

**Hoogwaardig openbaar busvervoer:
excellente Nederlandse voorbeelden**

Ray Bodok
ARCADIS Nederland BV
Ray.bodok@arcadis.nl

Bart Ebbink
ARCADIS Nederland BV
Bart.ebbink@arcadis.nl

Robert Jan Roos
ARCADIS Nederland BV
Robertjan.roos@arcadis.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
24 en 25 november 2011, Antwerpen**

Samenvatting

Hoogwaardig openbaar busvervoer: excellente Nederlandse voorbeelden

Dit CVS-congres staat in het teken van succesverhalen in de vervoersplanologie. Openbaar vervoer (OV) is één van de onderwerpen hierbinnen. Hoewel wij Nederlanders vaak denken dat ons OV-systeem nog heel veel beter kan, ontdekten wij binnen het programma Busses with a high Level of Service (BHLS) dat onze Europese vakgenoten met veel ontzag naar ons kijken.

Het BHLS-programma is in 2007 binnen de Europese Unie gestart. Doel van dit programma is om te onderzoeken hoe hoogwaardige bussystemen zijn ontstaan en hoe deze het beste kunnen worden toegepast in de Europese stedelijke en economische context. Vanuit de Franse planningscontext, waar dit onderzoek zijn oorsprong kent, is expliciet gekozen om te kijken naar bussystemen. Binnen het BHLS-programma is door experts uit verschillende landen onderzocht welke elementen en het bijbehorende kwaliteitsniveau horen bij een bussysteem met een 'high level of service'.

Binnen het BHLS-programma zijn 20 beoogde voorbeelden van bussystemen met een 'high level of service' op een groot aantal criteria tegen elkaar afgezet. Hieruit bleek dat beoogde Nederlandse voorbeelden van hoogwaardig OV (HOV) relatief goed scoren. Hierbij werden met name Agglonet in de regio Twente en de Zuidtangent in de regio Amsterdam gewaardeerd. Bij Agglonet Twente waren de BHLS-werkgroepleden onder de indruk van de integrale netwerkgedachte en de integratie van het systeem in de ruimtelijke omgeving. Bij de Zuidtangent waardeerden zij de hoge kostendekkingsgraad, interactie met andere vervoersmodaliteiten, snelheid, betrouwbaarheid en het reisinformatiesysteem. Desalniettemin blijken in deze Nederlandse state of the art projecten een aantal punten voor verbetering vatbaar. Hierbij gaat het om zwartrijden en verzakking van de busbanen bij de Zuidtangent en branding en imago bij Agglonet Twente. Op deze punten blijken buitenlandse voorbeelden of experts toch nuttig om van te leren.

Maar wat houdt het HOV-concept nu eigenlijk in? Vanuit het BHLS-programma, maar ook uit interviews onder experts en uit beleidsdocumenten blijkt dat in zowel Nederland als andere Europese landen mensen elk op hun eigen manier naar het concept HOV kijken. Opvallend is dat bij het praten over HOV de reiziger op dit moment nauwelijks betrokken wordt. Hoewel reizigerswaardering hier wel aanknopingspunten voor biedt.

Vragen die bij ons naar voren komen zijn of bussystemen wel net zo hoogwaardig vormgegeven kunnen worden als trein-, tram- of metrosystemen. Hoe kunnen we reizigers betrekken bij het praten over HOV? Hierover willen wij graag met u in discussie.

1. Inleiding

Het thema van het Colloquium Vervoerplanologisch Speurwerk staat dit jaar in het teken van succesverhalen in de vervoersplanologie. Eén van de aspecten die tot de vervoersplanologie behoort, is openbaar vervoer. Hoewel wij Nederlanders vaak denken dat ons openbaar vervoer (OV) systeem nog heel veel beter kan, ontdekten wij dat onze Europese vakgenoten met veel ontzag kijken naar een aantal buslijnen en -netwerken binnen onze landsgrenzen.

Wij gaan in dit paper in op een aantal excellente voorbeelden van hoogwaardig openbaar (bus)vervoer (HOV) binnen Nederland. Dit doen wij op basis van bevindingen van een excursie die wij in het kader van het Europese programma Busses with a high Level of Service (BHLS) hebben georganiseerd voor Europese vakgenoten.

Hierbij staan we eerst stil bij wat HOV eigenlijk inhoudt en welke rol reizigerswaardering hierin kan spelen. Vervolgens staan wij op hoofdlijnen stil bij de doelstellingen, deelnemers en resultaten van het BHLS-programma. Daarna beschrijven wij voorbeelden van HOV binnen Nederland, waarvan men binnen het BHLS-programma onder de indruk was. Wij vervolgen met een beschrijving wat vanuit het buitenlandse voorbeelden geleerd kan worden op de minder gewaardeerde aspecten binnen de Nederlandse voorbeelden. Tot slot besluiten wij met een aantal conclusies en discussiepunten.

2. Hoogwaardig Openbaar Vervoer?

2.1 Ruimtelijk planningsconcept

HOV, zoals dit door de jaren heen is neergezet in zowel het Europese als Nederlandse vervoerbeleid, heeft de kenmerken van een allesomvattend ruimtelijk planningsconcept¹ om een algemene kwaliteitssprong in het OV te realiseren en daarmee de toenemende mobiliteit te kunnen beheersen. We spreken van een concept, omdat HOV beleidsdoelen en indicatieve oplossingsrichtingen omvat. Het geeft lokale overheden en vervoersautoriteiten handvatten om HOV in de lokale context uit te werken en te implementeren.

De vraag wat HOV nu is hebben wij laten onderzoeken door een tweetal afstudeerders. Vanuit beide onderzoeken blijkt dat de interpretatie van het concept HOV verschilt tussen de verschillende actoren in Europa en Nederland (Bennink, 2011) (Vervoort, 2009). Dit is te verklaren vanuit de framing theorie². Kort gezegd komt deze theorie er op neer dat een bepaalde actor vanuit zijn normen, gewoontes, ervaring en perceptie kijkt naar een bepaald concept, die de complexe werkelijkheid versimpeld weergeeft.

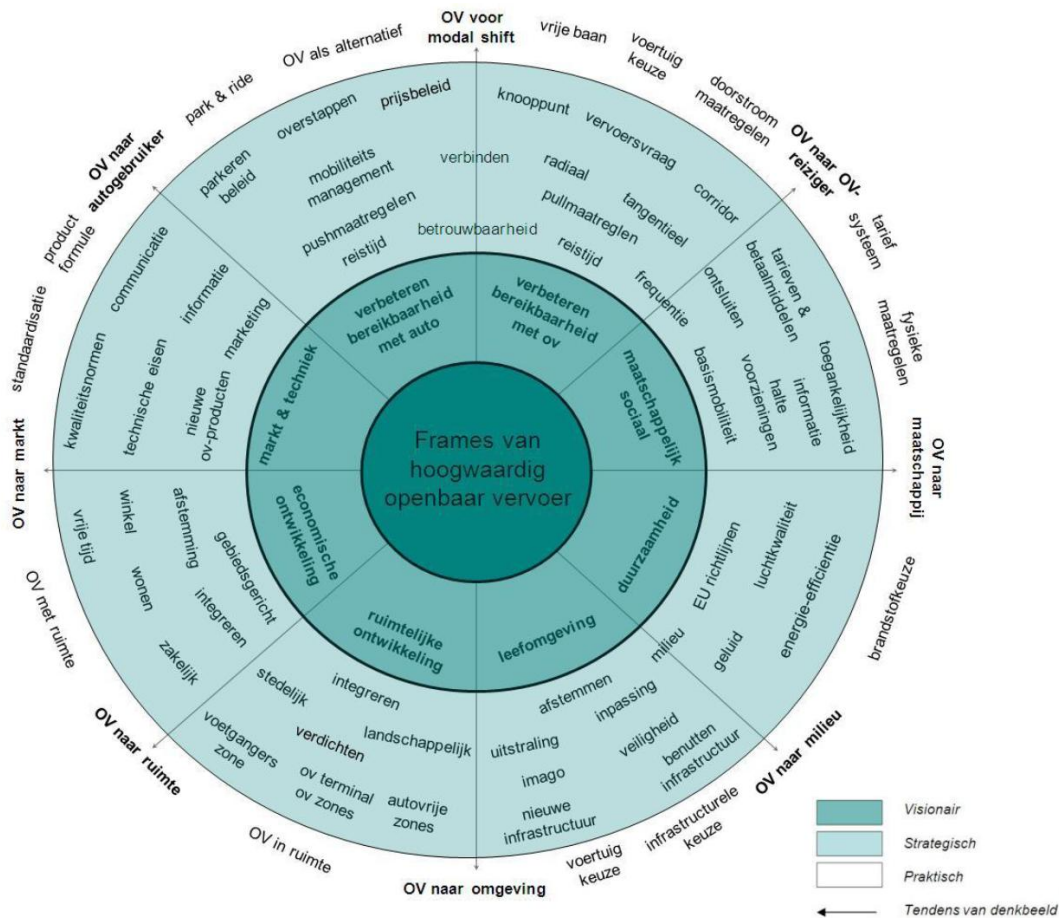
2.2 Kenmerken volgens beleid en experts

Bennink (2011) heeft in zijn onderzoek mogelijke frames (strategische denkbeelden), die gerelateerd zijn aan HOV, gevat in een framingscarrousel (zie figuur 2). Dit is gebeurd op basis van Europese en Nederlandse beleidsdocumenten, die tussen 1960 en 2011 zijn

¹ Is een concept dat door beleidsmakers (Europa, Rijksoverheid) worden geïntroduceerd om op strategische wijze gewenst beleid van centraal naar lokaal beleidsniveau te laten doorwerken.

²Een eenduidige definitie van frames (strategische denkbeelden) bestaat niet. Dat komt door het feit dat het begrip afstemt van de cognitieve psychologie (Barlett, 1932) en vervolgens is overgenomen door verschillende andere wetenschappelijk disciplines die er elk hun eigen interpretatie aan hebben gegeven.

verschijnen. De frames illustreren hoe beleidsmakers relaties hebben gelegd tussen geconstateerde problemen, oplossingsrichtingen en wenselijke eindbeelden wat betreft HOV.



Figuur 1: Framingscarrousel voor HOV (Bennink, 2011)

Vervoort (2009) heeft op zijn beurt verschillende experts in Nederland geïnterviewd om te achterhalen wat zij onder HOV verstaan. Experts zijn het erover eens dat het totaalplaatje moet kloppen om een bepaald netwerk of een bepaalde lijn als HOV te betitelen. Hierbij moeten de essentiële kenmerken allemaal 'hoogwaardig' ingevuld worden, maar mogen één of twee versterkende elementen op een gematigd niveau ingevuld worden. Over een nadere prioritering van deze kenmerken verschillen de meningen onder de experts. Kenmerken die voor HOV door de geïnterviewde experts genoemd worden zijn onder te verdelen in essentiële kenmerken en versterkende kenmerken (zie figuur 2).

Essentieel kenmerk	Versterkend kenmerk
Sociale veiligheid	Reistijdverhouding OV / auto
Reisinformatie halte	Comfort halte
Reisinformatie voertuig	Comfort voertuig
Ritfrequentie	Comfort route
Betrouwbaarheid	Kans op zitplaats
Toegankelijkheid halte	Exploitatie-uren
Toegankelijkheid voertuig	
Imago	
Klantvriendelijkheid	

Figuur 2: Door experts genoemde kenmerken van HOV (Vervoort, 2009)

Opvallend is dat de door experts genoemde kenmerken alleen betrekking hebben op de bovenste helft van de framingscarrousel. Dit is te verklaren uit de achtergrond van de experts, die ten tijden van het interview allen werkzaam waren op het gebied van verkeer en vervoer. Dit sluit aan bij de framing theorie: vanuit deze achtergrond en ervaringen kijken zij dan ook naar het concept HOV. Er lijken hiermee kansen te liggen om bij het denken over HOV meerdere disciplines te betrekken dan alleen verkeer en vervoer³. Hiermee wordt gewaarborgd dat HOV vanuit de acht verschillende frames en hiermee in de breedte gezien wordt.

2.3 Positie reiziger bij denken over HOV

Tijdens de interviews gehouden door Vervoort (2009) is ook de vraag gesteld of reizigerswaardering een rol kan spelen bij het denken over HOV. De reiziger is namelijk de eindgebruiker hiervan. De verschillende experts zien nogal wat bezwaren bij de gedachte dat reizigerswaardering een rol moet spelen bij betitelen van OV als 'hoogwaardig'. De belangrijkste reden die zij hierbij noemen is dat de reiziger aan een bepaald aanbod went.

Wij zetten vraagtekens bij het belangrijke bezwaar van de diverse experts. Dat reizigers wennen aan een bepaald OV-aanbod moet nu juist een impuls zijn om het systeem goed te beheren en onderhouden. Hierbij kan een parallel getrokken worden met de reiswereld. Ter illustratie: als een nieuw geopend 5-sterren hotel een goede waardering krijgt, blijft dit alleen zo als het goed schoongehouden en onderhouden wordt en meegaat met zijn tijd.

Conclusie van Vervoort (2009) is dat zowel reizigerswaardering als een aantal kenmerken van het OV-systeem de hoogwaardigheid ervan moet bepalen. Dit strookt met de framingscarrousel (bijvoorbeeld via het denkbeeld 'OV naar OV-reiziger') en bevindingen uit onderzoeken binnen de marketing. Uit onderzoek van het (Natural Marketing Institute, 2007) uit Amerika dat consumenten steeds meer het vertrouwen in elkaar zoeken bij aankoopbeslissingen binnen de detailhandel en niet in organisaties en overheden. Verder blijkt dat zelfs een kwart van de mensen bereid is meer te betalen als een product een hogere klantwaardering krijgt (Marketresponse, 2008).

Verskil tussen de OV- en detailhandelmarkt is dat je binnen het OV een beperkt aantal keuzemogelijkheden hebt om je van A naar B te verplaatsen. Het is interessant om te onderzoeken of het binnen het OV niet mogelijk is om:

- deze keuzemogelijkheden uit te breiden.
- de keuzemogelijkheden meer van elkaar te laten verschillen, zodat reizigers daadwerkelijk wat te kiezen hebben binnen het OV.

Ideeën hierbij zijn bijvoorbeeld het introduceren van een 'hoogwaardige' klasse binnen het bus- tram- en metrosysteem en het vergroten van het verschil tussen de eerste en tweede klasse bij het treinsysteem. Een concreet eerste idee is te zien op de Valleilijn (Amersfoort – Barneveld – Ede/Wageningen), waarbij een trein is onderverdeeld in verschillende soorten compartimenten gericht op verschillende soorten reizigers.

³ Voor inspiratie zie het OV-palet in onze OV-visie (ARCADIS Nederland BV, 2009)

Het fancreatiemodel in figuur 3 laat zien welke rol reizigerswaardering kan spelen bij het 'hoogwaardig' maken van het OV. Stap (1) binnen dit model gaat ervan uit dat er klanten (in dit geval reizigers) gebruik maakt van een product of dienst (in dit geval een OV-product op een vervoerrelatie). Reizigers kunnen vervolgens hun waardering uitspreken OV-dienst (2). Vervoerders en/of autoriteiten kunnen deze waarderingen gebruiken om hun vervoerproducten en -diensten te verbeteren, zodat ze 'hoogwaardig' worden in de ogen van de reiziger (3). Hierbij kunnen gebruikers van de specifieke OV-dienst betrokken worden via co-creatie⁴. Hiermee sluiten de vervoerproducten en -diensten weer beter aan bij de reiziger (4). Uiteindelijk creëren vervoerders en autoriteiten hiermee als het ware fans voor specifieke OV-diensten, die deze via mond-tot-mond reclamen aanbevelen bij andere reizigers (5).



Figuur 3: Fancreatie model (gebaseerd op Kroezen & Kroezen, 2009)

Overigens is de manier hoe de reizigerswaardering op dit moment binnen OV wordt gemeten, zoals de OV-klantenbarometer, niet opgezet met dit doel. Dit vergt een andere manier van meten van reizigerswaardering. Dit op een manier dat

- het onderscheid tussen de verschillende OV-keuzemogelijkheden uitkomt.
- het ook concrete pijnpunten oplevert per OV-keuzemogelijkheid.
- het concrete verbetermogelijkheden oplevert per OV-keuzemogelijkheid.

3. Programma Busses with a High Level of Service

Binnen het Europese Unie is in 2007 gestart met het programma BHLS. De aanleiding voor dit programma komt voor uit de constatering dat binnen Europese landen vaak dezelfde basisprincipes toegepast worden om een 'hoogwaardig' bussysteem te verbeteren⁵. Doel van dit programma is om te onderzoeken hoe deze systemen zijn ontstaan en hoe deze het beste kunnen worden toegepast in de Europese stedelijke en economische context (COST Action TU 603 BHLS, 2011)⁶. Binnen dit programma werken experts vanuit verschillende actoren (vervoerders, adviseurs en vervoersautoriteiten) uit 14 landen samen.

Bij het BHLS-programma is nadrukkelijk gefocust op de bus als vervoerswijze. De verklaring voor de focus op de bus is tweeledig. In Frankrijk zijn vanaf de jaren '90 van vorige eeuw veel tramsystemen in de grotere steden gerealiseerd of uitgebreid. Begin deze eeuw kwam daar echter het besef dat het bij een kwaliteitsimpuls in het OV niet

⁴ Meer hierover is bijvoorbeeld te lezen in de CVS-paper van Tertoolen & Moret uit 2009.

⁵ Binnen Europa worden verschillende termen gebruikt voor HOV, zoals Metrobus (Duitsland en Spanje), LAM (Italië) en Bus à Haut Niveau de Service (Frankrijk).

⁶ Het betreft hier de concept eindrapport wat het resultaat is van COST-action TU 603 BHLS.

alleen gaat om het verbeteren van één of enkele dragende tramlijnen, maar om geheel op elkaar afgestemd OV-netwerk inclusief voor- en natransport. In de kleinere Franse steden ontbrak het verder aan draagvlak en potentie voor de tram. Dit was de reden voor Certu⁷ om het programma 'Bus à Haut Niveau de Service' (BHNS) te starten, wat uiteindelijk is uitgemond in het Europese programma BHLS.

Binnen het BHLS-programma is onder andere onderzocht welke elementen en het bijbehorende kwaliteitsniveau horen bij een bussysteem met een 'high level of service'⁸. Hiertoe zijn onder andere 20 beoogde voorbeelden van bussysteem met een 'high level of service' bestudeerd. Dit is gedaan door de betreffende systemen op een groot aantal criteria te beoordelen om uiteindelijk tot één eindwaardering te komen. Kijkend naar de framingscarrousel is met elk frame rekening gehouden, maar wel met nadruk op de frames 'OV naar maatschappij', 'OV naar markt' en 'OV naar omgeving'. Overigens was de rol van de reiziger binnen dit BHLS-programma, conform de Nederlandse planningspraktijk bij het denken over HOV, eveneens beperkt. Dit is volgens ons een interessante uitbreidingsmogelijkheid van dit onderzoek.

Hierna beschrijven wij een tweetal Nederlandse voorbeelden die de hoogst mogelijke eindwaardering kregen binnen het BHLS-programma: 4 sterren. Deze waardering was verder alleen weggelegd voor vier andere systemen/lijnen: fasttrack B in Kent Thameside (Groot-Brittannië), buslijn 4 in Nantes, TEOR-lijnen 1, 2 en 3 in Rouen en Trans-Val-de-Marne buslijn in Parijs (alle drie Frankrijk).

4. State of the art projecten: Het Nederlands voorbeeld

In dit hoofdstuk gaan wij eerst in op unieke kenmerken van de Nederlandse organisatorische context ten opzichte van andere Europese landen. Deze vormen als het ware het kader van de te ontwikkelen OV-systemen. Vervolgens worden de onderscheidende kenmerken van twee Nederlandse hoogwaarde busprojecten met de 4-sterren kort beschreven en worden de sterke en zwakke punten door de BHLS-werkgroep samengevat.

4.1 Organisatorische context Nederland en buitenland.

Over het algemeen is het OV in Nederland niet heel anders geregeld dan in andere Europese landen. In alle landen wordt het vervoer door de overheid aanbesteed en is de overheid verantwoordelijk voor de infrastructuur. Het grootste verschil ligt in de omvang van de concessie: in sommige landen wordt het vervoer per provincie aanbesteed, andere landen per regio, weer andere landen per corridor. Een uitzondering is de situatie in het Verenigd Koninkrijk buiten Londen, waar er sprake is van een vrije markt. Hier is er sprake van vrije markt. Elk individu is vrij om tegen elk gewenst tarief OV-diensten aan te bieden. De kosten voor één specifieke rit kunnen daarom ook ver uiteenlopen (COST Action TU 603 BHLS, 2011).

Voor wat betaalsystemen betreft is Nederland uniek: nergens in de wereld kunnen reizigers in het hele land met één kaart bij alle OV-modaliteiten in terecht. Daarnaast is

⁷ Een onderzoeksinstantie op het gebied van ruimtelijke ordening, transport en openbare voorzieningen binnen het Franse Ministerie van Ecologie, Transport, duurzaamheid en Volkshuisvesting.

⁸ Meer over het BHLS-programma is te vinden op www.BHLS.eu.

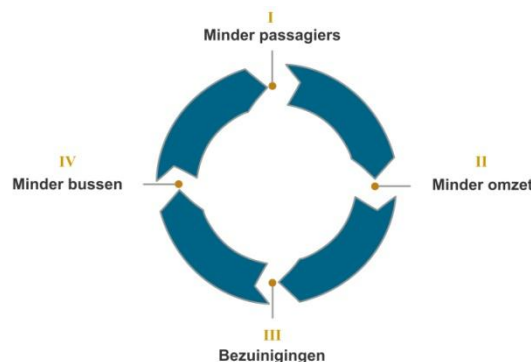
het op termijn ook mogelijk om in de stationsomgeving met de OV-chipkaart kleine betalingen te verrichten. Als wij kijken naar de unieke voordelen van deze kaart, dan hoeft de reiziger geen kennis te hebben van het tariefsysteem. Hierdoor is de drempel om het OV te gebruiken lager. Aan de andere kant wordt deze drempel weer verhoogd doordat de kaart niet gratis is en niet overal verkrijgbaar is. Daarnaast beschikken vervoerders over veel informatie waarmee ze beter dan ooit kunnen inschatten wat het effect van een bepaalde maatregel is op het reisgedrag van (potentiële) reizigers.

Eind juni heeft de Commissie Meijdam (2011) een advies gegeven over hoe de financiële stromen tussen de reiziger en de vervoerder moeten lopen. Onder andere kwam naar voren dat er geen 'level playing field' is voor de betrokken partijen, consumentenorganisaties een onduidelijke positie hebben, onvoldoende basis is voor samenwerking, sprake is van trage besluitvorming en pluriforme samenstelling van de actoren. Het gevolg hiervan is een gebrek aan vertrouwen en hierdoor ook een gebrek aan medewerking tussen belanghebbenden in het OV (Commissie Meijdam, 2011). Desalniettemin zijn er volgens onze Europese collega's in Nederland zeer goede voorbeelden van hoogwaardige busprojecten waarbij er over de grenzen van disciplines heen is gewerkt.

In het kader van het project BHLS zijn projecten in Almere, Utrecht, Twente en Amsterdam bestudeerd. ARCADIS heeft in oktober 2010 een driedaags bezoek aan Nederland georganiseerd, waarbij alle BHLS leden de mogelijkheid kregen om verschillende projecten te bezoeken. Van deze twee projecten waren de BHLS-werkgroepleden het meest onder de indruk van HOV-Twente en de Zuidtangent. Daarom gaan wij hierna in op deze projecten.

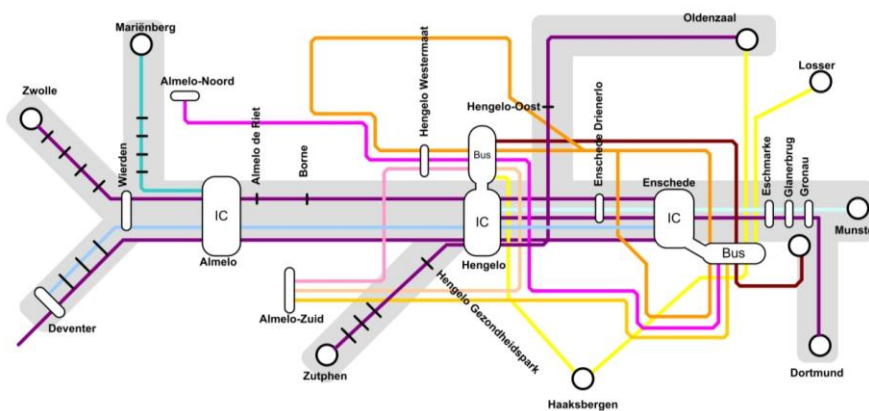
4.2 HOV Twente

Het Twents concept kent een lange geschiedenis. De oorsprong ligt in begin jaren 90. Het Twents openbaar vervoer kende een negatieve spiraal (zie figuur 4): Door sociaal-economische ontwikkelingen reisden steeds minder mensen met het openbaar vervoer (I). Dit leverde steeds minder omzet op (II), waardoor de begroting naar beneden werd bijgesteld (III). Een gevolg hiervan was dat er minder bussen gebruikten (IV). Dit had alleen een negatiever effect op de aantrekkelijkheid van het OV voor potentiële reizigers, waardoor het aantal passagiers nog minder werd (I), et cetera. Het is wel te begrijpen dat dit proces op gang blijft zolang er niet anders wordt gereageerd op de ontwikkelingen in de passagiersmarkt.



Figuur 4: Vicious circle of public transport (Zoontjes, 2010)

Als onderdeel van de bereikbaarheidsverbetering beoogden de beleidsmakers om het aandeel van het openbaar vervoer te verhogen en een hogere kostendekkingsgraad (KDG) te realiseren (Cost Action TU 603 BHLS, 2010). Hiertoe is in het jaar 1992 o.a. een light rail studie gestart. Bij de afronding in het jaar 1994 kwam -naast een aantal kortetermijnmaatregelen- naar voren dat een aanvullend onderzoek naar de mogelijkheden van light rail noodzakelijk is. Begin jaren 90 was het idee in eerste instantie om een tramnetwerk op te bouwen. Begin deze eeuw kwam naar voren dat het zogeheten 'light railplannen' veel te duur waren, waardoor het stuurgroep Agglonet Twente heeft besloten om niet verder te gaan met het uitwerken van deze variant (Baanders & Roos, 2003). In 2005 is het rapport 'Agglonet Twente: het regionaal openbaar vervoersnet voor Twente' verschenen. Hierin zijn verschillende varianten voor het regionaal OV-net geanalyseerd. Uiteindelijk werd variant Oranje gekozen, deze is middels figuur 5 inzichtelijk gemaakt.



Figuur 5: Variant Oranje van Agglonet Twente (Agglonet Twente).

Bij deze variant omvat de functie van de trein het bedienen van de bovenregionale en landelijke aansluiting van Twente en het realiseren van een directe verbinding tussen de stadscentra van Almelo, Hengelo en Enschede. In deze variant fungeert de bus als drager van de regionale verbinding en realiseert het de lokale verbindingen (ARCADIS Infra BV & Ecorys, 2005). Tegenwoordig vormen ook andere voor- en natransportwijzen deel van dit netwerk, zoals Park+Ride (P+R) locaties en fietsstallingen. Er is hiermee meer aandacht gekomen voor de frames 'OV naar autogebruiker' en 'OV naar OV-reiziger' uit de framingscarrousel uit hoofdstuk 2.

Een ander sterk kenmerk van het Twents concept is dat er naast de aanleg van hoogwaardige busbanen is gecombineerd met aanpassingen in de ruimtelijke ordening (RO). Hiermee is er nadrukkelijk aandacht besteed aan de onderzijde van de framingscarrousel. Innovatie, realiteitszin, samenwerking en integraliteit zijn kernwoorden van het Twents beleid (Zoontjes, 2010). Het bekendste voorbeeld hiervan is de herontwikkeling van Roombeek, dat in 2001 door de vuurwerkcramp is verwoest (zie figuur 6).



Figuur 6: Impressie van integratie RO & OV

De uitwerking van deze variant heeft in combinatie met goede aanbestedingen ervoor gezorgd dat het aantal reizigers op werk- en zaterdag met respectievelijk 30% en 70% is gestegen. Daarnaast is ook de KDG gestegen tot 50% gestegen (Zoontjes, 2010).

Beoordeling BHLS-werkgroep

Als totaalbeoordeling krijgt het Twents concept als een van de weinige projecten de hoogste score, namelijk vier sterren. Dit houdt in dat het Twents concept gekwalificeerd is als een zogenaamde Full- BHLS. De BHLS-werkgroepleden waren zeer onder de indruk van deze integrale netwerkgedachte en de manier waarop het systeem in de omgeving is geïntegreerd. In een Europese vergelijking springt Twente in het oog vanwege de lage kosten en geweldige groei in gebruik. De interconnectiviteit tussen bus, trein en fiets worden als zeer sterk kenmerk van het systeem gezien. Daarnaast kent het systeem een hoge snelheid, rijden de bussen regelmatig en hebben de bussen absolute prioriteit bij verkeerslichten. Tevens was de groep onder de indruk van de manier waarop er gebruik wordt gemaakt van de middenberm. Op sommige trajecten is er (mede vanwege gebrek aan draagvlak onder belanghebbenden) namelijk gekozen voor een enkelstrooks dynamische busbaan om ruimte te besparen. Deze wordt afhankelijk van de spitsrichting ingezet.

Aan de andere kant zijn de hoogwaardige lijnen in uitstraling niet te onderscheiden van overige lijnen. Hierdoor springen deze lijnen minder in het oog bij de (potentiële) reiziger.

4.3 Zuidtangent

De Zuidtangent is ongetwijfeld zowel nationaal als internationaal het bekendste HOV voorbeeld van Nederland. Ook de Zuidtangent heeft een lang voortraject gekend. Het idee is begin jaren 90 ontstaan vanuit de gedachte om een 'missing link' te realiseren. Deze zou verschillende langzame buslijnen moeten vervangen (COST Action TU 603, 2010). Aanleiding was toenemende congestie op autowegen en de groei van de internationale luchthaven Schiphol.

Oorspronkelijk geïnitieerd vanuit vervoerder Centraal Nederland, is de Stadsregio Amsterdam vanaf de jaren '90 verder aan de slag gegaan met de Zuidtangent. Vanaf het moment dat er een GO-besluit werd gegeven, werd er zoveel als mogelijk geprobeerd om het project te integreren in RO-plannen. De realisatie van het Spaarne Ziekenhuis is het mooiste voorbeeld hiervan.

De Zuidtangent kent bij de ingebruikname in 2002 al een sterke uitstraling: De bussen waren compleet uitgevoerd in de Zuidtangent huisstijl, de haltes hadden een futuristische uitstraling en het systeem haalde een indrukwekkende gemiddelde snelheid van ruim 35 km/h. De busbaan is – net als de busbanen in Twente overigens – op een dusdanig manier gerealiseerd dat het eenvoudig kan worden omgebouwd tot een tramsysteem. Als enige bussysteem in Nederland kent de Zuidtangent een gelijkvloerse instap, zonder enig hoogteverschil.

De Zuidtangent heeft ook veel ontsluitingen met andere vervoersmodaliteiten. Zo biedt de Zuidtangent op vijf haltes een overstap met de trein (Hoofddorp, Amsterdam Bijlmer Arena, Schiphol/plaza NS, Amsterdam Zuid en Haarlem). Daarnaast kunnen mensen gebruik maken van vier P+R locaties en zijn er goede fietsvoorzieningen. In figuur 7 is de huidige route van de Zuidtangent inzichtelijk gemaakt.



Figuur 7: Route Zuidtangent

Met de ingang van de nieuwe concessie in 2007 werden de bussen vervangen, hierbij werden meteen een aantal maatregelen getroffen om het vandalisme te verminderen en de sociale veiligheid te verbeteren (RTV Noord-Holland, 2007). Een aantal jaar geleden is tevens de beslissing genomen om de haltes te vervangen, die een aantal gebrekkigheden kende (RTV Noord-Holland, 2008). Hiervoor in de plaats kwamen haltes die meer aan de vereiste functionaliteiten voldeden en toch een hoogwaardige uitstraling hadden (Schiphol Nieuws, 2009) (zie figuur 8).



Figuur 8: Oude abri en oude bus (links) versus de nieuwe abri en nieuwe bus (rechts)

Een belangrijke les die we uit de ervaringen met de Zuidtangent kunnen leren is dat uitstraling van een hoogwaardig bussysteem heel belangrijk is, maar dat het ontwerp altijd moet voldoen aan de beoogde functionaliteiten. Een manier om toch een unieke uitstraling te kiezen dat (potentiële) reizigers aanspreekt en toch aan de functionele randvoorwaarden voldoet is beschreven door Bodok et al. (2010).

Beoordeling BHLS-werkgroep

De Zuidtangent krijgt net als het Twents concept de hoogste beoordeling van de BHLS-werkgroep. Uit het onderzoek van de BHLS-werkgroep kwamen een aantal elementen naar voren. Ten eerste kent de Zuidtangent een zeer hoge KDG van rond de 85%, dat een van de hoogste van Europa is (COST Action TU 603 BHLS, 2011). Tevens zijn er veel P+R locaties langs de route, met een totale capaciteit van ruim 1800 voertuigen. Het aantal reizigers groeit sinds 2002 met 10 tot 15 procent per jaar. Daarnaast was de werkgroep ook onder de indruk van de snelheid, betrouwbaarheid en het reisinformatiesysteem.

Het zwartrijden en de verzakking van de baan werden als minpunten van het systeem gezien. Daarnaast werden de problemen bij de oude haltes onderschreven, maar deze worden al opgepakt door de hierboven beschreven vervanging. In het geval van de Zuidtangent heeft de verzakking van de baan ertoe geleid dat de gelijkvloerse instap niet kon worden aangeboden. Bij een haltering aan het perron is het dan niet mogelijk om de deuren open te krijgen. Ook de overgang tussen de tunnel en de baan leverde problemen op. Door verzakking ontstond een hoogteverschil tussen de baan en de tunnel, dat een hoge mate van discomfort met zich meebrengt.

5. Lessen uit buitenlandse state of the art projecten

In het vorige hoofdstuk 4 zijn een aantal elementen naar voren gekomen waarop de besproken projecten minder goed op scoren. Het is interessant om te kijken of er lering getrokken kan worden uit andere voorbeelden op de elementen waarop de hiervoor genoemde voorbeelden minder goed op scoren, deze zijn: actoren complexiteit, imago (Twente), zwartrijden en verzakking van de baan (Zuidtangent). Ook in het buitenland is men immers intensief bezig met het uitvoeren van hoogwaardige busprojecten, waar de hoofdoelen in hoofdlijnen hetzelfde zijn: het bevorderen van het OV gebruik en het verlagen van de druk op het autonetwerk (COST Action TU 603 BHLS, 2011). Daarom is het op zijn plaats om ook buiten de landsgrenzen te kijken.

5.1 Actoren complexiteit

Het complexe spel van actoren binnen (H)OV, die de Commissie Meijdam heeft aangekaart, is niet uniek voor het betalingssysteem binnen (H)OV. Het is namelijk door de verschillende belangen en verantwoordelijkheden tussen partijen vrij lastig om een integraal hoogwaardig busproject te organiseren. Het traject van een eerste schets tot realisatie is hierdoor ook relatief lang. Uit het BHLS-onderzoek blijkt dat dit ook noodzakelijk is om het een succesvol hoogwaardig busproject te maken (COST Action TU 603 BHLS, 2011).

5.2 Branding en imago

In het BHLS-programma hebben de verantwoordelijke autoriteiten van de onderzochte voorbeelden altijd op de ene of de andere manier beleid het gebied van branding. De

meest succesvolle systemen zijn degene waarbij significante investeringen werden gedaan in onderscheidende voertuigen en branding van de hoogwaardige lijnen. Dit ondersteund door infrastructurele voorzieningen die een multi-modale netwerkbenadering en hoogwaardige dienstverlening faciliteren (COST Action TU 603 BHLS, 2011).

Een van de beste voorbeelden van een sterk imago is de BusWay van Nantes. Deze lijn is exact als de drie andere dragende OV-lijnen binnen Nantes uitgevoerd, alleen zijn de andere lijnen tramlijnen. De BusWay is in de middenberm in de weg geconstrueerd, heeft comfortabele en onderscheidende haltes, dynamische informatie op alle stations, geen kaartverkoop door de bestuurder en is in het netwerk goed te herkennen als dragende lijn. Leerles uit Nantes is dat de aantrekkelijkheid van een bussysteem niet gekoppeld is aan het voertuig zelf, maar aan de kwaliteit van de dienstverlening en de gebruikte infrastructuur (zie figuur 9). Met andere woorden: alleen mooie voertuigen aanschaffen levert niet een hoogwaardig bussysteem op.



Figuur 9: De BusWay van Nantes

5.3 Zwartrijden

Het zwartrijden is moeilijk om tegen te gaan bij een hoogwaardig bussysteem. Vooral als het systeem dusdanig is ingericht om zo snel mogelijk mensen in en uit te laten stappen, door zowel het in- als het uitstapproces bij alle deuren toe te laten (COST Action TU 603 BHLS, 2011). Dit is overigens hetzelfde probleem dat bij trams voorkomt waar het in- en uitstappen via meerdere deuren mogelijk is. Onze ervaring in Europa is dat het een afweging is tussen:

- Snel in- en uitstappen versus punctualiteit.
- Bestrijding van zwartrijden versus minimalisering inkomstenderving.

Bij bussystemen in Europa wordt niet gekozen voor het tegelijkertijd aanpakken van beide aspecten door bijvoorbeeld de betaling/ontwaardiging te laten plaatsvinden voordat het systeem toegankelijk wordt voor reizigers. De beleving is vaak dat dit alleen bij metrosystemen hoort. Een dergelijk systeem bij bussen is echter wel te vinden buiten Europa, met name in Zuid-Amerika. Voorbeelden zijn El Trole in Quito (Ecuador) en de Trolmérica in Mérida en Ejido (Venezuela), zie figuur 10. Bij beide systemen vindt de betaling/ontwaardiging plaats voordat het systeem toegankelijk is voor reizigers. De betalingshandeling vindt buiten het voertuig plaats. Hierdoor wordt het in- en uitstapproces verder geoptimaliseerd.



Figuur 10: El Trole in Quito (links) en Trolmérida in Mérida (rechts)

Uit ervaring is bekend dat er weinig draagvlak om dit Zuid-Amerikaans systeem in Nederland toe te passen. Een vaak gehoord argument is dat een gesloten halte bij een bussysteem niet past binnen de beschikbare ruimte en de stedenbouwkundige omgeving. In het geval van Trolmérida is te zien dat de haltes een zeer moderne uitstraling kan hebben.

5.4 Verzakking van busbanen

Bij de constructie van de baan moet men altijd rekening houden met een eventuele verzakking van de baan. Baanverzakking vormt vooral een probleem als er hoogteverschillen tussen verschillende delen van de baan ontstaan of als de afstand tussen het halteperron en de baan wijzigen. De BHLS-werkgroep heeft de kwaliteit van de wegverharding bij haltes bestudeerd. Uit dit onderzoek blijkt dat er op verschillende plekken in Europa bij haltes beton wordt toegepast in plaats van asphalt. Dit heeft een langere levensduur en maakt zeer accurate halteringen mogelijk (COST Action TU 603 BHLS, 2011). Hierbij is het verder van belang om bij de realisatie van dit soort kunstwerken is het van belang om de funderingen op een dergelijk manier te realiseren dat dit soort problemen worden geminimaliseerd dan wel uitgesloten.

6. Conclusie

Het ruimtelijke concept HOV kent geen eenduidige definitie, wat te verklaren is uit de framing theorie. Opvallend is dat reizigerswaardering tot op heden nauwelijks gebruikt wordt om een OV-systeem als 'hoogwaardig' te betitelen; ook binnen het BHLS-programma. Beleidsmakers en experts maken op dit moment uit wat zij onder HOV verstaan en welke kenmerken hierbij komen kijken. Vanuit deze actoren scoren beoogde Nederlandse voorbeelden van HOV als de Zuidtangent en HOV Twente relatief goed ten opzichte van beoogde buitenlandse voorbeelden. Hiermee kent Nederland zeker succesverhalen op het gebied van HOV en hiermee in de vervoersplanologie. Ook bij deze goede Nederlandse voorbeelden kunnen we echter op een aantal punten zorgen voor een verbetering. Hiervoor zijn buitenlandse voorbeelden (toch) nuttig.

Het is interessant om te bezien of de uiteindelijke klant voor HOV, de reiziger, deze voorbeelden ook zo goed vindt. Het is derhalve interessant om te kijken of reizigerswaardering een rol kan spelen bij de betiteling van OV als hoogwaardig. Dit omdat uit de detailhandelmarkt blijkt dat klantwaardering een steeds belangrijke rol speelt bij de aankoopbeslissing van consumenten. Verder is het essentieel om bij de ontwikkeling of verbetering van HOV verschillende disciplines betrekken om de reiziger

en omgeving een complete HOV-ervaring te laten beleven. Tot slot is het goed om te kijken naar de buitenlandse HOV-voorbeelden. Hiermee hoeft niet het gehele systeem gekopieerd te worden, maar kan het leerzaam om te kijken hoe zij daar zijn omgegaan met bepaalde problemen of concrete invulling van kenmerken van HOV.

Over de volgende punten willen wij graag met u in discussie:

- 1) Een bussysteem kan net zo goed worden ingericht als een hoogwaardig trein- metro- of tramsysteem.
- 2) Hoe kan reizigerswaardering een rol spelen om van OV naar HOV te komen?

Literatuurlijst

- ARCADIS Infra BV & Ecorys (2005). *Agglonet Twente: Het regionaal openbaarvervoersnet voor Twente*. Enschede: Regio Twente.
- ARCADIS Nederland BV (2009). *Openbaar Vervoer: aanbod en vraag in lijn*. Opgeroepen op 11-8-2011 via <http://www.arcadis.nl/openbaarvervoer>.
- Baanders, A., & Roos, R. (2003). *The 'Agglo Net Twente' - Light Rail or High Quality Bus in the Netherlands?* -. European Transport Conference. Strasbourg.
- Barlett, F. (1932). *Remembering: A Studie in Experimental and Social Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bennink, J. (2011). *High quality public transport as a policy concept*. Nijmegen / Amersfoort: Radboud Universiteit / ARCADIS Nederland B.V.
- Bodok, R., De la Haye, R., & Ebbink, B. (2010). *Een emotionele functionele halte*. CVS-congres. Roermond.
- Commissie Meijdam (2011). *Het spoor naar slagkracht*. Den Haag.
- Cost Action TU 603 BHLS. (2010). *BHLS description HOV Enschede*. Nog niet gepubliceerd.
- COST Action TU 603 BHLS (2011). *Buses with High Level of Service - Results from 30 EU Cities*. Nog niet gepubliceerd.
- COST Action TU 603 (2010). *BHLS description Zuidtangent-Amsterdam*. Nog niet gepubliceerd.
- Marketresponse (2008). Whitepaper De klant als ambassadeur. Opgeroepen op 26-8-2011 via <http://www.marketresponse.nl/whitepapers/klantvriendelijkheid/de-klant-als-ambassadeur>.
- Natural Marketing Institute (2007). *The 2007 Organic Consumer Trends Report*. Harleystown: Natural Marketing Institute.
- RTV Noord-Holland (2008). *Haltes Zuidtangent deugen niet*. Opgeroepen op 17-8-2011 via <http://www.rtvnh.nl/nieuws/29933/'Haltes+Zuidtangent+deugen+niet>.
- RTV Noord-Holland (2007). NH Nieuws. Amsterdam, Noord-Holland, Nederland.
- Schiphol Nieuws (2009). *Nieuw ontwerp haltes Zuidtangent*. Opgeroepen op 17-8-2011 via <http://www.schiphol-nieuws.nl/2009/01/23/nieuw-ontwerp-haltes-kerntraject-zuidtangent/>
- Tertoolen, G., & Moret, M. (2009). *Over Co-creatie in het openbaar vervoer - 'If we build it FOR you, you might come. If we build it WITH you, you're already there'*. CVS-congres. Antwerpen
- Vervoort, D. (2009). *De H van Hoogwaardig*. Amersfoort: ARCADIS Nederland B.V.
- Zoontjes, P. (2010). *Presentatie BHLS in Twente*. Enschede.