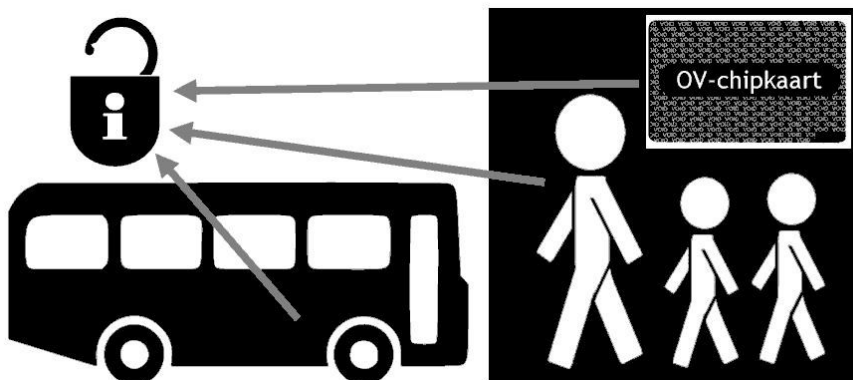


Nota OV-scouts en monitoring OV

Stappen naar een eigentijds informatiesysteem

- Concept -



8 januari 2010
hummingbird: #846516

OV-scouts een initiatiefvoorstel

Inleiding

In de commissie Werk is het initiatiefvoorstel “OV-scouts” van de VVD aan de orde geweest. In april 2009 is besloten de uitwerking van het voorstel aan Gedeputeerde Staten over te dragen. Deze nota is een uitwerking van het voorstel aangaande het instrument OV-scouts. Omwille van de leesbaarheid zijn vaktermen (geschreven in [KLEIN KAPITAAL](#)) toegelicht in de begrippenlijst.

Elementen initiatiefvoorstel

Het initiatief omvat de volgende elementen:

- *Waarnemingen van OV-reizigers*: om de kwaliteit van het OV te verbeteren kan een kwaliteitscontrole instrument worden ingevoerd. Aan de hand van ervaringen en waarnemingen van OV-reizigers (OV-scouts) kan het openbaar vervoer worden gecontroleerd. Deze zijn nodig om dat de huidige informatiebronnen hierin te kort schieten.
- *Afgebakende periode*: een project met een looptijd van 3 jaren met een evaluatie minimaal zes maanden voor het einde van dit project gepresenteerd aan de Staten. Dit om tot een besluit te komen van het beëindigen dan wel continueren van het instrument.
- De kosten worden *ten laste van de BDU-uitkering* (Brede Doelenuitkering) gebracht.

Informatie en concessiebeheer

Iedere [OV-AUTORITEIT](#) heeft informatie nodig om een rol van opdrachtgever goed te kunnen voeren. Dit om te weten of reizigers krijgen wat is beoogd of is voorgeschreven, om zicht te hebben of beleidsdoelstellingen behaald worden, om controleren of de vervoerder doet wat is geëist of is afgesproken, om te toetsen of middelen efficiënt worden aangewend.

Waarom OV-scouts?

Veel gegevens waarop de provincie het openbaar vervoer controleert zijn direct afkomstig van het vervoerbedrijf. Het gaat hier om zaken als rituitval, klachten en reizigeraantallen. Om te voorkomen dat de slager niet al zijn eigen vlees keurt, laat de provincie ([CONCESSIEBEHEERDER](#)) de kwaliteit van het openbaar vervoer ook meten door een onafhankelijk bureau. Daarnaast wordt ambtelijk incidenteel met het openbaar vervoer gereisd om de concessie te controleren. Al met al is de opdrachtgever afhankelijk van steekproeven en momentopnamen. Wanneer ook OV-reizigers informatie aandragen over het openbaar vervoer ontstaat er meer, beter zicht op de geleverde uitvoeringskwaliteit. Maar er komt ook andere informatie tot de beschikking.

Voertuiginformatie, OV-chipkaart en de reiziger

Door verdergaande ontwikkelingen met de informatie- en communicatietechnologie (ICT) wordt het voor de concessiebeheerder eenvoudiger om geautomatiseerd informatie te verzamelen. Zo is het technisch mogelijk om rechtstreeks informatie te verzamelen uit de voertuigen (bussen). De boordcomputers kunnen informatie leveren over stiptheid, rituitval en daadwerkelijke gereden dienstregelingen. Zo is het project [GOVI](#) in het leven geroepen om reizigers van actuele reisinformatie te voorzien en om een kwaliteitsslag te maken op het gebied van monitoring. Bij deze eerste stroom van voertuiginformatie komt geen enkele reiziger aan te pas.

De tweede informatiestroom gaat uit van de OV-chipkaart. Aan de hand van verkoopgegevens van OV-chipkaarten (inclusief wegwerpkarten) en de in- en uitcheckgegevens van reizigers ontstaat geautomatiseerd informatie over het reisgedrag. Met OV-chipkaartinformatie kan het daadwerkelijk gebruik van het openbaar vervoer worden gevolgd. Overigens is wel de medewerking van het vervoerbedrijf nodig omdat het bedrijf dat die gegevens verzamelt alleen aan vervoerbedrijven informatie levert. Die medewerking van het vervoerbedrijf wordt in de concessie geregeld.

De inzet, uitvoeringskwaliteit van de dienstregeling en het daadwerkelijk gebruik kan dus geautomatiseerd gevolgd worden. Beide informatiestromen leveren nieuwe stuurinformatie voor de concessiebeheerder. Wat beide informatiestromen niet inzichtelijk maken is de beleving en de waardering van de OV-reiziger. De ICT biedt ook mogelijkheden om ook de OV-reiziger een rol te geven in het monitoren van de concessie. Deze derde informatiestroom kan op gang worden gebracht door OV-scouts. Maar er zijn nog meer mogelijkheden om deze informatiestroom te voeden. Voorbeelden hiervan zijn een onafhankelijk klachtenportaal (zoals uitgewerkt in de OV-tactiek) en een online reizigerspanel. De [KPVV KLANTENBAROMETER](#) maakt ook gebruik van deze informatiestroom.

Eigentijds informatiesysteem

Met de komst van OV-chipkaart en de toepassing van GPRS en boordcomputers zijn richtlijnen opgesteld over welke informatie en wat voor vorm de vervoerbedrijven dienen aan te leveren ([MIPOV2008](#)). Het gaat hier om aanbodzaken als aantal dienstregelinguren en het aantal dienstregelingkilometers, om kwaliteitszaken als stiptheid en rituitval, en om gebruikscijfers zoals aantal instappers, bezettingsgraden en reizigeropbrengsten. Met de aan te besteden concessie IJsselmond worden dergelijke zaken direct uit de systemen afgeleid en ontstaan legio mogelijkheden om het aanbod, gebruik en kwaliteit van het OV te analyseren.

Reiziger een plaats in het geheel

Wanneer alleen wordt uitgegaan van informatie uit de OV-chipkaart en de boordcomputers van de voertuigen, is er geen plaats voor de beleving en waardering van het OV door de reiziger. Er is wel inzicht in de vragen als *waar* en *wanneer* er gereisd wordt. Er is onvoldoende antwoord op vragen als *wie* er met het OV reizen en *waarom*. Juist dergelijke inzichten helpen om de kwaliteit gericht te verbeteren. Door aan OV-scouts een belangrijke rol in het monitorproces toe te kennen, kan de derde informatiestroom worden gevoed. Naast OV-scouts dient idealiter ook aandacht uit te gaan naar een onafhankelijk klachtenportaal. Streefbeeld is een (online) community.

Online community

Situatie nu: reizigers zoeken hun weg (als daar voor hen voldoende aanleiding toe is). Als ze vragen hebben raadplegen ze websites en telefonische diensten van de vervoerders, van OV9292 en van de OV-chipkaart. Een klein deel wendt zich tot de provincie of hun gemeente. Ook met klachten wenden reizigers zich tot verschillende kanalen. Ze richten hun klachten aan het vervoerbedrijf, rechtstreeks aan de chauffeur, (lokale) politici en aan de provincie. Ook het door reizigersvereniging ROVER ingestelde nationale klachtenmeldpunt het OV-loket (www.ovloket.nl) verzamelt klachten. Of het nu gaat om vragen of klachten: het initiatief ligt bij de reiziger. Het contact tussen reizigers is op de halte of in de bus.

Het streefbeeld is een (online) community waar gebruikers van het OV elkaar ontmoeten en informatie willen delen ter verbetering van het OV. Door een speciale website in te richten krijgt de reiziger in Flevoland (en desgewenst ook in andere aanpalende regio's) een ingang voor het OV. De site is bedoeld om de reiziger wegwijs te maken in de wereld van het OV en om de band met de reiziger te verstevigen. De website is geen doublure van wat al bestaat, maar biedt juist hyperlinks waarmee de reiziger snel kan doorklikken waar hij moet zijn. Er staan antwoorden op veelgestelde vragen (FAQs). Ook is er ruimte voor actuele informatie over het OV in de regio zodat je als reiziger zo min mogelijk verrast wordt. Flevoland biedt ruimte voor mobiliteit.

De website is ook de thuisbasis voor de OV-scouts en andere OV-reizigers. Je kunt je er opgeven als OV-scout en/of als online panellid, je kunt je ervaringen met het OV melden, vragen stellen, ervaringen uitwisselen. Aan de hand van bulletin boards kunnen discussies plaatsvinden tussen reizigers en professionals; misverstanden en onduidelijkheden kunnen worden weggenomen. Met de community gaat het om tweerichtingsverkeer tussen OV-reizigers en professionals: ideeën uitwisselen en informatie vragen. Een dergelijke online community stelt de nodige eisen aan de organisatie. Er dient toezicht te worden gehouden op wat er door bezoekers wordt geplaatst (er is een moderator of redacteur nodig). Ook dient er continu relevante informatie te worden gezocht en verwerkt voor reizigers (journalist). Tot slot dient de community specifieke plaats te krijgen in het monitorsysteem van het OV (informatieanalist). Een goed functionerende online community heeft de nodige impact op de organisatie en is daarmee nog een stap te ver. Het wordt vooralsnog niet uitgewerkt. Door te werken met kleine stappen kan hier wel naar toe worden gewerkt. Een onafhankelijk klachtenportaal is zo een stap.

Onafhankelijk klachtenportaal

Situatie nu: reizigers dienen traditioneel rechtstreeks klachten bij het vervoerbedrijf in. Het vervoerbedrijf neemt de klachten in ontvangst, categoriseert ze en handelt ze af. In praktijk worden niet alle klachten gerapporteerd of worden sommige klachten achteraf ingedeeld in andere categorieën. In de huidige opzet kost een doorsnee klager de vervoerder geld: hij moet een callcenter in de lucht houden, de klacht beantwoorden en eventueel nog actie ondernemen. Reizigers dienen, zoals eerder beschreven, ook klachten op andere plaatsen in. De dringende behoefte aan een goed klachtenportaal is eerder gesignaleerd en is daarom ook opgenomen in de OV-tactiek van Flevoland: een onafhankelijk klachtenportaal is niet landelijk (staat te ver af van de Flevolandse reiziger), maar gericht is op de regio (eventueel op te schalen met aanliggende regio's). Het is een onafhankelijk portaal: er kunnen klachten over de vervoerder en over de provincie worden ingediend. Het staat dus ook los van specifieke belangenorganisaties: het klachtenportaal registreert en categoriseert de binnengekomen klachten en stuurt deze ter afhandeling door naar de vervoerder (zaken over exploitatie) of provincie (zaken over het systeem zoals aanbesteed). De (afgeschermd) klachtenrapportage is online in te zien (aard, omvang, afhandelingsnelheid klachten). De inrichting van het onafhankelijk klachtenportaal vindt plaats in 2011.

Terug naar de OV-scouts

Door steeds kleine stappen te zetten kan worden gewerkt naar een informatiesysteem dat uitgaat van informatie uit de voertuigen, uit de OV-chipkaart en van OV-reizigers. De eerste stap met OV-reizigers als informatieleverancier wordt gezet met OV-scouts.

Doel project OV-scouts

Het verkrijgen van informatie over de kwaliteit van het OV teneinde het OV waar mogelijk te verbeteren.

Randvoorwaarden

- Bevindingen van OV-scouts worden daadwerkelijk gebruikt voor monitoring, concessiebeheer en beleidsontwikkeling.
- OV-scouts zijn betrouwbaar: de geleverde informatie dient van voldoende kwaliteit te zijn. Alleen met juiste informatie van het concessiebeheer goed worden uitgevoerd. De informatie van OV-scouts dient dan ook periodiek te worden geverifieerd.
- OV-scouts zijn getraind: de bevindingen van OV-scouts zijn idealiter geobjectiveerd. Men dient bijvoorbeeld stiptheid op dezelfde wijze te meten, men moet weten wat genoteerd dient te worden.
- Er is een goede relatie met de OV-scouts. OV-reizigers kunnen gevraagd en ongevraagd informatie over het OV leveren. OV-scouts worden met respect bejegend.
- Drijfveer voor OV-scouts is niet financieel maar veeleer de kwaliteit van het OV. Dat impliceert overigens niet dat OV-scouts geen beloning krijgen.
- Er is voldoende menskracht bij de provincie om constatering te toetsen en om aan relatiebeheer met OV-scouts te doen.

Stappen

De volgende stappen kunnen worden gemaakt.

1. Eerst binnen provincie

- Er wordt begonnen met het werven van vrijwilligers binnen de provincie (maart/april) ambtenaren die dagelijks met het OV reizen zijn een geschikte proefgroep
- Organiseren van informatiebijeenkomsten (april)
- Start met eerste OV-scouts. Eerst basale informatie over reiservaringen (mei/juni)
- Eerste terugkoppeling naar belanghebbenden, vervolmaking standaard controlelijst (voor de zomer)

2. Dan bij overheden

- Na de eerste ervaringen wordt begonnen met het werven van vrijwilligers bij andere overheden als gemeenteambtenaren en bij rijkswaterstaat (na de zomer)
- Organiseren van informatiebijeenkomsten
- Uitrol OV-scouts bij overheden.
- Tweede terugkoppeling naar belanghebbenden (oktober 2010)

3. Dan bij scholen en grote bedrijven

- Na positieve ervaringen wordt begonnen met het werven van vrijwilligers bij scholen en grote bedrijven (begin 2011)
- Organiseren van informatiebijeenkomsten
- Uitrol OV-scouts bij scholen en bedrijven.
- Terugkoppeling naar belanghebbenden



4. Dan op straat en online

- Na positieve ervaringen is de beurt aan het grote publiek. Werving kan actief op belangrijke haltes en stations plaatsvinden (voor de zomer 2011)
- Informatiefolder en online informatie
- Uitrol OV-scouts bij het grote publiek.
- Terugkoppeling naar belanghebbenden

Organisatie

Binnen Flevoland is contact met de I&A en afdeling communicatie essentieel. Vanuit WVV zijn twee personen actief met het project.

Financiën

Afhankelijk van de reacties van de commissie Werk en het ROCOVF worden de financiën verder uitgewerkt.



Begrippenlijst

Concessiebeheerder	ambtenaar die enerzijds erop toeziet dat de vervoerder zich aan de concessie-eisen en toezeggingen houdt en anderzijds het aanspreekpunt is van de vervoerder bij problemen.
GOVI	staat voor Grenzeloos Openbaar Vervoer Informatie. Dit is een project dat in de Noordvleugel is opgestart om rechtstreeks vanuit de voertuigen informatie te verzamelen over ondermeer rituitval en stiptheid. Insteek is dat zonder tussenkomst van een vervoerder eigenhandig analyse en rapportage kan plaats vinden. Website: www.govi.nu
Kpvv klantenbarometer	jaarlijks wordt in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KPVV) onderzoek gedaan naar de beleving van de kwaliteit van het openbaar vervoer in Nederland. Website: www.ov-klantenbarometer.info
MIPOV2008	staat voor Model Informatie Profiel Openbaar Vervoer. Het MIPOV geeft aan welke informatie de vervoerder dient aan te leveren. De toevoeging 2008 geeft aan dat het gebaseerd is op informatie uit bronnen als OV-chipkaart en boordcomputers.
OV-autoriteit	Is een overheid die verantwoordelijk is voor het stads- en streekvervoer in een provincie of stadsregio. Een OV-autoriteit verleent na openbare aanbesteding vervoerbedrijven het alleenrecht om het openbaar vervoer voor een aantal jaar te verzorgen (concessie). Flevoland heeft een deel van het OV gedelegeerd aan de gemeenten Almere en Lelystad.