

# Nationaal verkeerskundecongres 2018

Communicatieplatform voor en door busreizigers ter verbetering van de informatievoorziening bij onvoorziene situaties

Nienke Schuurmans - van der Pas  
*(werkzaam bij Reizigersoverleg Brabant)*  
Anne-Marie Bos  
*(werkzaam bij Reizigersoverleg Brabant)*  
Herman Bouma  
*(werkzaam bij Reizigersoverleg Brabant)*

## **Samenvatting**

Optimale mobiliteit, een belangrijke premisse voor de ambities van BrabantStad, staat of valt met goede reisinformatie. En dat terwijl de reiziger in Brabant de reisinformatie tijdens onvoorziene situaties binnen het openbare busvervoer gemiddeld een onvoldoende toekent. Hierbij gaat het met name om beperkingen in de tijdigheid, volledigheid en duidelijkheid van informatie. Om Brabant(Stad) toekomstproof te maken, ziet Reizigersoverleg Brabant kansen in een communicatieplatform voor en door reizigers. De kracht zit in de tijdigheid; reizigers die ter plekke van de verstoring zijn, kunnen het snelst communiceren. Ook zijn deze reizigers in staat om meer contextinformatie te geven ter oplossing van de volledigheid en duidelijkheid van informatie. Inspirerende voorbeelden zijn Flitsmeister en NS Community. Dit communicatieplatform voor en door reizigers draagt op diverse manieren bij aan de duurzaamheidsdoelen binnen Brabant.

## **Trefwoorden**

Openbaar busvervoer, reisinformatie, OV-storingen, reizigerstevredenheid, duurzaamheid.

# Communicatieplatform voor en door busreizigers

ter verbetering van de informatievoorziening  
bij onvoorziene situaties

*“Goede bereikbaarheid en een vlotte en betrouwbare doorstroming van het verkeer zijn voor Brabant van essentieel belang.”*

*“Een betere bereikbaarheid vergroot de aantrekkelijkheid van de regio voor bedrijven, instellingen en inwoners en versterkt daarmee de concurrentiepositie.”*

*“Talking traffic is de nieuwe generatie reisinformatie. Over alle vervoersmodaliteiten voor zowel personen als goederen wordt voor en tijdens de reis goed geïnformeerd. De actueel geïnformeerde reiziger en vervoerder kan zijn of haar reis optimaliseren.”*

*“We zoeken wegen om de reis te veraangename, bijvoorbeeld door resinformatie te verbeteren.”*

Aldus BrabantStad.

Optimale mobiliteit is volgens BrabantStad een belangrijke premisse voor haar ABC-ambitie; een Aantrekkelijke, Bereikbare en Concurrerende leefomgeving. Op haar beurt is goede reisinformatie weer een premisse voor deze optimale mobiliteit. Met name tijdens onvoorziene situaties in het openbare busvervoer. En dat terwijl uit onderzoek blijkt dat deze informatie door de reiziger in Brabant gemiddeld met slechts een 5.6 beoordeeld wordt. Ongeveer 40% van de reizigers die er een rapportcijfer aan toekennen, geeft een onvoldoende. Dit geldt voor de communicatie zowel voorafgaand aan als tijdens de reis.\*

## Van reizigersontevredenheid bij onvoorziene situaties...

De voornaamste reden voor ontevredenheid over de informatievoorziening bij onvoorziene situaties en storingen is onvolledige of zelfs afwezige informatie. Overall gezien recenseert de busreiziger in Brabant de tijdigheid, volledigheid en duidelijkheid van deze informatievoorziening met respectievelijk een 5.3, een 5.3 en een 5.6.

Een voorbeeld is de informatie over de locatie van de bus tijdens een verstoring. Maar liefst 88% van de reizigers bestempelt deze specifieke informatie als (zeer) belangrijk. Echter evalueren ze het met slechts een 5.0. Daarnaast hecht 73% van de reizigers (veel) waarde aan kennis over de reden van de verstoring. De communicatie hierover wordt tevens met een 5.0 beoordeeld.\*

### ... naar oplossingsinspiratie: een platform voor en door reizigers

Om Brabant(Stad) toekomstproof te maken, is er een verbeterslag nodig wat betreft de informatievoorziening bij onvoorziene situaties in het openbare busvervoer. De oplossing moet in ieder geval inspelen op de te verbeteren tijdigheid, volledigheid en duidelijkheid van de informatie. Daarnaast zijn onder andere de locatie van de bus en de reden van de verstoring belangrijke pijlers. Kijkend naar deze vereisten, ziet Reizigersoverleg Brabant kansen in een communicatieplatform voor en door reizigers.

#### Tijdig door real-time updates

Communicatie door reizigers die ter plekke zijn, dat is de grootste kracht van een dergelijk communicatieplatform. Dit optimaliseert de tijdigheid van communicatie, bijvoorbeeld over de locatie van de bus. Er zitten geen (extra) schakels in de informatievoorziening.

Door deze directe informatievoorziening is een reiziger sneller in staat om zich te oriënteren op alternatieven. Dit in lijn met de transitie naar Mobility as a Service; alle (tussen)vormen van mobiliteit die zijn samengebracht in één aantrekkelijk en naadloos systeem waarbinnen de reiziger zijn reis beheert, plant, bestelt en betaalt.

#### Volledig en duidelijk door contextinformatie

Ten tweede ondervangt het reizigersplatform het probleem van de onvolledigheid en onduidelijkheid van informatie. Er kan namelijk door de reiziger zelf meer gedetailleerde en toelichtende contextinformatie worden gedeeld, zoals over de reden van de verstoring (al dan niet door fotomateriaal). Deze contextinformatie kan niet of nauwelijks (direct) worden verschaft via de reguliere officiële kanalen, bijvoorbeeld de DRIS-panelen.

#### Voorbeelden: Flitsmeister en NS Community

Wat betreft de werking van zo'n reizigersplatform, kan er een vergelijking gemaakt worden met Flitsmeister. Flitsmeister is ook een digitale community waarin automobilisten elkaar direct op de hoogte brengen van naderende ambulances, files en de reden daarvan, incidenten en stilstaande voertuigen. Daarnaast kan de automobilist contact maken met mensen die hij in de file heeft ontmoet. Dit alles zodat de automobilist, op basis van de meest actuele en plaatselijke ervaringen van anderen, direct nieuwe keuzes kan maken. Ook navigatiesystemen in auto's kennen dezelfde werking; de reiziger ontvangt voorstellen voor alternatieve routes zodra er iets aan de hand is. Kijkend naar de trein is er het voorbeeld van NS Community. Dit forum is een plek waar iedereen terecht kan met vragen of tips over het reizen met NS. De treinreiziger kan hier in gesprek met andere reizigers. Daarnaast is het NS webcareteam aanwezig om antwoord te geven waar nodig.

### Criteria voor communicatieplatform

#### Gemak bij informatie-uitwisseling

Gemak voor de reiziger bij het halen én brengen van informatie uit en naar het reizigersplatform staat voorop. Eenvoudig onderweg informatie ontsluiten kan door gesloten vragen te beantwoorden

en korte opmerkingen te geven. Door deze gesloten/bepaalde input geniet ook de ontvangende gebruiker voordeel; geen overload aan informatie. Daarnaast is het mogelijk om buiten de reis om informatie te geven en te ontvangen. De informatietoever kan afgestemd worden op de reguliere reis van de gebruiker door lokaal ingerichte push-berichten, één van de voorkeurskanalen van de reiziger.\*

### **Integratie van modaliteiten en vervoerders**

In het kader van Mobility as a Service is de toevoeging van andere modaliteiten dan de bus binnen het communicatieplatform raadzaam. Van trein tot deelfiets en van Deel-/Regiotaxi tot flexstelsel... En, alhoewel het een platform voor en door reizigers is, zijn de vervoerders achter deze modaliteiten ook aangesloten. Dit betekent overigens niet dat de vervoerder ontheven wordt van zijn huidige informatieplicht. Het platform is immers aanvullend en speelt (deels) op andere behoeftes van de reiziger in.

### **Kortom... duurzaamheid**

Door vooral tijdige, maar ook volledige en complete (context)informatie te bieden, valt de busreiziger minder snel terug op eigen vervoersmiddelen. Middels het platform wordt beter voldaan aan de informatiebehoefte van de reiziger en is de reiziger meer betrokken bij zijn medereiziger en het openbaar busvervoer. Plausibel is dat deze grotere betrokkenheid/cohesie en betere inspelings op informatiebehoefte leiden tot een beter imago en daarmee tot meer verplaatsingen met het openbaar busvervoer.

Daarnaast resulteert het in een efficiëntieslag bij de vervoerder. Het platform biedt de vervoerder meer inzicht, waardoor een gerichtere en mogelijk meer vroegtijdige aanpak mogelijk is. Bovendien resulteert het vergrote begrip bij de reiziger, vanwege de contextinformatie, mogelijk in meer oplossingsruimte voor de vervoerder.

De realisatie van een dergelijk platform draagt dus bij aan een duurzamer en socialer Brabant. De door BrabantStad aangehaalde 'D van doen' moet daarom betrekking hebben op de realisatie van dit communicatieplatform voor en door (bus)reizigers. Want waarom zouden we, net zoals Flitsmeister voor de automobilist en NS Community voor de trein, deze kansen niet benutten in het openbaar busvervoer?

*\* Uitkomsten van het onderzoek naar de informatievoorziening tijdens onvoorziene situaties/storingen in het openbaar (bus)vervoer in Brabant onder 560 leden van het OV Reizigerspanel Brabant in juni 2018. Reizigersoverleg Brabant is opdrachtgever van dit panel. Meer informatie is te vinden in het advies dat Reizigersoverleg Brabant uitbracht naar aanleiding van het onderzoek. Dit advies is gepubliceerd op [www.reizigersoverlegbrabant.nl/alleadviezen](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl/alleadviezen). Het onderzoeksrapport zelf kan opgevraagd worden bij Reizigersoverleg Brabant. Meer informatie over het OV Reizigerspanel Brabant is te vinden op [www.ovpanel-brabant.nl](http://www.ovpanel-brabant.nl).*

---

*Reizigersoverleg Brabant is het officiële adviesorgaan van de provincie Noord-Brabant en de vervoerders. Vanuit die rol behartigt Reizigersoverleg Brabant de belangen van de reiziger in het Brabantse openbaar vervoer. Meer informatie: [www.reizigersoverlegbrabant.nl](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl).*