

Vervoerconcessies: inzetten op reizigerswinst

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

Ivo Visser
ARCADIS Nederland BV
ivo.visser@arcadis.nl

Richard van der Westen
Gemeente De Bilt
westenr@debilt.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
22 en 23 november 2012, Amsterdam**

Samenvatting

Vervoerconcessies: inzetten op reizigerswinst

Met de Wet Personenvervoer 2000 is er marktwerking geïntroduceerd in het OV van Nederland. Hoofdoelstellingen van de wet waren: klantgerichter en beter renderend OV. Met de kostenreductie in het OV is het sindsdien de goede kant opgegaan. Dit kan echter niet gesteld worden ten aanzien van het centraler stellen van de reiziger. Zowel in de aanbestedingsprocedure van OV als het concessiebeheer is weinig oog voor wat reizigers nu daadwerkelijk willen ten aanzien van OV.

Nu de grote klappers qua exploitatiekostenreductie als gevolg van de marktwerking zijn behaald en hier nog weinig winst lijkt te behalen, is het tijd om meer aandacht te besteden aan het centraler stellen van de reiziger in het aanbestedingsproces. Dit lijkt voor de toekomst een robuuste manier om tot een gezond OV-product te komen: door het OV-product meer op reizigers af te stemmen, zullen meer reizigers hierdoor aangesproken worden. De kans is hiermee groter dat meer reizigers hiervan gebruik gaan maken, wat uiteindelijk kan leiden tot een hogere kostendekkingsgraad.

In de afgelopen 10 jaar is vooral de frequentie van het OV verhoogd, maar heeft dit niet geleid tot hogere reizigersaantallen. De wensen en ervaringen van reizigers dienen dus beter te worden meegewogen in de aanbestedingen. Inzetten op betrouwbaarheid en comfort (hebben van een zitplaats) zijn hiervoor de belangrijkste factoren om het OV-product te verbeteren.

Bij de aanbesteding en het opstellen van de concessieovereenkomsten dienen dan ook intrinsieke prikkels te zitten om het OV in de ruimste zin van het woord te verbeteren. Dat vraagt om een andere contractvorm. Het motto van de nieuwe concessieovereenkomsten zou moeten zijn: specificeer gedetailleerd waar het moet en globaal waar het kan. Verder is het van belang om vraaggerichte gunningscriteria in plaats van aanbodgerichte criteria. Tot slot is het van belang om in de beheerfase te zorgen voor continue kwalitatieve en kwantitatieve monitoring van het OV-product, waarbij vervoerders, vervoersautoriteiten én reizigers betrokken worden. Op basis hiervan kunnen dan gerichte verbeteringen in het OV doorgevoerd worden.

Dit vergt moed van alle betrokken partijen. Vervoersautoriteiten dienen bijvoorbeeld zaken los te durven te laten en vervoerders dienen meer risico's durven te nemen en weer echt gaan ondernemen. Het vergt ook het loslaten van heilige huisjes, zoals vaste halteafstanden, om hiermee flexibeler te kunnen acteren.

Graag nodigen de auteurs van dit paper CVS-deelnemers uit om hierover mee te denken.

1. Inleiding

Ten aanzien van het openbaar vervoer (OV) roept de politiek de laatste tijd vaak dat de reiziger centraler moet komen te staan. Denk hierbij aan uitspraak begin 2011 van de minister van Infrastructuur en Milieu Schultz van Haegen "Het moet echt beter, de klant moet in de trein weer koning worden" en van de wethouder Verkeer van de gemeente Amsterdam medio 2012 dat "het OV in Amsterdam zich onvoldoende op de forens richt". Aan de andere kant wil de politiek ook een zo financieel gezond mogelijk OV-product, zeker in deze moeilijke economische tijden. Minister van Infrastructuur en Milieu, Schultz van Haegen, wilde bijvoorbeeld in de grote steden Amsterdam, Rotterdam en Den Haag structureel miljoenen besparen op OV.

Deze opvattingen van de politiek komen overeen met de oorspronkelijk hoofddoelstellingen van de Wet Personenvervoer 2000 (WP2000) van Nederland: klantgerichter en beter renderend OV (CVOV, 2002). Met de kostenreductie in het OV is het sinds de invoering van deze wet in 2001, en hiermee marktwerking in het OV, de goede kant opgegaan. Dit kan echter niet gesteld worden ten aanzien van het centraler stellen van de reiziger.

Nu de grote klappers qua exploitatiekostenreductie in het OV als gevolg van de marktwerking zijn behaald en hier nog weinig winst lijkt te behalen, is het tijd om meer aandacht te besteden aan het centraler stellen van de reiziger in het aanbestedingsproces. Hier ligt de schakel naar het CVS-thema van dit jaar: robuustheid.

Om de kostendekkingsgraad van het OV te laten stijgen is er naast kostenreductie ook de mogelijkheid tot opbrengstenverhoging. Dit lijkt voor de toekomst een robuuste manier om tot een gezond OV-product te komen: door het OV-product meer op reizigers af te stemmen, zullen meer reizigers hierdoor aangesproken worden, waarmee de kans groter wordt dat meer reizigers hiervan gebruik gaan maken. Het mes snijdt hiermee aan twee kanten: de reizigerswaardering stijgt en tegelijkertijd neemt het OV-gebruik toe, wat leidt tot een betere kostendekkingsgraad.

Er zijn diverse methoden om dit doel te bereiken. Dit paper gaat op zoek naar mogelijkheden naar deze robuustere manier om tot een gezond OV-product te komen: de reiziger centraler stellen in het aanbesteden en beheren van het OV-concessies.

2. Stand van zaken doelstellingen Wet Personenvervoer 2000

Om de stand van zaken van de oorspronkelijke hoofddoelstellingen van de Wet Personenvervoer 2000 te toetsen, zijn de ontwikkelingen van het OV tussen 2001 en 2010 tegen elkaar afgezet. Hierbij is klantgerichtheid geoperationaliseerd in:

- Klantwaardering van het OV, gesplitst tussen de vervoerswijzen.
- Vervoersprestatie OV, gesplitst in enerzijds trein en anderzijds bus/tram/metro.

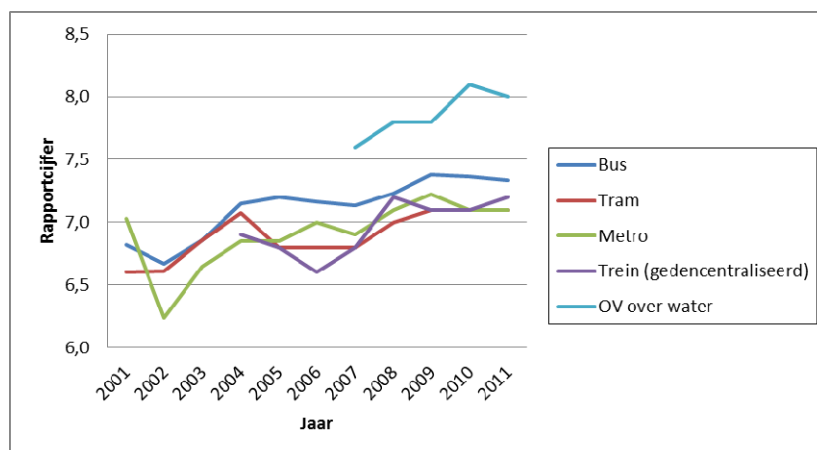
In Groenendijk e.a. (2005) is te lezen dat de operationele doelstellingen van de WP2000 zijn aangepast. Deze veranderingen zijn samengevat dat:

- reizigersgroei in het OV een streven is geworden en dan met name op plaatsen en tijden waar de bijdragen aan hogere doelen als bereikbaarheid en leefbaarheid het grootst is.
- Verhoging van kostendeckingsgraad is vervangen door een doelmatige besteding van overheidsgeld: hetzelfde OV tegen minder overheidsbijdrage of beter OV tegen dezelfde overheidsbijdrage.

In het vervolg van deze paragraaf wordt gekeken hoe het staat met de oorspronkelijk doelstellingen uit de WP2000 en wordt met een schuin oog gekeken naar de aangepaste doelstellingen.

2.1 Klantwaardering OV

In figuur 1 staat de klantwaardering van de trein, bus en metro sinds de invoering van de WP2000 weergegeven. Om de klantwaardering te meten werd tussen 2001 tot 2003 gebruik gemaakt van de OV-monitor en sinds 2004 van de OV-klantenbarometer. Het jaar 2011 is het laatste jaar waar gegevens over beschikbaar zijn.



Figuur 1. Landelijke rapportcijfers voor OV tussen 2001 en 2011

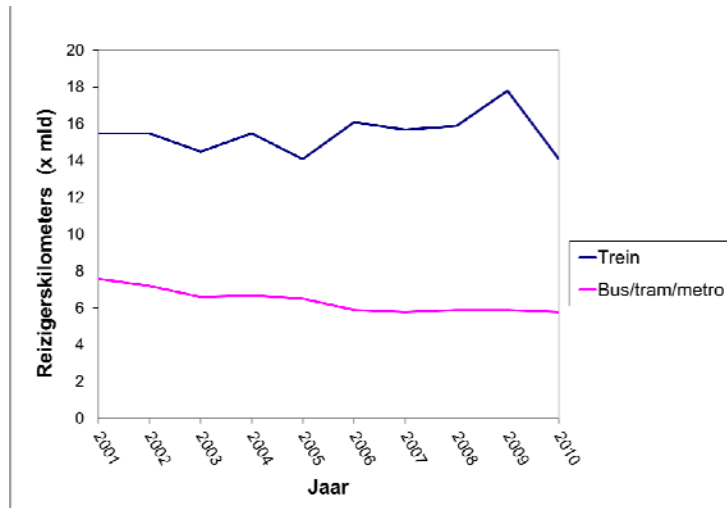
Bron: Goudappel Coffeng & DTV Consultants (2012), KpVV (2012a) en AVV & CVOV (2005)

Te zien is dat de landelijke rapportcijfers voor de bus en tram lag tussen de 6,6 en 7,4, waar het rapportcijfer vanaf 2004 nauwelijks is veranderd. Het rapportcijfer van de metro en trein kende een stabiel beeld met een rapportcijfer gemiddeld rond de 7. Uitzondering hierop is de metro in 2003, waarin een duidelijke lagere waardering is te zien. Tot slot ligt het rapportcijfer van OV over water in die periode tussen de 7,6 en 8,1.

Opvallend is dat er sinds de invoering van WP2000 maar een licht stijgende trend is te zien in het landelijke rapportcijfer. De trend is echter niet stabiel en vindt vooral plaats in de eerste helft van het voorgaande decennium. Wat waarschijnlijk te verklaren is uit de gewijzigde onderzoeksmethode. Verder is het opvallend dat het rapportcijfer van OV over water beduidend hoger ligt dan van de andere OV-vervoerswijzen. Een nadere blik op de verschillende regio's, concessiegebieden en/of lijnen leert dat er geen grote verschillen in het algemene rapportcijfer per vervoerswijze zit.

2.2 Vervoersprestatie OV

In figuur 2 staat de vervoersprestatie van de trein en bus/tram/metro sinds de invoering van de WP2000 weergegeven. Het jaar 2010 is het laatste jaar waar gegevens over beschikbaar zijn.



Figuur 2. Vervoersprestatie van OV tussen 2001 en 2010.
Bron: CBS (2012), RWS (2010; 2009)

Landelijk gezien kent de vervoersprestatie van de trein een lichte stijging, met relatief grote schommelingen per jaar. Deze schommelingen zijn met name te verklaren door de groei van de bevolking (positief effect), de economische ontwikkeling (positief effect) en de ontwikkeling van de treintarieven (negatief effect) (KiM, 2011). De landelijke vervoersprestatie van de bus/tram/metro laat in deze periode een lichte daling zien. Deze is met name te verklaren door de tariefontwikkeling (KiM, 2011). Dit kan ook gelezen worden als: mensen vinden het OV-aanbod te duur voor wat ze krijgen.

Interessant is om te kijken naar de vervoersprestatie van gedecentraliseerd OV in regio's/concessiegebieden, met mogelijke leefbaarheids- en bereikbaarheidsproblemen. Deze zijn met name te verwachten in verstedelijkte gebieden. In deze gebieden wonen meer mensen op eenzelfde oppervlak dan in minder verstedelijkte gebieden. Dit leidt tot meer mobiliteit in deze gebieden, dat ruimte vergt in een toch al druk gebied met ruimtelijke functies.

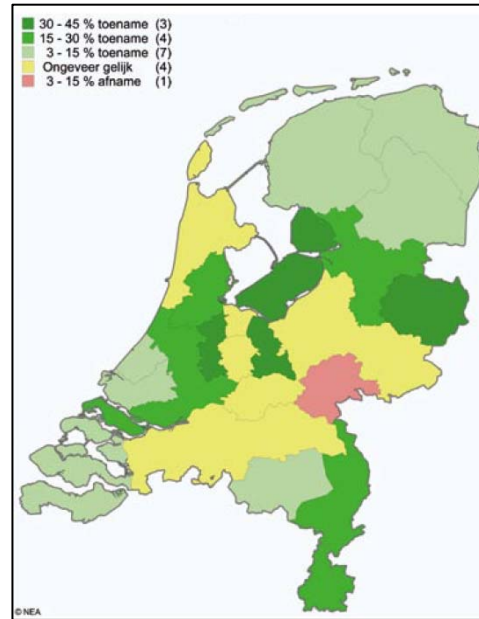
Engelsman e.a. (2010) hebben een aantal concessies qua gebiedskenmerken vergeleken qua vervoersprestatie tussen 2005 en 2007. Hieruit volgt dat alleen de OV-vervoersprestatie in de grote gemeenten (Amsterdam, Den Haag en Rotterdam) is gestegen. De OV-vervoersprestatie in het stedelijk gebied rondom deze gemeenten en het overig stedelijk gebied laat juist een lichte daling zien. Dit is opvallend, omdat uit onderzoek van (Veld, 2011) volgt dat het vervoersaanbod in veel regio's is gestegen vanaf 2001 (zie figuur 3). Dit laatste is waarschijnlijk te verklaren uit de afname van de DRU-tarieven, waarmee er meer gedecentraliseerd OV kan worden aangeboden voor hetzelfde totaalbedrag.

2.3 Kostendeckingsgraad OV

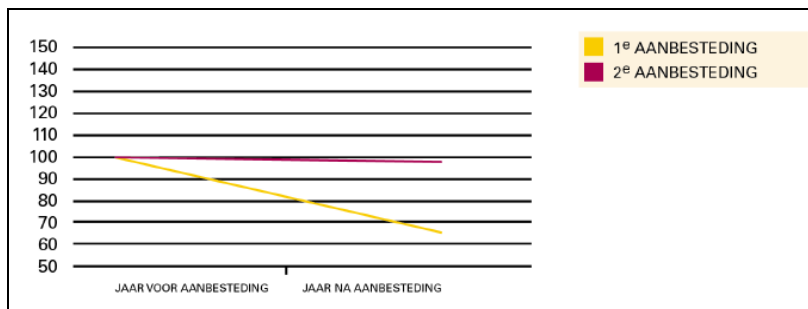
De kostendeckingsgraad voor het gedecentraliseerd openbaar vervoer schommelt sinds de invoering van de marktwerking en 2009 in het OV landelijk gezien tussen de 35 en 53% (Engelsman e.a., 2010; IPO, 2003)¹. De verschillen per concessiegebied en OV-vervoerswijze zijn groot.

Een hogere kostendeckingsgraad is door de WP2000 niet bewerkstelligd. Dit is met name te wijden aan de afnemende reizigersopbrengsten (Engelsman e.a., 2010; Groenendijk e.a., 2005; IPO, 2003).

In Engelsman e.a. (2010) is te lezen dat de kosten voor gedecentraliseerd OV in de periode tussen 2005 en 2009 af zijn genomen. Deze daling is te verklaren uit een daling van de dienstregelingsuur (DRU) tarieven na aanbesteding van de OV-concessies. De afname van deze kosten was het sterkst in stedelijk gebied rondom de Amsterdam, Den Haag en Rotterdam. Interessanter is de constatering dat de daling van de DRU tarieven bereikt is in de eerste aanbestedingsronde van het gedecentraliseerde OV in de verschillende concessiegebieden. Het effect van de tweede aanbestedingsronde hierop is nihil.



Figuur 3. Verschil in vervoeraanbod tussen 2000 en 2009 (in % ritkilometers). Bron: Veld, 2011



Figuur 4. Relatieve ontwikkeling DRU-tarief na de eerste en tweede keer aanbesteden ten opzichte van het jaar voor aanbesteden. Bron: Engelsman et. al., 2010

Dit lijkt erop te wijzen dat de kostenreductie in DRU's behaald lijkt te zijn en dat er andere wegen gevonden moeten worden om het rendement voor vervoersbedrijven te behouden. Dit kan enerzijds door de omvang van het gedecentraliseerde OV-aanbod te verminderen en anderzijds door juist de opbrengsten te verhogen. Om dit te kunnen beantwoorden is eerst inzicht nodig in de huidige wijze van aanbesteden.

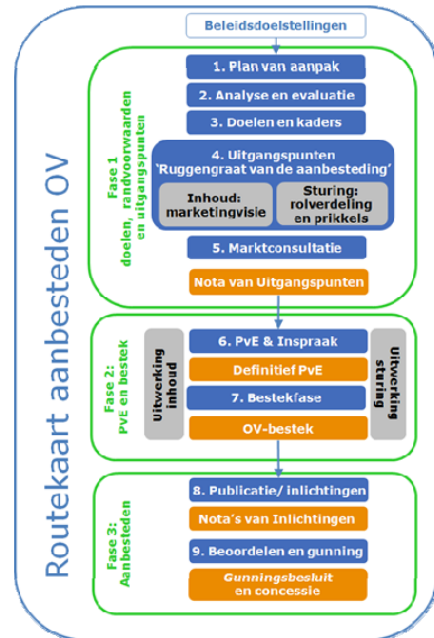
3. Oorzaak niet bereiken doelstellingen Wet Personenvervoer 2000

Er kunnen verschillende redenen worden aangehaald waarom de oorspronkelijke, maar ook de gewijzigde doelstellingen van de WP2000 niet of maar gedeeltelijk zijn gehaald. Eén daarvan is de constatering dat er relatief veel aandacht is geweest voor kostenreductie en minder voor reizigerswensen bij het aanbesteden van OV.

3.1 Aanbestedingsprocedure en positie reizigers

Het KpVV biedt concessieverleners een veelgebruikte methode om te komen tot een OV-bestek: de Toolbox beter bestek (zie figuur 5). In de Wp2000 is te lezen dat het wettelijk verplicht is dat consumentenorganisaties mogen inspreken op het Programma van Eisen (PvE) in de tweede fase van deze methode.

Opvallend hierbij is het woord "inspreken". Zinvoller lijkt het om juist ter voorbereiding van het PvE met (potentiële) OV-reizigers in gesprek te gaan. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij de aanbesteding van het gedecentraliseerde OV in de regio Waterland (Sigger, 2011).



Figuur 5. Overzicht fases en stappen Toolbox Beter Bestek. Bron: KpVV, 2012b

Probleem is verder dat consumentenorganisaties vaak een niet representatieve weergave zijn van de (potentiële) OV-gebruiker (Sigger, 2011). De toelichting bij de Toolbox Beter Bestek geeft dan ook aan dat het zinnig is om breder een reactie te vragen, bijvoorbeeld aan buurtraden en individuele burgers. Hierbij is het aanbevelenswaardig dit professioneel aan te pakken. Wat tot slot opvalt, is dat bij de beoordeling en gunning van een OV-concessie (fase 3 methode) de zachtere reizigerswensen en –belangen vaak een beperkte rol spelen (Sigger, 2011). Het gaat dan meer over prijs en kwantiteit (vaak DRU's). Maar de constatering in de vorige paragraaf is dat het aanbieden van meer OV-aanbod niet zondermeer leidt tot meer OV-gebruik. Deze conclusie trekt ook het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (Bakker e.a., 2011).

3.2 Concessiebeheer en positie reizigers

In de aanbiedingen van de vervoerbedrijven bij de aanbestedingsfase van OV wordt vaak veel aandacht besteed aan de reiziger. Tijdens de contractfase blijkt al snel dat de gereserveerde budgetten voor marketing en communicatie onder druk staan als gevolg van achterblijvend rendement op de concessie. In de concessiebeheerfase borgt de opdrachtgever via boeteclausules en bonus/malusregelingen dat de beloofde inspanningen van de vervoerder worden uitgevoerd. Dit betekent dat de vervoerder vaak voldoet aan de verplichting tot het opstellen van een jaarlijks marketingplan, deelneemt aan ontwikkelteams en tracht hogere scores te behalen in de OV-Klantenbarometer.

¹ Gemiddelde landelijke cijfers van de kostendekkingsgraad al dan niet onderverdeeld naar vervoerswijze waren niet beschikbaar.

In praktijk ligt de focus van het vervoerbedrijf op het te voldoen aan de eisen van de opdrachtgever, boetes te ontlopen en de kosten te minimaliseren. Er is geen directe prikkel voor de vervoerder om de focus te leggen op de reiziger.

De formele positie van de reiziger is in de fase van concessiebeheer geborgd in het feit dat wijzigingen en plannen van de vervoerder worden getoetst door het consumentenplatform. Dit consumentenplatform bestaat ook weer uit belangenverenigingen waarvan het maar de vraag is in hoeverre zij de OV reizigers representatief vertegenwoordigen.

Kennelijk is er meer nodig om er voor te zorgen dat reizigers zich aangetrokken voelen tot het OV. Dit kan bijvoorbeeld door flankerend beleid als het bevorderen van voor- en transport, bieden van goede aansluitingen en marketing. Belangrijkste vraag is hierbij: Wat willen reizigers wat dan beter gaat in het OV?

4. Wat wil de reiziger?

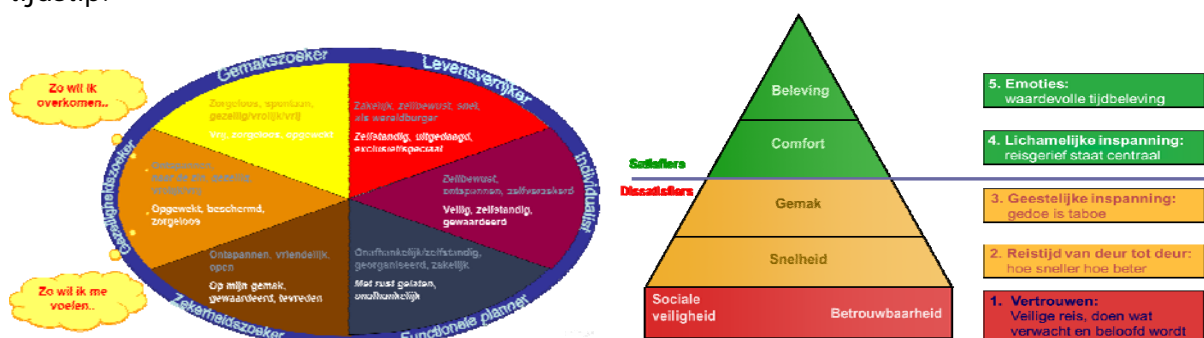
Iedere (potentiële) reiziger heeft zijn eigen individuele wensen, maar ook verwachtingen over de gewenste kwaliteit van het OV. Om te komen tot generieke uitspraken over wat de behoeften zijn van (individuele) reizigers, zijn zij onder te verdelen naar segmenten, die op belangrijke kenmerken, waarden en/of gedrag overeenkomen (Ebbink, 2007). Hypothese is dat als wensen van (potentiële) reizigers van gedecentraliseerd OV en het verschil tussen reizigersverwachting en –beleving beter worden begrepen, de aanbestedingen van OV-concessies zodanig kunnen worden aangepast, dat er een opgaande spiraal plaatsvindt van:

- kwaliteit van het OV meer aansluiten op wensen van (potentiële) reizigers
- hiermee meer gebruik van het OV bewerkstelligen
- daarmee de opbrengsten verhogen.

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de belangrijkste reizigersbehoeften van OV en de belangrijkste invloedsfactoren ten aanzien van de verwachtingen en uiteindelijke beleving van OV.

4.1 Reizigersbehoeften

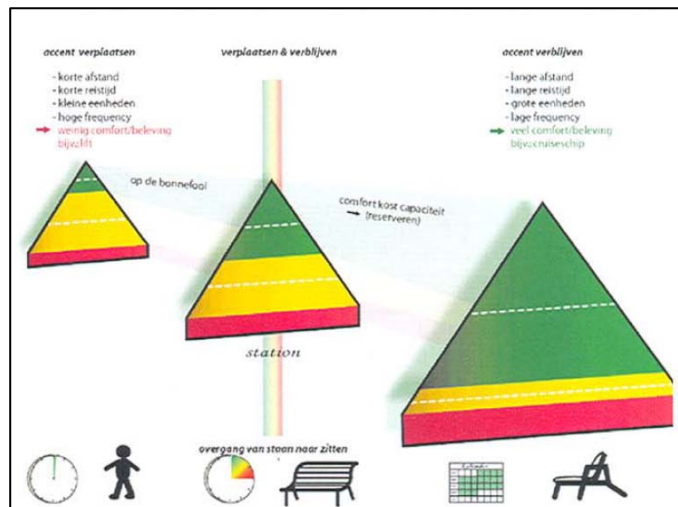
Binnen Nederland zijn diverse onderzoeken verricht naar reizigerswensen. Een in Nederland bekend onderzoek naar de reizigerswensen van verschillende reizigersegmenten ten aanzien van het treinproduct, is het reizigersbehoeftenonderzoek van de NS, zie figuur 6. De behoefte aan de onderkant van de piramide (dissatisfiers) zijn generiek en zijn van toepassing op alle zes reizigerssegmenten. De behoeften aan de bovenkant van de piramide kunnen verschillen per reizigerssegment op dezelfde plek en tijdstip.



Figuur 6. Reizigerssegmenten (links) en Klantwensenpiramide (rechts) Bron: Van Hagen & Heilgers, 2011

De resultaten van de studie van het reizigersbehoeftenonderzoek van de NS naar het treinproduct is niet één op één door te vertalen naar de gewenste kwaliteiten van (potentiële) bus, tram of metroreiziger. Het onderzoek biedt wel aanknopingspunten wat de wensen van bus, tram- of metropassagiers zijn (zie figuur 7).

Reizigers zitten per verplaatsing gemiddeld genomen minder lang in de bus, tram of metro dan in de trein (CBS, 2012). De frequentie van bus-, tram- of metrolijnen is over het algemeen in stedelijk gebieden hoger dan in de minder stedelijke gebieden. Dit betekent dat het accent meer op verplaatsen ligt dan op verblijven, vooral in stedelijk gebied. Dit maakt het onderste deel van de klantwensenpiramide bij de bus, tram en metro meer van belang zijn dan bij de trein. Uitzondering op deze constatering zijn langeafstandsbussen als de Q-liners. Hierbij zal er weinig verschil zijn met de trein.



Figuur 7. Belang klantwensen bij accent op verplaatsen of verblijven. Bron: Van Hagen & Peek (2006)

Deze constatering betekent echter niet dat de bovenkant van de piramide bij deze vervoerswijze geen aandacht verdient. Vooral bij de minder stedelijke gebieden, omdat daar de verplaatsingsduur per persoon met de bus, tram of metro langer is dan bij verstedelijkte gebieden. Bij de aanbesteding van OV-concessies biedt dit aanknopingspunten, zie hiervoor paragraaf 5.

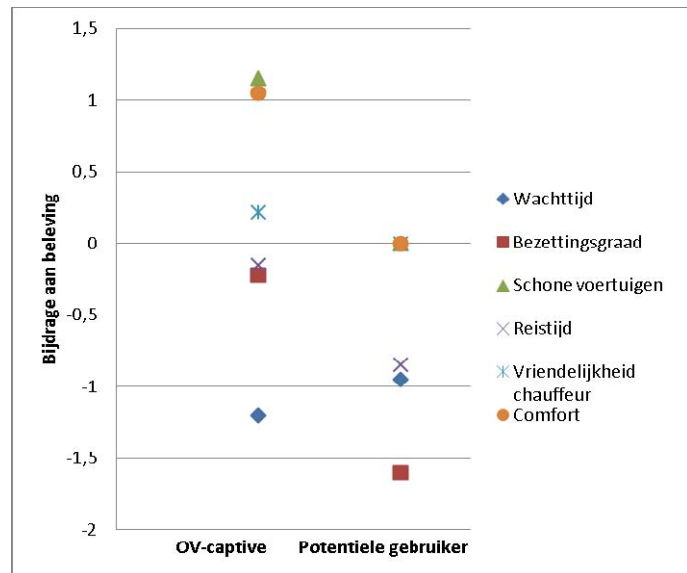
4.2 Reizigersverwachting en -ervaring

Ander belangrijk gegeven bij het centraal stellen van de reiziger in het OV is de mate waarin de verwachtingen van reizigers afwijken van de daadwerkelijke ervaring van de reis. Deze discrepantie kan worden beschouwd als de mate waarin iemand bevredigd is in zijn reisbehoefte (Lai en Chen, 2011; dell'Ollio e.a., 2011).

Binnen Nederland zijn onderzoeken verricht naar de factoren die belevingervaring beïnvloeden onder treinreizigers (Van der Westen, 2007; Lodewijks, 2007), Voor zover bekend zijn binnen Nederland geen specifieke studies beschikbaar over ervaring van reizen onder tram-, bus- en metropassagiers. Weliswaar meet het KpVV (2012) de reizigersoordelen op diverse gebieden (comfort, informatie, etc), maar alleen op gebiedsniveau. Binnen de openbare rapportages worden geen verbanden getrokken tussen de diverse criteria en zijn de gegevens niet beschikbaar op lijnniveau. Wel zijn resultaten hiervan beschikbaar uit Italië (Eboli en Mazzulla, 2011), Spanje (dell'Ollio e.a., 2011) en Griekenland (Tyrinopoulos & Antonou, 2008). Er kan echter niet met zekerheid worden gesteld dat de resultaten uit deze studies één op één te vertalen zijn naar de Nederlandse context.

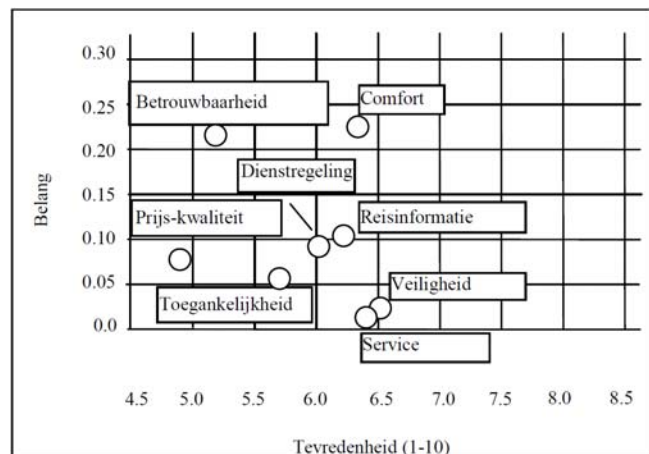
Deze diversiteit aan onderzoeken naar ervaring maakt het lastig een exact beeld te geven ten aanzien van de belangrijkste factoren die hierop van invloed zijn. Onderstaand betreft dan ook vooral een overzicht van de factoren die in de diverse studies naar voren komen als grootste invloedsfactoren op de ervaring van bus- en metroreizigers.

Om de ervaring positief te beïnvloeden is de identificatie met het vervoermiddel van belang. OV-captives accepteren het OV snel in zijn huidige hoedanigheid, want hebben geen alternatief. Keuzereizigers daarentegen kiezen bewust voor het OV in zijn huidige hoedanigheid. De huidige OV-captives en keuzereizigers zijn echter reizigers die zich al in het OV bevinden (zie figuur 8). Potentiële gebruikers stellen mogelijk andere voorwaarden aan het vervoer die (nog) niet voldoende zijn ingevuld (dell'Ollio e.a., 2011).



Figuur 8. Invloedsfactoren van OV-captives en potentiële gebruikers. Bron: dell'Ollio e.a., 2011 en eigen bewerking

Gebruikerskarakteristieken vormen de basis van het OV en de ervaring hiervan. Wanneer deze karakteristieken onvoldoende op orde zijn, dan komen de verwachtingen al snel niet overeen met de praktijk. Dit blijkt dan ook een belangrijke invloedsfactor (Tyrinopoulos & Antonou, 2008; Van der Westen, 2007). Voor de reiziger zijn comfort en betrouwbaarheid zeer belangrijke karakteristieken die de ervaring beïnvloeden. Dit blijkt eveneens uit de waardering en het belang dat wordt gegeven aan deze karakteristieken in figuur 9.



Figuur 9. Klantwaardering en belang invloedsfactoren. Bron: Brons & Rietveld, 2007

Door de verwachte perceptie over de betrouwbaarheid en comfort van het OV beter te laten overeenkomen met de daadwerkelijke geleverde dienst kan de reizigerservaring verbeteren. Dit kan weer leiden tot een hogere waardering (rapportcijfer) die (potentiële) reizigers gegeven aan het OV, wat mogelijk leidt tot meer OV-gebruik en hogere opbrengsten.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het OV is, zoals blijkt uit de klantwenspiramide in figuur 6, een van de belangrijkste aspecten waarop de (potentiële) reiziger het OV beoordeelt. De betrouwbaarheid wordt in praktijk vaak bepaald door de punctualiteit van het totale product. Dit betekent stipte vertrektijden, reële aankomsttijden en goede overstaptijden.

Ook aansluitgaranties en informatie over vertragingen en reisalternatieven spelen een grote rol in de beoordeling van het systeem.

Punctualiteitscijfers zijn een belangrijke maat voor de toetsing van de betrouwbaarheid. Van de trein zijn punctualiteitscijfers bekend, ondanks dat deze niet het volledige beeld van vertragingen weergeven (uitgevallen treinen vanwege teveel vertraging komen hier niet in terug). Deze punctualiteitscijfers worden enerzijds gebruikt als kwaliteitsindicator richting de opdrachtgever (Minister van Verkeer en Infrastructuur) maar ook in toenemende mate als marketinginstrument richting de reizigers.

Over de punctualiteit van bussen, trams en metro's zijn niet veel openbare gegevens bekend. De enige bekende gegevens bij de auteurs zijn de punctualiteitscijfers van de tram uit de Den Haag (Oort, 2011) en de bussen van de Provincie Utrecht (2012). Hieruit blijkt dat de punctualiteit achter blijft. Weliswaar ligt de punctualiteit in de Provincie Utrecht onder de gestelde norm, 10% van alle bussen komt meer dan 3 minuten te laat op zijn bestemming. In Den Haag is dit beeld niet beter, waar sommige lijnen zeer mager scoort met een punctualiteit van 30%. Gevolgen van deze lage punctualiteit zijn dat de gemiddelde wachttijd bij de halte vergroot wordt, doordat bussen onregelmatiger rijden. Deze factor wordt over het algemeen als negatief beschouwd (dell'Ollio e.a., 2011; Tyrinopoulos & Antonou, 2008). Uit onderzoek van Van Hagen (2011) volgt echter dat deze tijd ook op een positieve wijze doorgebracht kan worden door reizigers afleiding te bieden (Van Hagen, 2011). Deze "wachttijd verzachters" verschillen per reizigerssegment, want behoren tot de bovenkant van de klantwensenpiramide.

Toch rapporteren ook de busbedrijven elk kwartaal punctualiteitscijfers aan hun opdrachtgevers. Daarnaast laten veel opdrachtgevers de punctualiteit toetsen door externe bureaus. De punctualiteitscijfers zijn echter toegespitst op de concessie-eisen en daarom niet eenduidig opgesteld. Het is dan ook opvallend dat over een dergelijk belangrijk kwaliteitsaspect van het product OV weinig bekend is. Dit betekent dat ook reizigers niet weten waar ze aan toe zijn.

Comfort

Comfort van de reis kan gecategoriseerd worden in diverse factoren, zoals het comfort van de stoelen of de rijstijl van de chauffeur. Dergelijke factoren zijn onderhevig aan de persoonlijke voorkeuren van reizigersegmenten (Van Hagen & Heilgers, 2011; Eboli en Mazzulla, 2011). De belangrijkste factor qua comfort is vooral de drukte (Van der Westen, 2007). Zeer frequente en frequente gebruikers beschouwen dit als een negatief aspect, maar niet in een sterke mate. Voor de potentiële gebruiker is dit aspect zeer zwaarwegend in de potentiële ervaring van het OV (dell'Ollio e.a., 2011).

Nu de belangrijkste reizigerswensen en belangrijkste invloedfactoren op de ervaring van reizigers van bus- tram- en metro bekend zijn kan nader worden bezien hoe beter ingespeeld kan worden door middel van de OV-concessies.

5. Hoe dan wel?

5.1 *Specificeer gedetailleerd waar het moet en globaal waar het kan*

Bij de aanbesteding en het opstellen van de concessieovereenkomsten dienen intrinsieke prikkels te zitten om het OV in de ruimste zin van het woord te verbeteren. Dat vraagt om een andere contractvorm. Deze contractvormen worden in de infrastructuursector al langer toegepast. Het bestek is *performance based* gespecificeerd in termen van het resultaat, in plaats van het 'gedetailleerd opsommen van producten en uit te voeren activiteiten' zoals in een traditioneel bestek. Het motto van de nieuwe concessieovereenkomsten zou moeten zijn: Specificeer gedetailleerd waar het moet en globaal waar het kan. Dit inclusief de ambitie. Geef ook ruimte aan creativiteit en nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld door functioneel en leverancier-onafhankelijke eisen en randvoorwaarden op te stellen. Het is ook belangrijk om alle stakeholders bij het proces te betrekken en laat in het operationele proces van concessiebeheer ruimte voor innovatie, creativiteit en participatie.

De vervoerders moeten voldoende ruimte hebben om zich te kunnen onderscheiden, zodat er naast prijs ook maximaal gebruik kan worden gemaakt van nieuwe inzichten en technologieën. De vervoerder kan niet alle kwaliteitsaspecten zelf beïnvloeden. Je kunt als decentrale overheid dan ook geen eisen stellen aan een vervoerder die niet haalbaar zijn voor hem. In de concessie kan wel worden geëist dat vervoerder en wegbeheerder(s) gezamenlijke onderzoeken waar bijvoorbeeld de vertragingen zitten in het OV.

Deze kunnen enerzijds het gevolg zijn van aspecten waarop vervoerbedrijven wel invloed uit kunnen oefenen (bv op tijd aanwezig zijn, op tijd vertrekken, op tijd rustpauzes etc.) en anderzijds veroorzaakt worden door externe factoren (congestie, werkzaamheden, verkeerslichtenbeïnvloeding, etc.), waarbij wegbeheerders maatregelen kunnen treffen voor beter OV.

Zoek ten slotte samen met de vervoerders naar een manier om de prestatie objectief te meten, zodat op basis daarvan betaald kan worden.

5.2 *Specificeer vraaggerichte gunningscriteria*

Constatie vanuit het vorige hoofdstuk is dat de onderste segmenten van de klantwensenpiramide, die generiek zijn voor alle reizigerssegmenten, bij de bus, tram en metro belangrijker zijn dan bij de trein. Hierbij gaat hierbij om de reizigersbehoeften: betrouwbaarheid (punctualiteit), reistijd en gemak. Vanuit reizigersverwachtingen ten aanzien van OV en de uiteindelijke ervaring hiervan, kan het element comfort en dan met name drukte worden toegevoegd.

Binnen de OV-concessiesystematiek kunnen deze inzichten worden verwerkt bij het opstellen van het programma van eisen, de gunningscriteria en de weging hiervan. Beredeneerd vanuit reizigers, dienen bij bus-, tram- en metrovervoer de volgende gunningscriteria een substantiële rol te spelen, in aflopende volgorde van belangrijkheid: betrouwbaarheid (punctualiteit), reistijd, gemak en comfort. Per situatie dient nagedacht te worden hoe deze gunningscriteria te operationaliseren.

5.3 *Zorg voor continue monitoring en verbetering*

Bij het toepassen van een andere contractvorm hoort ook een andere manier van monitoren. Tijdens het beheren van concessies het noodzakelijk om de tevredenheid van die reiziger op een dusdanige manier te monitoren, dat er concrete verbetervoorstellen naar voren komen.

Een manier om dit te doen is door op de eerste plaats de vervoerder te betrekken bij het bepalen van de te meten aspecten en de wijze waarop deze gemeten moeten worden. Op de tweede plaats moeten naast 'harde' aspecten ook 'zachte' aspecten gemeten worden, zoals comfort en ervaring. Dit betekent met reizigers in gesprek gaan over de waarde en het belang van de prestaties van de vervoerder en de daaruit voortvloeiende verbetermogelijkheden. Dit kan bijvoorbeeld door niet alleen te constateren dat er iets mis is, maar ook te registreren wat er mis is en waar het mis is gegaan. Alleen dan kan de vervoerder concreet met de uitkomsten aan de gang. Bij deze kwantitatieve metingen kan optimaal gebruik van bestaande technieken, zoals voertuigvolgsystemen. Ook de OV-chipkaart kan een belangrijke rol gaan spelen in het verkrijgen van inzicht in het gebruik en functioneren van het OV systeem. Om een goed beeld te creëren van de omgevingsfactoren, is het verder aanbevelingswaardig om ook waarnemers in te zetten. Op basis van deze gegevens kan vervolgens samen met de reiziger worden bepaald welke punten voor verbetering vatbaar zijn. Dit kan in de vorm van (kwalitatieve) focusgroepsdiscussies met verschillende reizigers, maar ook via kwantitatieve online panels. De combinatie van kwantitatieve en kwalitatief onderzoek is in onze optiek cruciaal om kwaliteitsverbeteringen te kunnen realiseren.

6. Conclusies en aanbevelingen

Om naar de toekomst toe een robuust OV product te kunnen bieden is het essentieel dat toekomstige aanbestedingen gericht zijn op reizigerswinst. Dit vergt een andere vorm van aanbesteden, andere contractvormen en vooral een omslag in denken bij zowel vervoersautoriteiten en vervoerders. Starre en aanbodgerichte aanbestedingen dienen te worden omgezet in flexibele en vraaggerichte contractvormen.

Dit vergt moed van alle betrokken partijen. De vrijheidsgraden bij aanbesteding dienen te vergroten. Consequentie is dat vervoersautoriteiten moeten accepteren dat de vervoerders met andere oplossingen kunnen komen, dan dat je als vervoerautoriteit in gedachten had. Verder dienen vervoerautoriteiten bij het beheer van de concessie bereid te zijn om op hoofdzaken en op afstand te sturen. Aan de andere kant dienen vervoerders bereid te zijn om risico's te accepteren en contractbeloftes waar te maken. Het vergt ook het loslaten van heilige huisjes, zoals de cao van chauffeurs in het OV om hiermee flexibeler te kunnen acteren, in elke woonwijk een ontsluitende busverbinding en de gebruikelijke gehanteerde halteafstanden voor stads- en streekbussen. Vervoerders en vervoersautoriteiten hebben hierbij een gemeenschappelijk belang: de reiziger centraal. Immers door reizigers beter te betrekken en hiermee beter te kunnen inspelen op hun behoeften, neemt hoogstwaarschijnlijk de aantrekkelijkheid van het OV-product toe, wat weer kan leiden tot een hogere tevredenheid van reizigers en meer OV-gebruik en reizigersopbrengsten. Dit leidt uiteindelijk weer een betere kostendekkingsgraad van het OV.

Alleen hiermee het mogelijkheid om de landelijke tendens van afnemende reizigersaantallen in het gedecentraliseerde OV te keren en hiermee te komen tot een robuustere concessiesystematiek.

De precieze invulling zal een iteratief proces zijn, waarbij de auteurs van dit paper ook de exacte invulling niet pretenderen te weten. Graag nodigen de auteurs van dit paper CVS-deelnemers uit om hierover mee te denken. Zoekrichtingen die de auteurs nu zien:

- Meer onderzoek doen naar reizigerswensen en verwachtingen en perceptie van potentiële bus, tram en metroreizigers.
- OV-klantenbarometer aanvullen met lijnspecifieke onderzoeken en meer diepgaand onderzoek naar behoeften bus-, tram-, metroreizigers in Nederland.
- Gebruik belangrijke kwaliteitsaspecten van het OV, zoals betrouwbaarheid en comfort om te benchmarken.
- Wees open en transparant naar de reiziger over de kwaliteitsaspecten en gebruik deze als marketinginstrument.
- Verruim het blikveld en leer van andere sectoren.
- Stuur op vraaggerichte gunningscriteria en reken af op prestaties en output.
- Creëer een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid en gemeenschappelijke doelen door bijvoorbeeld knelpunten in het betrouwbaarheid- en comfortniveau te onderzoeken en te benoemen. Vervoersautoriteiten kunnen dan samen met de vervoerder kijken naar de oplossingen en de benodigde investeringen die bij beide partijen daarvoor noodzakelijk zijn. Investeringen dienen uiteraard terugverdiend te kunnen worden.

Literatuur

AVV & CVOV (2005). *Informatie uit de ov-monitor*. Het betreft een weergave van de tabellen zoals die op de internetsite beschikbaar waren tot het najaar van 2005.

Bakker, P., H. Derriks & F. Savelberg (2011). *Hoe groeit het regionaal ov?* Den Haag: KiM.

Brons, M.R.E. & P. Rietveld (2007). *Betrouwbaarheid en klanttevredenheid in de OV-keten: een statistische analyse*. Intern document Transumo.

CBS (2012). *Statline databank*. Bereikbaar via: <<http://statline.cbs.nl/statweb/?LA=nl>>

CVOV (2002). *CVOV Wegwijzer. Op weg naar beter openbaar vervoer*. Rotterdam: CVOV.

Dell'Ollio, L., Ibeas, A. & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. In: *Transport Policy*, p. 217-227.

Ebbink, B.A.J. (2007). *De Reiziger Centraal. Een onderzoek naar een nieuwe methodiek om het openbaar vervoer op de wensen van de (potentiële) reizigers aan te laten sluiten*. MSc. Scriptie Planologie Universiteit van Amsterdam. Amersfoort: Arcadis Infra B.V.

Eboli, L. & Mazzula, G. (2011). A methodology for evaluating transit service quality based on subjective and objective measures from passenger's point of view. In: *Transport Policy*, p. 172-181.

Engelsman, J.C., J.M. Groenendijk & V. Timmermans (2010). *Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Efficiencygegevens regionaal stad- en streekvervoer*. Den Haag: Twijnstra Gudde.

Goudappel Coffeng & DTV Consultants (2012). *Algemene cijfers OV- Klantenbarometer 2011*. Breda: Goudappel Coffeng & DTV Consultants.

Groenendijk, J.M., J.M. de Heer, H.J. Meurs, R.I. Pieper & E. Rosbergen (2005). *Evaluatie Wp2000. Eindrapport functionele en doelmatigheidstoets*. Amersfoort: Twijnstra Gudde & MuConsult.

IPO (Interprovinciaal Overleg) (2003). *Decentralisatie, marktwerking en aanbestedingen in het openbaar vervoer. Provinciale resultaten en uitdagingen*. Den Haag: IPO.

KiM (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid) (2011). *Mobiliteitsbalans 2011*. Den Haag: KiM.

KpVV (2012a). *OV Klantenbarometer*. Bereikbaar via: <<http://www.ov-klantenbarometer.info/Help/index.htm>>.

KpVV (2012b). *Toolbox Beter Bestek*. Bereikbaar via: <<http://www.kpvv.nl/KpVV/Toolbox-Beter-Bestek>>.

Lai, W.T. & Chen, C.F. (2011). *Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement*. In: *Transport Policy*, p. 318-325.

Lodewijks, J. (2007). *De beleving van de treinreis in de vrijetijd*. Geldrop: Universiteit Utrecht.

Provincie Utrecht (2012). *Jaarverslag 2011 Openbaar Vervoer, Provincie Utrecht*. Utrecht: Provincie Utrecht.

RWS (Rijkswaterstaat) (2009). *Mobiliteitsonderzoek Nederland 2008. Tabellenboek*. Versie 1.0, definitief. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat & Rijkswaterstaat.

RWS (Rijkswaterstaat) (2010). *Mobiliteitsonderzoek Nederland 2009. Tabellenboek*. Versie 1.0, definitief. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat & Rijkswaterstaat.

Sigger, A.C. (2011). *If Disney ran Regional Public Transport. Applying the Disney Philosophy to the service and organisation of Dutch regional public transport*. MSc thesis TU Delft, Transport, Infrastructure & Logistics. Amersfoort: Arcadis Nederland BV:

Tyrinopoulos, Y. & Antoniou, C. (2001). *Public transit user satisfaction: Variability and policy implications*. In: *Transport Policy*, p. 260-272.

Oort, van N. (2011). *Service Reliability and Urban Public Transport Design*. Delft: TRAIL Research School.

Hagen, van M. & G.J. Peek (2006), Prettiger reizen met de trein. NS-klantwensenpiramide is leidraad voor trein- en stationsomgeving. In: *Verkeerskunde*, nr. 5 (juni), p. 50-55.

Hagen, van M. & M. Heilgers (2011). *Effect of Station Improvement Measures on Customer Satisfaction*. European Transport Conference, 10-12 October 2011, Glasgow

Veld, in 't, N (2011). *Ontwikkeling openbaar vervoer 2000 – 2009. Vraag en aanbod* Utrecht: KpVV.

Westen, van der R. (2007). *De beleving van de treinreis door forensen en zakelijke reizigers*. Breda: Universiteit Utrecht.