

De OV-balans als benchmark
—
meten, leren, vergelijken en verbeteren

Cees Bakker
Keypoint Consultancy
cees@keypoint.eu

Arnoud van de Vrugt
Keypoint Consultancy
arnoud@keypoint.eu

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

Samenvatting

De OV-balans is een innovatief instrument dat de prestatie van het stedelijk openbaar vervoer integraal meet. Een dergelijk instrument was in Nederland en Europa tot op heden nog niet beschikbaar. De OV-balans is in samenwerking met de Universiteit Twente ontwikkeld in analogie met de Fietsbalans. Het meet de prestaties van het openbaar vervoer, maar geeft ook inzicht in de achterliggende oorzaken.

OV-balans: innovatieve analyse- en vergelijkingstool

De kansen voor het Nederlandse OV liggen vooral in de stedelijke netwerken. Elke zichzelf respecterende stad van 70.000 inwoners of meer is bezig de kwaliteiten van het stedelijk OV te vergroten, om een volwaardig alternatief te bieden voor het nog immer stijgende autobezit en autogebruik. Dit gebeurt al dan niet in goede harmonie met provincie en/of regio die verantwoordelijk zijn voor het verlenen van de concessies.

Wat ontbreekt, is een goede methode om ov-prestaties te kunnen meten en steden in Nederland met elkaar te kunnen vergelijken. De OV-balans heeft als doel de stedelijke gemeenten te prikkelen een succesvoller OV-systeem te realiseren. En – niet geheel onbelangrijk – er kan politiek en bestuurlijk gescoord worden als de balans positief is.

De opzet van de OV-balans

De OV-balans benadert de succesfactoren (indicatoren) zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de klant (gebruiker). Kern van de OV-balans zijn vijf dimensies waarop de kwaliteit van het ov-systeem wordt gemeten:

- 1 Werkelijke kwaliteit (snelheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, comfort, informatievoorziening, toegankelijkheid en haltekwaliteit)
- 2 Ervaren kwaliteit: (klanttevredenheid)
- 3 Kostendekking: (aantal ov-reizigers afgezet tegen het aantal dienstregelinguren)
- 4 Concurrentiepositie (reistijdverhouding en kosten openbaar vervoer ten opzichte van fiets en auto)
- 5 Stadsstructuur (adressendichtheid en directheid)

De OV-balans is eenvoudig en praktisch uitvoerbaar. Bestaande bronnen dienen als input voor de OV-balans (bijv. de OV-klantenbarometer).

Op basis van de OV-balans krijgen overheden en vervoerders specifiek inzicht in de verklaringen waarom het OV-gebruik hoog of laag is. Ligt de verklaring in het gebrek aan vrijliggende businfrastructuur? De sterke concurrentiepositie van de auto? Of leent de ruimtelijke structuur van de stad zich onvoldoende voor een succesvol ov-systeem?

De OV-balans geeft het antwoord op deze vragen en dient daarmee als basis voor het nemen van effectieve(re) maatregelen. Met de OV-balans bezitten vervoerders en overheden een krachtig instrument om kritisch naar de eigen en andermans prestaties te kijken en daarvan te leren.

In je eentje benchmarken is nooit leuk... De vraag is daarom wie pakken de uitdaging op?

1. Inleiding

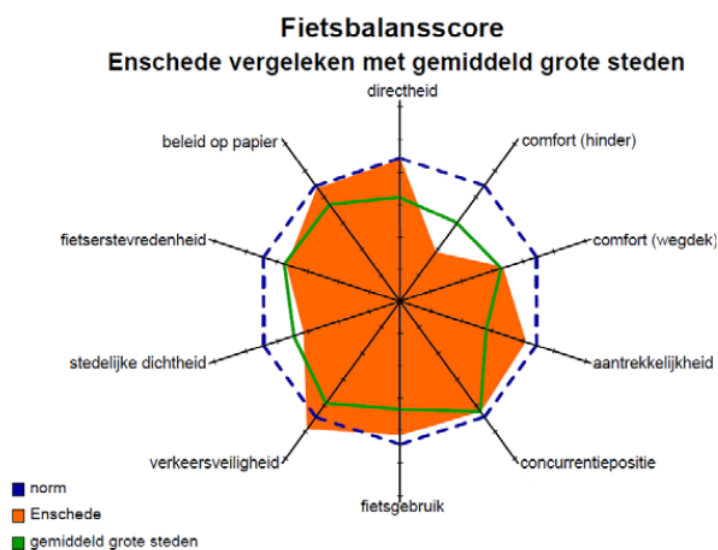
De kansen voor het Nederlandse OV liggen vooral in de stedelijke netwerken. Elke zichzelf respecterende stad van 70.000 inwoners of meer is – als het goed is – serieus bezig de kwaliteiten van het stedelijk OV zodanig te vergroten dat het een alternatief vormt voor het nog immer stijgende autobezit en autogebruik. Dit gebeurt al dan niet in goede harmonie met provincie en/of regio die verantwoordelijk zijn voor het verlenen van de concessies.

Wat ontbreekt – en wat ook het centrale thema van deze paper is – is een goede methode om steden in Nederland met elkaar te kunnen vergelijken op het gebied van OV. Wat ontbreekt is een brede benchmark die gemeentelijke overheden (en OV-autoriteiten) inzicht geeft in de performance van 'hun' OV. Op basis van zo'n benchmark kunnen steden (en de overige betrokken partijen) gericht werken aan de verbetering van het stedelijk OV. En – niet geheel onbelangrijk – er kan politiek en bestuurlijk gescoord worden als de balans positief is.

In deze paper wordt een voorstel tot een benchmark gedaan: De OV-balans. Deze paper is in belangrijke mate gebaseerd op het onderzoek dat is verricht door de Universiteit Twente (dhr. R. Reijnhoudt) in samenwerking met Keypoint Consultancy.

De naam OV-balans is gekozen naar analogie van de bekende Fiets-balans. Hierin maken gemeente en Fietsersbond samen de balans op van het lokale fietsklimaat en de resultaten van het gevoerde beleid van de afgelopen jaren.

De Fietsbalans is een onderzoek naar 10 verschillende aspecten die samen het fietsklimaat van een gemeente karakteriseren. In onderstaande figuur is de visualisatie van Enschede voor het jaar 2006 weergegeven. De aantrekkelijkheid van een dergelijke visualisatie ligt in de onmiddellijke prikkel waar het kennelijk aan ontbreekt in Enschede: het slechte comfort van de fietsvoorzieningen.



Figuur 1: Visualisatie Fietsbalans (Fietsersbond, 2006)

2. Wat is de scope van de OV-balans?

De ontwikkelde OV-balans is analoog aan de Fietsbalans. De indicatoren vertellen hoe de stad op een specifiek aspect presteert in vergelijking met andere steden of gemiddelden van steden. De OV-balans is primair bedoeld voor het stedelijk gebied van Nederland en heeft betrekking op middelgrote steden als Amersfoort, Enschede of Leeuwarden. De vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) zijn vanwege hun complexiteit minder geschikt. De OV-balans betreft alleen stadsdiensten (bus) en eventuele andere diensten (bus/trein) met een stedelijke vervoersfunctie. Typische afstanden die daarbij horen zijn afstanden tot \pm 8-9 km.

De OV-balans heeft als doel de stedelijke gemeenten te prikkelen een succesvoller OV-systeem te realiseren. De OV-balans benadert de succesfactoren (indicatoren) zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de klant (gebruiker) en heeft de stedelijke gemeenten als doelgroep. De indicatoren zijn objectief meetbare aspecten, waarmee iedere gemeente voor zichzelf kan meten op welke onderdelen het OV succesvol is.

3. Wat is benchmarking?

3.1 Het begrip benchmarking

Benchmarking is een methode om prestaties van verschillende systemen, apparaten of organisaties met elkaar te kunnen vergelijken. Er bestaan veel definities van benchmarking in zowel Engelstalige als Nederlandstalige literatuur. Robert Camp was een pionier op het gebied van benchmarking. In 1989 schreef hij een toonaangevend boek over de theorie van benchmarking. Zijn definitie wordt wereldwijd veel gebruikt:

“Benchmarking is systematic research into the performance and the underlying processes and methods of one or more leading reference organizations in a certain field, and the comparison of one’s own performance and operating methods with these ‘best practices’, with the goal of locating and improving one’s own performance” (Camp, 1989).

Camp identificeerde 12 stappen in het benchmarkingproces (Camp, 1989):

1. Selecteer het onderwerp
2. Definieer het proces
3. Identificeer potentiële partners
4. Identificeer gegevensbronnen
5. Verzamel gegevens en selecteer partners
6. Bepaal het verschil
7. Analyseer the procesmatige verschillen
8. Bepaal strategische doelen
9. Communiceer
10. Pas doelen aan
11. Implementeer
12. Evalueer

Er zijn vele varianten op dit model van Camp ontwikkeld. In alle modellen over benchmarking komen begrippen als ‘meten’, ‘vergelijken’, ‘leren’ en ‘verbeteren’ terug.

De essentie van benchmarking is volgens Camp het streven naar het beste van het beste. In de kern van de benchmarking methode gaat het om drie elementen (Camp, 1989):

1. Het vergelijken van de eigen processen en prestaties met die van de anderen;
2. Het analyseren van de verschillen tussen de processen en prestaties door te proberen te begrijpen waarom deze worden toegepast;
3. Het verbeteren van de processen en prestaties aan de hand van de informatie verworven tijdens het proces.

Dit is precies de kern van de OV-balans. Het gaat om het vergelijken van het OV in stad X te met het OV in stad Y (of een gemiddelde), het analyseren en begrijpen van de verschillen en het verbeteren van het OV in stad X op basis van de analyse.

3.2 Internationaal onderzoek naar benchmarking in het OV

Op internationaal niveau is er onderzoek gedaan naar benchmarking in het OV. In de periode 2000-2003 is er onderzoek verricht in het kader van het 'Benchmarking European Sustainable Transport' (BEST) project. Dit project, geïnitieerd vanuit de Europese Commissie, had als doel kennis over en ervaring met benchmarking in het OV te delen met beleidsmakers, experts en de transportsector (Benchmarking European Sustainable Transport, 2000).

Het Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer (CVOV, nu Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)) heeft dit onderzoek vertaald naar de Nederlandse situatie. Dit onderzoek gaat in op het proces van benchmarking in het OV, over welke stappen gevolgd moeten worden en waar men op moet letten bij het uitvoeren van het benchmarking proces. Dit is veelal geformuleerd in aandachtspunten en aanbevelingen:

- De indicatoren moeten helder en eenduidig zijn en de data voor kengetallen moet regelmatig bijgewerkt worden. Beleidsmakers hechten alleen waarde aan deze indicatoren als zij begrijpen voor welk doeleinde deze gebruikt worden en hoe deze bijdragen aan hun doelstellingen.
- Het is het handig om indicatoren te kiezen waarvan data eenvoudig verkrijgbaar is. Data die zelf gemaakt of bewerkt moet worden, brengt extra kosten met zich mee.
- Kies niet teveel indicatoren, maar alleen de indicatoren die er echt toe doen. Deze indicatoren hangen vaak samen met de doelstellingen van het management.
- Om een compleet beeld en de context van het OV-systeem in een stad te krijgen is het tevens handig om kwalitatieve informatie (als organisatievorm, kaarten e.d.) te betrekken.

3.3 Indicatoren als kern van de OV-balans

Bij het ontwikkelen van de OV-balans zijn de aanbevelingen van het KpVV meegenomen. De vergelijking in de OV-balans vindt plaats op basis van indicatoren. Deze indicatoren zijn feitelijk de kern van de OV-balans, omdat deze factoren de prestatie van het OV-systeem meten op een bepaald gebied. Het is dan ook van groot belang dat deze indicatoren zorgvuldig gekozen worden.

Om tot een relevante lijst met indicatoren te komen, zijn bestaande (deel)benchmarks voor het stedelijk OV in zowel Nederland als het buitenland gezocht en beoordeeld.

4. Bestaande OV-benchmarks

4.1 Bestaande OV-benchmarks in Nederland

In Nederland zijn er verschillende (deel)benchmarks uitgevoerd voor het stedelijk OV. Deze nemen vaak een aantal aspecten van het OV mee en geven geen volledig beeld van het OV-systeem in een stad. Hieronder worden enkele van de benchmarks uit Nederland besproken.

4.1.1 OV-klientenbarometer

De OV-klientenbarometer is een jaarlijks terugkerend onderzoek van het KpVV naar de mening van reizigers over het openbaar vervoer in Nederland. Dit onderzoek meet de mate van tevredenheid onder reizigers van het stads en streekvervoer per concessiegebied in Nederland. Bus, tram, metro, regionale trein en boot zijn onderdeel van het onderzoek.

Reizigers geven rapportcijfers aan verschillende aspecten aangaande hun reis. De aspecten variëren van de kans op een zitplaats, comfort, tot aan sociale veiligheid. Het onderzoek wordt uitgevoerd met een enquête die de reizigers tijdens hun rit invullen. Het doel van deze barometer is het inzichtelijk maken van de mening en tevredenheid van de reizigers in het openbaar vervoer om zo mogelijke verbeteringen op te sporen en door te voeren (Kennisplatform Verkeer en Vervoer, 2010).

4.1.2 Benchmark GVB, HTM, RET, GVV (2007)

In 2007 heeft adviesbureau inno-V in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat een benchmark tussen de vier vervoersbedrijven GVB, HTM, RET en GVV uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek was om het ministerie en de Kamer inzicht te geven in de mate van marktconformiteit van deze vervoersbedrijven, met het oog op de aanbestedingsplicht van het stads en streekvervoer. Op die manier ontstaat er een overzicht van de stappen die de stedelijke vervoersbedrijven reeds hebben genomen en nog moeten nemen op weg naar marktconformiteit (inno-V, 2007).

Onderstaand zijn de aspecten weergegeven die in deze benchmark zijn opgenomen.

Aspect <i>(succesfactor)</i>	Benchmark indicator <i>(prestatie-indicator)</i>	Verklarende factor <i>(kengetal)</i>
Vraag en aanbod	Vervoersvraag Vervoersaanbod	Reizigerskilometers Dienstregelingsuren
Klanttevredenheid	OV-klientenbarometer	Rapportcijfer
Opbrengsten	Herkomst opbrengsten	Verhouding opbrengsten (%)
Kosten	Materieel Rijdend personeel Kaartverkoop en informatie Sociale veiligheid Overige kosten	Capaciteitskosten/DRU Kilometerkosten/DRU Kosten rijdend personeel/DRU Verkoopkosten/DRU Kosten sociale veiligheid/DRU Overige kosten/DRU

4.1.3 Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV)

Het MIPOV is niet zozeer een benchmark, maar een belangrijke bron van vergelijkbare informatie. Dit model, ontwikkeld door het KpVV, bevat een standaard voor informatie-uitwisseling tussen OV-autoriteiten en vervoerders. Doordat informatie gestandaardiseerd aan OV-autoriteiten geleverd wordt, is het mogelijk deze

informatie op vergelijkbare wijze te verwerken in de OV-balans. Een aantal aspecten over de kwaliteit van de dienstverlening is één-op-één uit dit model over te nemen. Aspecten behelzen onder andere: rituitval, punctualiteit, frequentie, leeftijdmaterieel en de aanwezigheid en kwaliteit van voorzieningen (Kennisplatform Verkeer en Vervoer, 2008).

4.2 Bestaande OV-benchmarks in Europa

In verschillende landen van Europa zijn benchmarks uitgevoerd voor het (stedelijke) OV. Deze onderzoeken hebben vaak betrekking op het functioneren van OV-systemen in een bepaald gebied of land. Op Europees niveau zijn er ook onderzoeken geweest naar het OV in verschillende steden. Hieronder worden deze besproken.

4.2.1 Benchmark OV-Vlaanderen

Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft adviesbureau TransTec opdracht geven een onderzoek uit te voeren naar de cijfers, trends, analyses en succesfactoren van het Vlaamse OV en dit af te zetten tegen de Nederlandse situatie. Dit onderzoek had als doel te leren van het succes van het OV in Vlaanderen, aangezien het gebruik in korte tijd explosief gegroeid is. De modaliteiten bus, tram, metro, trein, auto, fiets en lopen zijn in dit onderzoek meegenomen (TransTec Adviseurs, 2006).

Deze benchmark bevat geen nieuwe aspecten ten opzichte van de bestaande benchmarks in Nederland.

4.2.2 Citizens' Network Benchmarking Initiative

De Europese Commissie heeft in 2001 het 'Citizens' Network Benchmarking Initiative' opgestart. Dit project vergelijkt 40 Europese steden met elkaar en beoordeelt de prestaties van het lokale en regionale transport Voorstudie netwerk. Dit project maakt voor steden en regio's in Europa mogelijk om kennis te delen en te leren van elkaar. Dit project betreft naast het openbaar vervoer ook andere modaliteiten als auto, fietsen en lopen. Daarnaast wordt er in dit project ook gekeken naar sociaalecologische impact van het vervoerssysteem (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2002).

Alleen de aspecten met betrekking tot openbaar vervoer zijn hier van belang en onderstaand weergegeven. Ook deze benchmark bevat geen nieuwe aspecten ten opzichte van de Nederlandse benchmarks.

Aspect <i>(succesfactor)</i>	Prestatie-indicator	Kengetal
Kwaliteit OV-net	Dichtheid OV-net	Lengte van OV-net
	Beschikbaarheid OV	Aantal haltes/aantal bediende inwoners
	Vrije OV-infra	Aantal km
	Gemiddelde snelheid OV	Km/h
Toegankelijkheid	Aanpassingen voor minder validen	Aantal haltes/materieel
Informatievoorziening	Dynamische reisinformatie	Aantal haltes
Vraag- en aanbod	Dienstregelingkilometers	Aantal km
	Reizigerskilometers	Aantal km
	Voertuigen in OV	Aantal voertuigen
Kostendekkendheid	Exploitatiekosten en -opbrengsten	Bedrag per jaar
Prijsniveau	Vervoersbewijzen	Bedrag per vervoersbewijs
Belang OV voor OV-autoriteit	Investeringen in OV-infrastructuur	Bedrag per vijf jaar
Ander vormen van OV	Taxi's	Aantal geregistreerde taxi's

4.3 Conclusies

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen toegelicht die zijn voortgekomen uit de uitgebreide voorstudie naar benchmarking in het algemeen en uitgevoerde benchmarks op nationaal en internationaal niveau. Deze informatie heeft mede als input gediend voor de ontwikkelde OV-balans.

5. De OV-balans

5.1 De 5 dimensies

Op basis van de inventarisatie en analyse van beschikbare onderzoeksgegevens (zie hoofdstuk 5) en een expertmeeting zijn vijf dimensies gevormd om de prestatie van een OV-systeem te meten:

- 1 Werkelijke kwaliteit
- 2 Ervaren kwaliteit
- 3 Kostendekking
- 4 Concurrentiepositie t.o.v. auto/fiets
- 5 Stadsstructuur

Het OV-systeem kan op de dimensies werkelijke kwaliteit, ervaren kwaliteit en kostendekking beïnvloed worden door de vervoerder. De dimensies concurrentiepositie en stadsstructuur zijn niet direct beïnvloedbaar.

Binnen de genoemde dimensies wordt het OV-systeem beoordeeld op een aantal aspecten met meetbare prestatie-indicatoren.

1 Werkelijke kwaliteit

De dimensie 'werkelijke kwaliteit' behelst de daadwerkelijke, meetbare kwaliteit van het OV-systeem. Een hoge score betekent een hoge werkelijke kwaliteit.

- Snelheid

Vrije OV-infra (busbanen) en prioriteit voor bussen bij verkeerslichten verhogen de kwaliteit, omdat bussen geen last hebben van oponthoud en sneller door kunnen rijden. Kortere reistijden maken het OV tot een gunstiger alternatief voor de auto of fiets (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2001). Een hoge frequentie en een korte reistijd maakt het mogelijk om snel te reizen en zonder een dienstregeling hoeven te kennen. Het merendeel van de verplaatsingen met het OV vindt plaats van een buitenwijk naar het centrum van de stad, daarom is deze frequentie en reistijd als indicator gekozen.

Daarnaast zegt reistijd iets over de directheid van het OV-net. Hoe sneller men kan reizen, hoe directer de lijn zijn.

- Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de dienstverlening zegt iets over de werkelijke kwaliteit van het OV-systeem. Ritten die vervallen hebben een negatief effect op het OV en bussen die op tijd rijden (punctualiteit) hebben een positief effect. Reizigers willen er van op aan kunnen dat bussen rijden en ook op tijd, niet is zo vervelend als de

onwetendheid of een bus al is geweest of helemaal niet komt, terwijl die wel zou moeten komen. Deze gegevens zijn volgens het MIPOV gestandaardiseerd beschikbaar (Kennisplatform Verkeer en Vervoer, 2008).

- Beschikbaarheid

Het aspect beschikbaarheid zegt iets over de beschikbaarheid van het OV. Hoe meer inwoners er door een halte bediend worden, hoe meer mensen toegang hebben tot de bus. Dit verhoogt de kwaliteit van OV, omdat de mensen in ieder geval de keuze hebben om met de bus te gaan en omdat de halte strategisch gekozen is. De straal van 500 meter rondom de halte wordt over het algemeen aangenomen als de maximaal loopbare afstand (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2001).

- Comfort

Als maat voor comfort is de gemiddelde leeftijd van het materieel genomen. Over het algemeen kan er vanuit worden gegaan dat hoe nieuwer het materieel is, hoe comfortabeler het zal zijn. Nieuw, modern materieel heeft vaak airconditioning, is stiller en schoner, rijdt fijner en heeft een aantrekkelijk uiterlijk (Gelderse Milieufederatie, 2008).

- Informatievoorziening

Actuele reisinformatie is van wezenlijk belang voor de reiziger. Over het algemeen wordt wachttijd voor het OV negatiever ervaren door reizigers dan de rijtijd in het voertuig (Van Oort & Van Nes, 2004). Aansluitend op het aspect betrouwbaarheid neemt actuele reisinformatie de onzekerheid over de komst van de bus weg en geeft de reiziger inzicht in de wachttijd (Kennisplatform Verkeer en Vervoer, 2008). Daarnaast verlaagt actuele reisinformatie de drempel voor niet frequente reizigers, omdat zij de voor hen relevante reisinformatie gemakkelijk kunnen verkrijgen (Gelderse Milieufederatie, 2008) en wordt het vertrouwen in het openbaar vergroot (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2001). Het percentage haltes en voertuigen met actuele reisinformatie zegt iets over de kwaliteit van de informatievoorziening.

- Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van het OV heeft te maken de mogelijkheid voor personen die minder mobiel zijn om (probleemloos) gebruik te maken van het OV. Zij hebben vaak ook geen alternatief voor het OV.

Dit vertaalt zich in de komst van lagevloerbussen en verhoogde perrons. Samen heffen deze het hoogteverschil tussen perron en bus op, waardoor een gemakkelijke instap gewaarborgd wordt. Personen met rolstoelen, kinderwagens e.d., kunnen op deze manier gemakkelijk in- en uitstappen (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2001). Het percentage verhoogde perrons en lagevloerbussen zegt iets over de toegankelijkheid van het OV. Dit aspect kan na verloop van tijd minder relevant worden, omdat zowel Nederlandse als Europese wetgeving eisen stellen aan toegankelijkheid en dus overal gelijk zijn.

- Haltekwaliteit

Het aantal haltes metabri's en zitplaatsen zegt iets over de haltekwaliteit en in combinatie met actuele reisinformatie iets de kwaliteit van het OV. Het maakt het wachten voor reizigers aangenamer als zij overdekt kunnen zitten. Haltes zijn de visitekaartjes van het OV en vormen daardoor een belangrijk onderdeel van de beleving van het OV door de reiziger. Een koude, tochtige halte zonder zitplaatsen heeft eerder een negatief effect op het imago van het OV dan een positief effect (Gelderse Milieufederatie, 2008).

2 Ervaren kwaliteit

De dimensie 'ervaren kwaliteit' behelst de kwaliteit zoals die door de reizigers ervaren wordt. Een hoge score betekent een hoge ervaren kwaliteit

- Klanttevredenheid

De werkelijke kwaliteit zoals die te meten is, staat tegenover de kwaliteit die zoals die wordt beleefd door de reizigers.

De maat voor klanttevredenheid is afkomstig van de OV-klantenbarometer van het KpVV. Dit is het enige jaarlijkse, uniforme en vergelijkbare onderzoek naar klanttevredenheid onder OV-reizigers. De OV-klantenbarometer bevat een groot aantal aspecten die de ervaren kwaliteit beoordelen.

3 Kostendekking

De dimensie 'kostendekking' behelst de mate van economische rendabiliteit van het OV. Een hoge score betekent een hoge economische rendabiliteit.

- Kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad zegt iets over de mate waarin het OV bekostigd wordt door de reizigers (opbrengsten). De totale reizigersopbrengsten voor een stad zijn door de ingewikkelde tariefstructuur moeilijk, dan wel onmogelijk om te berekenen. Een maat voor kostendekking wordt dan ook wel verkregen door het totaal aan reizigers af te zetten tegen de totaal geïnvesteerde dienstregelingen (DRU). Op die manier ontstaat er inzicht in de hoeveel reizigers er per DRU vervoerd worden. Dit zegt tevens iets over de bezettingsgraad van het OV, immers hoe hoger het aantal reizigers per DRU, hoe hoger de bezetting van het voertuig is. De kostendekkingsgraad zegt op deze manier iets over de economische efficiëntie van het OV (Citizens' Network Benchmarking Initiative, 2001).

4 Concurrentiepositie

De dimensie 'concurrentiepositie' behelst de positie van de auto en fiets ten opzichte van de bus als modaliteit. Hierop heeft een vervoerder weinig tot geen invloed. Een hoge score betekent een zwakke concurrentiepositie van de auto en fiets ten opzichte van het OV. Een hoge score is dus gunstiger voor het OV.

- Concurrentiepositie auto

Reizigers kunnen kiezen tussen de auto of de bus voor hun verplaatsing. Het autobezit in een stad zegt iets over de mate waarin inwoners überhaupt de keuze hebben tussen auto of bus. In een stad met een laag autobezit, zal de bus

vanzelfsprekend een hoger aandeel hebben dan in een stad met een hoog autobezit.

De kosten van de reis spelen ook mee in de beslissing om te kiezen voor de auto of de bus. De kosten voor de auto bestaan voornamelijk uit het parkeren en de kosten voor de bus uit een retourticket. De verhouding tussen deze twee zegt iets over de concurrentiepositie van de auto op prijs.

Verder is de reistijd een belangrijke indicator voor de keuze voor auto of bus. Voor de auto is het belangrijk ook de tijd die nodig is om de auto te parkeren mee te nemen. De reistijdverhouding tussen auto en bus zegt iets over de concurrentie van de auto op tijd (Fietsersbond, 2006).

- Concurrentiepositie fiets

Met name op de korte afstanden kan de fiets een concurrent van de bus zijn. De keuze voor de fiets zal voornamelijk tot stand komen door een kortere reistijd ten opzichte van de bus. De verhouding tussen de reistijd op de fiets en de reistijd van de bus zegt iets over de concurrentie van de fiets op tijd (Fietsersbond, 2006).

5 Stadsstructuur

De dimensie 'stadsstructuur' behelst de structuur van een stad en de mate van waarin de stadsstructuur de prestatie van het OV-systeem beïnvloed. Hierop kan men geen tot weinig directe invloed uitoefenen. Een hoge score betekent dat de stadsstructuur een gunstig effect heeft op het OV.

- Stedelijke dichtheid

De structuur van een stad kan objectief gemeten worden aan de hand van twee indicatoren: omgevingsadressendichtheid en directheid.

De omgevingsadressendichtheid is het gemiddelde aantal adressen binnen een straal van 1 kilometer rondom dat adres. Dit zegt iets over de mate van stedelijkheid van een stad. Er is een duidelijke relatie tussen de stedelijke dichtheid en het OV-gebruik. Een hogere mate van stedelijkheid heeft een hoger OV-gebruik tot gevolg (Mobiliteitsonderzoek Nederland, 2009). Een hogere stedelijkheidsgraad vergroot de keus aan bestemmingen en daarmee potentieel OV-gebruik.

- Directheid

Naast stedelijke dichtheid is ook de directheid van invloed op het ov-systeem. Hoe korter de afstanden tussen een buitenwijk en het centrum zijn, hoe directer en sneller men op de plaats van bestemming kan komen. De keuze voor de bus als vervoermiddel hangt af van deze directheid, immers op korte, fietsbare afstanden kan de fiets een aantrekkelijk alternatief zijn voor het openbaar vervoer.

5.2 uitwerking indicatoren

In de vorige paragraaf zijn de vijf dimensies uitgewerkt in indicatoren. Deze indicatoren zijn vervolgens omgezet in kengetallen, zodat ze kunnen worden gekwantificeerd en beoordeeld. In onderstaande tabel zijn deze kengetallen weergegeven. Daarbij is ook aangegeven wat de bron is waar deze gegevens kunnen worden verkregen.

Dimensie	Aspect	Prestatie-indicator	Kengetal	Bron
Werkelijke kwaliteit	Snelheid	Vrije OV-infra	km vrije OV-infra/km totaal	(%) Vervoerder
		Voorrangsregeling	# kruisingen met voorrang/totaal # kruisingen	(%) Vervoerder
		Frequentie	frequentie van buitenwijk naar centrum (spits)	Zelf opzoeken
		Reistijd	reistijd in minuten bus van buitenwijk naar centrum (spits)	Zelf opzoeken
	Betrouwbaarheid	Rituitval	# uitgevallen ritten/totaal # ritten	(%) Vervoerder
		Punctualiteit	# ritten op tijd/totaal # ritten	(%) Vervoerder
	Beschikbaarheid	Bediende inwoners	# inwoners binnen een straal van 500m rondom halte	Gemeente
	Comfort	Gemiddelde leeftijd materieel	# leeftijd voertuigen (cumulatief)/totaal # voertuigen	Vervoerder
	Informatievoorziening	Actuele reisinformatie halte	# haltes met actuele reisinformatie/totaal # haltes	(%) Vervoerder
		Actuele reisinformatie bus	# bussen met actuele reisinformatie/totaal # bussen	(%) Vervoerder
Toegankelijkheid	Verhoogde perrons	# haltes met verhoogde perrons/totaal # haltes	(%) Vervoerder	
	Lagevloerbussen	# bussen met verlaagde vloeren/totaal # bussen	(%) Vervoerder	
Haltekwaliteit	Abri met zitplaatsen	# abri's met zitplaatsen/totaal # haltes	(%) Vervoerder	
Ervaren kwaliteit	Klanttevredenheid	OV-klantenbarometer	rapporcijfer	KpVV
Kostendekking	Kostendekkingsgraad	Kostendekkingsgraad	# reizigers/DRU	Vervoerder
Concurrentiepositie	Concurrentiepositie auto	Autobezit	# auto's/1000 inwoners	CBS
		Prijs	ratio prijs dagkaart parkeren/prijs retour bus	Zelf opzoeken
	Concurrentiepositie fiets	Reistijd auto	ratio reis- + parkeertijd auto/bus van buitenwijk naar centrum (spits)	Zelf meten
		Reistijd fiets	ratio reistijd fiets/bus van buitenwijk naar centrum (spits)	Zelf meten
Stadsstructuur	Structuur stad	Omgevingsadressendichtheid	# adressen/km ²	CBS
		Directheid	gemiddeld hemelsbrede afstand buitenwijk - centrum	Zelf opzoeken

5.3 Bepalen gewichten en eindscore

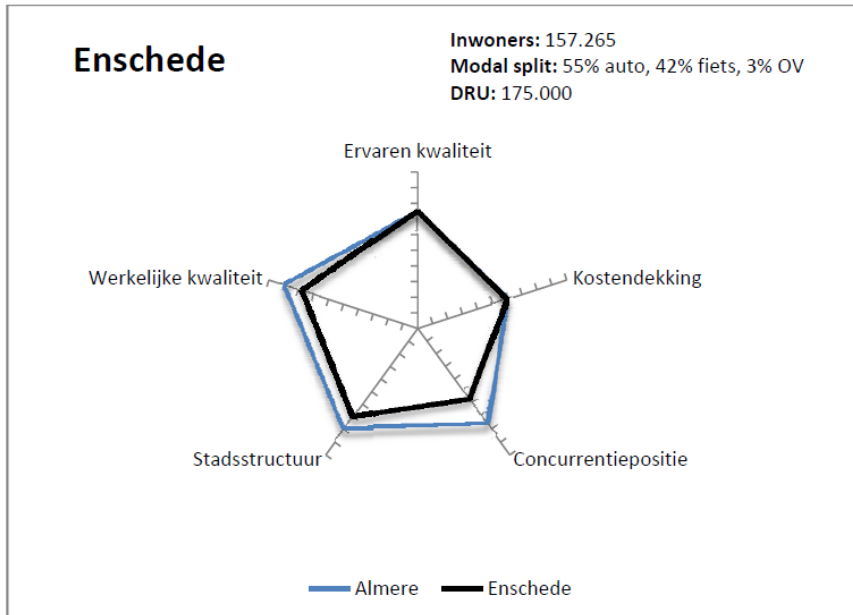
De laatste stap is het komen tot een totaalscore van het OV-systeem. Hiervoor dient voor iedere prestatie-indicator een score en gewicht te worden bepaald.

In de ontwikkeling van de OV-balans dient deze stap nog te worden uitgewerkt, bijv. in een werkgroep met experts. Onderstaand is alvast een voorbeeld weergegeven hoe de uiteindelijke OV-balans er uit kan zien.

Dimensie	Aspect	Weging	Prestatie-indicator	Eenheid	Weging	Score				
						Zeer slecht (1)	Slecht (4)	Voldoende (6)	Goed (8)	Zeer goed (10)
Werkelijke kwaliteit	Snelheid	0,20	Vrije OV-infra	%	0,25	< 10	10-20	20-30	30-40	> 40
			Voorrangsregeling	%	0,25	< 10	10-20	20-30	30-40	> 40
		Frequentie	bussen/uur	0,25	< 2	2-3	4-5	6-7	> 7	
		Reistijd	min	0,25	> 30	20-30	15-20	10-15	< 10	
	Betrouwbaarheid	0,20	Rituitval	%	0,50	> 15	10-15	5-10	1-5	< 1
			Punctualiteit	%	0,50	< 70	70-80	80-90	90-95	> 95
	Beschikbaarheid	0,10	Bediende inwoners	inwoners/halte	1,00	< 100	100-250	250-350	350-500	> 500
	Comfort	0,15	Gemiddelde leeftijd materieel	jaar	1,00	> 10	8-10	5-8	3-5	< 3
	Informatievoorziening	0,15	Actuele reisinformatie halte	%	0,50	< 10	10-15	15-20	20-25	> 25
			Actuele reisinformatie bus	%	0,50	< 10	10-30	30-45	45-60	> 60
Toegankelijkheid	0,10	Verhoogde perrons	%	0,50	< 5	5-20	20-30	30-40	> 40	
		Lagevloerbussen	%	0,50	< 25	25-50	50-75	75-85	> 85	
Haltekwaliteit	0,10	Abri met zitplaatsen	%	1,00	< 20	20-30	30-50	50-75	> 75	
Ervaren kwaliteit	Klanttevredenheid	1,00	OV-klantenbarometer	rapporcijfer	1,00	-	-	-	-	
Kostendekking	Kostendekkingsgraad	1,00	Kostendekkingsgraad	reizigers/DRU	1,00	< 5	5-10	10-25	25-40	> 40
Concurrentiepositie	Concurrentiepositie auto	0,50	Autobezit	auto's/1000 inwoners	0,33	> 750	750	350-500	350	< 200
			Prijs	ratio	0,33	< 0,5	0,5-1	1	1-1,5	> 1,5
	Concurrentiepositie fiets	0,50	Reistijd	ratio	0,33	< 0,5	0,5-1	1	1-1,5	> 1,5
			Reistijd	ratio	1,00	< 0,5	0,5-1	1	1-1,5	> 1,5
Stadsstructuur	Structuur stad	1,00	Omgevingsadressendichtheid	adressen/km ²	0,50	< 500	1000	1000-1500	2500	> 2500
			Directheid	km	0,50	< 1	1-2	2-4	4-6	> 6

5.4 Fictief voorbeeld van eindscore

De eindscore kan uiteindelijk worden gevisualiseerd in een grafiek. In onderstaande afbeelding wordt hiervan een fictief voorbeeld gegeven voor de ov-prestatie van de stad Enschede vergeleken met de ov-prestatie van de stad Almere.



6. What's next?

6.1 Vervolgonderzoek

De OV-balans is een instrument dat de prestatie van een OV-systeem meet en dat tot op heden nog niet beschikbaar was. Aan deze balans ligt een uitgebreid vooronderzoek ten grondslag, wat de legitimiteit van de gekozen indicatoren waarborgt. Getracht is om de OV-balans zo objectief en nauwkeurig mogelijk de prestatie te laten meten en te vergelijken met andere steden. De uniformiteit in gegevens zorgt voor een goede onderlinge vergelijkbaarheid. De resultaten worden vervolgens in een eenvoudige en begrijpbare grafiek gepresenteerd.

Op basis van de OV-balans krijgen overheden en vervoerders specifiek inzicht in de verklaringen waarom het OV-gebruik hoog of laag is. De OV-balans kan zo een bijdrage leveren aan het nemen van effectieve(re) maatregelen. Met de OV-balans bezitten vervoerders en overheden een krachtig instrument om kritisch naar de eigen en andermans prestaties te kijken en daarvan te leren.

Hoewel met de grootste zorg gewerkt is aan de ontwikkeling van de OV-balans zijn er enkele onderdelen en beperkingen die verder onderzoek verlangen:

- De indicatoren nemen zoveel mogelijk aspecten mee die de prestatie van een OV-systeem bepalen. Deze zijn zo goed mogelijk onderbouwd. Bij het daadwerkelijk uitvoeren van een OV-balans zouden de indicatoren in werkgroepen met experts gecontroleerd en zo nodig verfijnd moeten worden.
- Zoals eerder toegelicht zijn de gewichten per prestatie-indicator nog niet bepaald. Ook dit zou in een werkgroep met experts nader moeten worden uitgewerkt.

- Aspecten als marketing en branding zijn bewust buiten beschouwing gelaten, omdat deze niet of slecht meetbaar zijn. Daarnaast is de beschikbaarheid van de data een probleem. Belangrijk is om in het achterhoofd te houden dat marketing en branding wel een gunstig effect kan hebben op het OV-systeem (zoals bij Maxx Almere, Twents)
- In de OV-balans wordt op dit moment gekeken naar de reistijden en frequentie in de spits, omdat dit maatgevend is voor de maximale prestatie van het OV-systeem en de economische bereikbaarheid van de stad. Echter, een hoge kwaliteit in de spits wil niet zeggen dat het OV-systeem per definitie kwalitatief goed scoort op aspecten als sociale bereikbaarheid (bijvoorbeeld de frequentie in de daluren).
- Het is belangrijk op te merken dat de OV-klantenbarometer rapportcijfers per concessie geeft en niet noodzakelijkerwijs per stad, welke gewenst zijn voor de OV-balans.

6.2 Wie pakken de uitdaging op?

De OV-balans is in de kern een activiteit die de prestatie van OV-systeem meet en daarom in het belang is van zowel de vervoerder als OV-autoriteit. OV-autoriteiten zijn wettelijk gezien opdrachtgever van het openbaar vervoer in een bepaalde stad of regio en bepalen het beleid voor het regionale openbaar vervoer. De OV-autoriteiten zijn concessieverleners en formuleren concessievoorwaarden waaraan een vervoerder moet voldoen. De uitvoering van de concessies en concessievoorwaarden wordt verzorgd door de vervoerders.

Uit de OV-balans blijkt dat de prestatie van een OV-systeem niet alleen afhankelijk is van de prestaties van de vervoerder en de ov-autoriteit, maar ook gemeenten kunnen grote invloed uitoefenen. Busbanen zorgen bijvoorbeeld voor een aanzienlijke toename in kwaliteit en aanpassingen in het mobiliteitsbeleid voor de auto kunnen van invloed zijn op de concurrentiepositie van de auto.

Kortom, diverse partijen hebben een rol en taak om te komen tot een hoogwaardig ov-systeem. De OV-balans kan hierbij als basis dienen.

Echter, in je eentje benchmarken is nooit leuk... De vraag is daarom wie pakken de uitdaging op?

Referenties

Dit paper is in belangrijke mate gebaseerd op het onderzoek dat is verricht door dhr. R. Reijnhoudt (Universiteit Twente, 2010) "Prestaties in evenwicht: de OV-balans. Een onderzoek naar de ontwikkeling van een benchmark om prestaties in het stedelijk OV met elkaar te vergelijken."

In dit paper zijn verder de volgende referenties gebruikt:

- Benchmarking European Sustainable Transport. (2000). Conference 1 Report. Brussels: European Commission.
- Benchmarking European Sustainable Transport. (2001). Conference 2 Report. Brussels: European Commission.
- Benchmarking European Sustainable Transport. (2001). Conference 3 Report. Brussels: European Commission.
- Camp, R. (1989). Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance.
- Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer. (2004). Benchmarking in het OV - van theorie naar praktijk. Rotterdam: Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer.
- Citizens' Network Benchmarking Initiative. (2002). Results of the common indicators. Brussels: European Commission.
- Citizens' Network Benchmarking Initiative. (2001). Common Indicators Methodology Sheets. Brussels: European Commission.
- Fietsersbond. (2006). Fietsbalans. Opgeroepen op 22 juni 2010, van Fietsbalansverkenner: <http://verkenner.fietsbalans.nl>
- Flow Resulting. (2009). Marketing of Public Transport - College Public Transport. Utrecht: Flow Resulting.
- Inno-V. (2007). Benchmark GVB, HTM, RET en GVU. Amsterdam: inno□V.
- Kennisplatform Verkeer en Vervoer. (2008). Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) 2008.
- Kennisplatform Verkeer en Vervoer. (2010). OV-klantenbarometer 2009. Breda: Kennisplatform Verkeer en Vervoer.
- Keypoint Consultancy. (2009). Public Transport and customer needs - College Public Transport. Enschede, Keypoint Consultancy.
- Mobiliteitsonderzoek Nederland. (2009). Mobiliteitsonderzoek Nederland 2008, Tabellenboek. Utrecht: Ministerie van Verkeer en Waterstaat/Rijkswaterstaat.
- PROCEED Project. (2009). PROCEED - Principles of successful high quality public transport operation and development. Brussels: European Commission.
- TransTec Adviseurs. (2006). Benchmark OV Vlaanderen. Amsterdam: TransTec Adviseurs.