intercitystation, hoe hoger de huren van omliggende kantoren. Tram- en metrostations zorgen binnen de G4 – Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht – voor een nog sterkere stijging van de huurprijzen. Geïnteresseerd? Het onderzoek is te downloaden via: www.universiteitutrecht.academia.edu/RickvanHees.

Nieuwe wind in het ov

Heb jij het al gemerkt? Er waait een nieuwe wind in het openbaar vervoer. De bus-, metro-, tram- en treinbestuurders wisten het natuurlijk altijd al.

De klant is koning, niet alleen omdat je daarmee je brood verdient, maar ook omdat die houding de mensen om je heen, en dus jezelf een goed gevoel geeft. Dit inzicht zie ik steeds vaker bij de bestuurders, directie en het management in het openbaar vervoer. [Ik zie steeds meer collegiale toenadering. Niet alleen in woorden, ook in gebaren en daden. De sfeer voelt positiever aan, er is weer ruimte voor humor en ambities.](#) Deze ambities en samenwerking zijn cruciaal om in het versnipperde aanbod van mobiliteitsdiensten het groeiend aantal reizigers goed te bedienen.

De opgaven in bereikbaarheid en leefbaarheid zijn enorm! We verwachten dat de vraag naar mobiliteit, zeker in stedelijk gebied, met wel 20 tot 40 procent gaat groeien. [Als we niets doen, nemen de files de komende vier jaar met 45 procent toe.](#) Met alle negatieve consequenties voor de economie, bereikbaarheid en leefbaarheid.

En natuurlijk kan het openbaar vervoer, mits slimmer en vraaggestuurd, zijn gemiddelde marktaandeel van 10 procent verdubbelen. Op drukke assen tussen en binnen de steden is het marktaandeel immers al 50 procent. [Om deze groei te faciliteren, presenteerden enkele vervoersbedrijven gezamenlijk een ambitieus plan.](#) Een verdere uitwerking hiervan met de overige openbaar vervoerders en partijen als 9292, ANWB en Fietsersbond ligt voor de hand. Het is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en dat vraagt onze uiterste inzet voor gezamenlijke oplossingen. Leuk om te ervaren dat hiertoe de eerste stappen al zijn gezet!

De reizigers zien de komende jaren nieuwe technieken, nieuwe partijen en nieuwe governancestructuren langskomen. Computergestuurde auto's en nieuwe deelsystemen komen op de markt. Serviceproviders komen met Mobility as a Service-contracten en ontwikkelingen als the Internet of Things maken de opties om slimmer te reizen oneindig. Als energiebronnen zoals de zon onuitputtelijk zijn, wordt reizen spotgoedkoop. De vraag is echter welke partijen gezamenlijk het beste aanbod doen. [Het openbaar vervoer heeft veel troeven in handen. Het is veiliger, duurzamer, compacter, betrouwbaarder en vaak sneller, comfortabeler en socialer dan elke andere vervoerswijze.](#) Vanuit die zelfbewuste houding zie ik de nieuwe bestuurders in het openbaar vervoer zoeken naar hun rol en de beste oplossingen voor de toekomst. Niemand weet hoe je het beste op de toekomst inspeelt, maar met een positief open houding naar anderen kom je volgens mij het verst.

Voor de ambitie van het openbaar vervoer citeer ik graag de oud burgemeester van Bogota, Enrique Penalosa: ["An advanced city is not a place where the poor move about in cars, rather it's where even the rich use public transportation."](#)

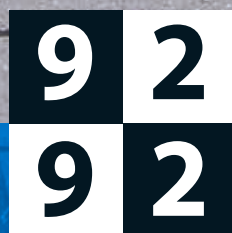
Ik voel die nieuwe wind en dat geeft me bij Railforum vleugels, heb jij dat ook?



Corina de Jongh
dejongh@railforum.nl



van
rustige collegezaal
naar
gezellig in de bus



9292 reist met je mee