

Innovaties in de keten

Effectief innoveren in voor- en natransport met oog voor de reiziger

Klaartje Arntzen
Rijkswaterstaat
klaartje.arntzen@rws.nl

Rick Lindeman
Rijkswaterstaat
rick.lindeman@rws.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
21 en 22 november 2013, Rotterdam**

Samenvatting

Effectief innoveren in voor- en natransport met oog voor de reiziger

Voor- en natransport speelt een belangrijke rol in de keuze om wel of niet met de trein te reizen. Het gemak waarmee de reis van huis naar het station of van het station naar de eindbestemming verloopt is in belangrijke mate van invloed op de invulling van die mobiliteitsbehoefte.

Het programma Innovatief reizen van en naar het station stimuleerde innovaties op dit terrein vanuit verschillende perspectieven. Het laat zien dat recente innovaties uit het programma met name gaan over verbeteringen in de dienstverlening en randvoorwaarden voor gebruik, en niet zozeer in de modaliteiten zelf. Een groot deel van de marktinitiatieven betreffen nieuwe diensten voor fietsen en taxivervoer.

Reizigers blijken behoefte te hebben aan veel concretere en praktischer verbeteringen: wegnemen van onzekerheden in het reizen en overstappen (aansluitingen, afstand en looproutes, plaats in de fietsenstalling etc.), voorzieningen voor slecht weer en aangenamer wachten. Kortom, ideeën die niet zozeer gaan om een snellere reis, maar aan de beleving van een snellere, comfortabeler overstap.

Er is dus in zekere zin een mismatch tussen vraag en aanbod: er bestaan andere beelden bij verschillende innoverende partijen en reizigers over de richting van de innovaties die nodig zijn om het huidige voor- en natransport aantrekkelijker te maken. Tegelijkertijd is juist marktvraag onder reizigers nodig om van een succesvol experiment een rendabele nieuwe dienst te maken.

In tijden van crisis zijn financiële middelen schaars en is draagvlak voor nemen van risico's klein. Meer oog voor reizigerswensen zorgt voor efficiënter besteden van schaarse middelen van ondernemers, vervoerders en overheid.

Daarbij behelst voor- en natransport een hele reisketen met diverse partijen, waarin onduidelijk is wie initiatief moet nemen voor verbeteringen of voor overall behoeftenverkenning van de reiziger.

Inventariseren en ontwikkelen over 'schotten' heen gaat niet vanzelf. Voor wat meer baanbrekende innovaties die verder kijken dan het bestaande regime, zijn andere samenwerkingsvormen en ideeën van nieuwkomers essentieel. Dit vraagt inzet van minder traditionele instrumenten ter stimulering van vernieuwingen. En zicht op waardecreatie voor reizigers en verbinding met hun behoeften.

1. Inleiding

Voor- en natransport speelt een belangrijke rol in de keuze om wel of niet met de trein te reizen. De treinreis immers een onderdeel is van een totale reisketen, een combinatie van vervoerswijzen die reizigers gebruiken om op hun bestemming te komen. Onderzoek heeft daarbij uitgewezen dat de tijd die reizigers aan het voor- en natransport kwijt zijn vooral bij verplaatsingen over kortere afstanden van grote invloed is op de keuze om met de trein te reizen (NS, 2007). In de totale reisketen blijkt met name het natransport een zwakke schakel (CROW, 2009).

Hoewel economische omstandigheden belangrijk zijn voor de vraag naar mobiliteit is het gemak waarmee de reis van huis naar het station of van het station naar de eindbestemming verloopt van grote invloed op de invulling van die mobiliteitsbehoefte. Om het treingebruik te stimuleren is verbeteren van het voor- en natransport een van de (belangrijke) aspecten die een bijdrage kunnen leveren.

Door verbeteringen van de kwaliteit van belangrijke onderdelen van de keten verbetert de kwaliteit van de totale reisketen, en draagt daarmee bij aan toename van het treingebruik. In combinatie met een zo optimaal mogelijk voor- en natransport voor de keuzereiziger wordt de trein een volwaardig en aantrekkelijk reisalternatief voor meer reizigers. Dat is de gedachte achter het programma Innovatief reizen van en naar het station, onderdeel van Actieplan groei op het spoor van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

In de periode 2010-2012 zijn door AgentschapNL/RWS Leefomgeving hierin diverse experimenten met innovaties in voor- en natransport ondersteund. Het ging om de ontwikkeling van geheel nieuwe vormen, het verbeteren van bestaande vormen en het verbeteren van de condities zodat de bestaande vormen van voor- en natransport effectiever zijn. En het kon alle aspecten behelzen die een reiziger tegenkomt voorafgaand aan de reis per trein vanaf zijn vertrekpunt en na de reis per trein tot aan zijn bestemming.

Dit paper zet onze leerervaringen met dit type innovaties op een rij. Het beschrijft vernieuwingsrichtingen voor het bestaande pakket aan ketendiensten die door de markt recent in het programma Innovatief reizen van en naar het station zijn ontwikkeld. We koppelen dit vervolgens aan reizigersbehoeften/wensen op dit terrein, waar dit programma ook meer zicht op gaf.

2. Het stimuleren van innovaties in voor- en natransport

2.1 Stimuleren van nieuwe vormen van voor- en natransport

De keten is zo sterk als de zwakste schakel. Met het oog op de beoogde reizigersgroei op het spoor is vanuit Actieplan groei op het Spoor ingezet op het stimuleren van verbeteringen en vernieuwing van voor- en natransport. In combinatie met een zo optimaal mogelijk voor- en natransport voor de keuzereiziger wordt de trein immers een volwaardig en aantrekkelijk alternatief voor meer reizigers.

Voor een optimaal voor- en natransport voor de keuzereiziger zijn diverse aspecten essentieel. Reizigers moeten informatie hebben over alle reismogelijkheden inclusief de opties in voor- en natransport. Het voor- en natransport moet betrouwbaar en beschikbaar zijn en ook zo door de reiziger worden ervaren (imago). Goed individueel vervoer kan hier ook veel in betekenen. Tenslotte is het voor- en natransport comfortabel, gemakkelijk en simpel te gebruiken. Het kost niet veel meer tijd dan een autoreis in relatie tot de afgelegde afstand. Vaak wordt hierbij een factor 1,5 genoemd. Randvoorwaarde is dat de reiziger voor het voor- en natransport een reële prijs betaald (bijvoorbeeld geen gratis taxi's), en dat gekeken moet worden naar zowel het rendement van dit deel van de verplaatsing als naar de hele keten.

Activiteiten om in betere reisinformatie te voorzien, werden niet ondersteund, aangezien deze al elders in Actieplan Groei op het spoor waren belegd. Focus voor verbeterpotentieel werd voor dit programma gelegd bij betrouwbaarheid, beschikbaarheid, comfort en gemak.

Er worden diverse knelpunten ervaren ten aanzien van een betrouwbaar en beschikbaar voor- en natransport. Bus, tram of metro zijn niet beschikbaar vanaf de eerste tot en met de laatste trein. Ook fietsverhuur of -stalling is daar niet altijd op afgestemd. Betrouwbaarheid voor individueel natransport is niet altijd geweldig: stallingen zijn soms te vroeg dicht, OV-fietsen soms niet meer beschikbaar en stallingcapaciteit op stations is vaak onvoldoende. Natransport is niet overal beschikbaar, en nu vaak met name geconcentreerd rond grotere stations. Een van de zaken die hierin een rol speelt is het feit dat concessies en afspraken op één modaliteit of vervoerder zijn gericht, waardoor het rendement van een dienst per segment bekeken wordt, en niet als totaal vervoersaanbod.

Ten aanzien van comfort, gemak en eenvoud in het voor- en natransport ontbreekt het aan diverse voorzieningen op en rond stations. Denk bijvoorbeeld aan comfortabele wachtvoorzieningen, sociaal veilige en korte looproutes, heldere bewegwijzering in stad en station, makkelijk meenemen van bagage in voor- en natransport, een logische en snelle aansluiting vanuit het station op het fietspadennet. Grond om het station en op haltes is vaak niet van vervoerders en voor inrichting van de ruimte op en rond stations zijn meerdere partijen noodzakelijk zoals gemeenten, projectontwikkelaars en de NS (stations/poort).

Belangrijk is ook het ontbreken van ketenregie en slechte aansluitingen tussen de verschillende vervoermiddelen. Concessies zijn op één modaliteit of vervoerder gericht. Het ontbreekt regelmatig aan regie bij gemeenten, afstemming tussen dienstverleners en samenwerking tussen vervoerders.

Het programma had als doel het stimuleren van verbeteringen en vernieuwingen in het huidige aanbod van het voor- en natransport (aansluitend op het spoor) die het comfort en gemak en de beschikbaarheid en betrouwbaarheid vergroten. "Nieuw" is hierin gedefinieerd als het ontwikkelen van geheel nieuwe vormen, het verbeteren van bestaande vormen en het verbeteren van de condities zodat de bestaande vormen effectiever zijn. Focus lag dus op *beschikbaar, simpel en comfortabel*.

2.2 Instrumentenmix

Innovatiefase

Het hele proces van idee tot een succesvolle innovatie verloopt kent verschillende onderdelen: onderzoek, inventie, ontwerpen prototype, opschalen en testen, marktintroductie en adoptie en diffusie.

Bij innovatie gaat het om een vernieuwing die ook daadwerkelijk gebruikt wordt in de praktijk en onderscheid zich daarmee van een inventie of uitvinding (Hekkert en Ossebaard, 2010). Het proces daarheen is onverwacht en mislukkingen komen veel vaker voor dan successen. De periode tussen inventie en daadwerkelijke innovatie is vaak lang. Het vraagt onder andere een goed en uitvoerbaar idee, een helder eindbeeld, financiering, doorzettingsvermogen, motivatie en geluk. En dan nog is het de vraag of het in de praktijk tegenvalt of een kort leven beschoren is. Een succesvolle innovatie is het pas wanneer het grootschalig op de markt komt en gebruikt wordt. Het proces voor diffusie van innovaties volgt een typische S-curve, waarbij verkoopaantallen eerst mondjesmaat toenemen, vervolgens versnellen waarin een grotere meerderheid het idee omarmt en vervolgens in groei weer afvlakt gezien verzadiging van de beschikbare markt.

De gekozen instrumenten in het programma stimuleren een breed scala van innovatiefasen: zowel ideevorming, onderzoek en ontwikkeling als praktijkexperimenten met reeds technisch uitontwikkelde concepten om te zien hoe reizigers op deze nieuwe diensten reageren.

Betrokken partijen

Geen enkele innovatie vindt in afzondering plaats. Innoveren is een collectief proces, waarbij vaak veel partijen betrokken zijn. Helemaal als het gaat over voor- en natransport. Op OV-knooppunten en de weg daarnaartoe zijn verschillende partijen actief die voor een deel van het proces en dienstverlening verantwoordelijk en/of bevoegd zijn. Zo is bijvoorbeeld het fietsparkeren op dit moment op een versnipperde wijze georganiseerd qua verantwoordelijkheid en gefinancierd. Geerdink et.al (2010) pleiten daarom ten aanzien van fietsparkeren voor een andere manier van organiseren en maken van een integrale Business Case voor alle betrokken partijen en alle fasen in het proces.

Ook spelen verschillende typen partijen een eigen rol. Regime-spelers hebben al een rol een belang ten aanzien van een modaliteit of locatie. Nieuwkomers en blanco ontwikkelaars komen soms op andersoortige oplossingen, maar hebben nog geen relatie opgebouwd met toekomstige gebruikers. Daarnaast heb je natuurlijk de reizigers zelf. De verschillende partijen hebben andere perspectieven, andere oplossingsrichtingen en wellicht een andere tijdshorizon.

Instrumenten

In het programma innovatief reizen van en naar het station is bewust gekozen voor een mix van instrumenten om verschillende partijen uit te dagen hun ideeën over verbeteringen in het systeem te delen of uit te werken.

1. Subsidie

De subsidie is bedoeld om experimenten en innovatieve ontwikkelingen met een maatschappelijk belang te ondersteunen en te stimuleren. Het is met name geschikt voor partijen die zelf een direct belang hebben bij het uiteindelijk exploiteren van de dienst of vervoerwijze, gezien de nodige co-financiering. Een steuntje in de rug voor financiële startkosten en risico's die gemoeid zijn met een nieuwe ontwikkeling helpt hen over de streep. Naar verwachting dus vooral bestaande regime-partijen. Ook trekt dit veelal concrete ideeën die kort na het experiment al uitrolbaar en rendabel moeten kunnen zijn.

2. SBIR

SBIR (Small Business Innovation Research) is een methode om samen met de markt oplossingen te vinden voor specifieke knelpunten en voor barrières die vernieuwing in de weg staan. Deze methode biedt ruimte aan de creativiteit van bijvoorbeeld kleine ondernemers, uitvinders, adviesbureau's en ex-studenten.

3. Prijsvraag

Met de prijsvraag wordt een bredere doelgroep aangesproken dan het geval is bij het subsidieprogramma en de SBIR. De verwachting was dat door het inzetten van een prijsvraag creatieve innovatieve ideeën zou opleveren. De prijsvraag zou de doelgroep verbreden tot natuurlijke personen, en gedachtevorming teweeg brengen over hoe het voor- en natransport zich kan ontwikkelen vanuit het perspectief van de reiziger. Ook is het van publicitaire waarde en een manier om de discussie op gang te brengen.

Na inzet van bovenstaande instrumenten bleek een ruime belangstelling en volop ideeën op dit terrein te bestaan. Vanuit de markt dienden in totaal 93 (combinaties van) bedrijven en organisaties een projectvoorstel in. Hiervan zijn uiteindelijk 18 projecten daadwerkelijk ondersteund bij hun experimentele ontwikkeling. Ook hebben ruim 300 reizigers hun ideeën met ons gedeeld over gewenste verbeteringen. Er bleek verder veel interesse voor het instrument prijsvraag, co-creatie en de mogelijkheden om hiermee meer vraaggerichte beleidsinformatie te genereren.

3. Innovatieve ontwikkeling en recente experimenten

De projecten die binnen het subsidieprogramma Innovatief reizen van en naar het station vanuit de subsidieregeling of SBIR-aanbesteding een bijdrage hebben ontvangen geven een beeld van recente innovatieve ontwikkelingen in voor- en natransport.

In deze paragraaf beschrijft kort de opvallende zaken. Welke plek in de reisketen zien we innoveren? Om wat voor modaliteiten gaat het? Wat voor type innovatie betreft het? En welke partijen zijn met name betrokken?

Een totaaloverzicht van alle projecten en resultaten is te vinden op de website van RWS Leefomgeving¹. Een deel hiervan betreft nieuw ontwikkelde diensten en vervoersvormen die interessant zijn om grootschaliger te worden toegepast.

3.1 Modaliteiten en reisketen

Er tekenen zich in de projecten met name ontwikkelingen af ten aanzien van fietsen en taxi-vervoer. Een groot deel van de projecten gaat hierover. Verder waren er enkele interessante ontwikkelingen rond lopen en gebruik van diverse modaliteiten. Opvallend is dat busvervoer nauwelijks aan orde is geweest in de ondersteunde projecten

Subsidieprojecten

Ondersteunde subsidieprojecten borduren veelal voort op bestaande modaliteiten en versterken de huidige voor- en natransportsystemen. Daarbij worden met name stappen gezet voor verbetering van individuele voor- en natransport.

Voorbeeld hiervan is het aanvullen van het OV-fietsstelsel met een elektrische OV-fiets of het onbemande fietsverhuursysteem Calllock. In deze projecten wordt actieradius van huidige huurfiets vergroot cq het stelsel voor incidentele reizigers beschikbaar gemaakt en flexibel qua inleverlocatie bij terugbrengen van de huurfiets.

In de taxi-projecten zien we met name verbeteringen ten aanzien van eenvoudig boeken van een taxirit, zekerheid en verhelderen van de tariefstructuur. NS zonetaxi is inmiddels op meerdere grote stations beschikbaar en Taxiboeken richt zich met name stations in meer landelijke gebieden waar geen (of nauwelijks) straattaxi's aanwezig zijn.

In Amsterdam is geëxperimenteerd met de Hopper, een elektrische scooter met chauffeur, flexibel en snel in de stad. Tot slot de app van TaxiID die zich richt op het verschaffen van inzicht in het taxi-aanbod (in prijs, kwaliteit, de luxe en de milieuvriendelijkheid van het voertuig) bij een stationslocatie aan potentiële klanten.

Een enkel project ontwerpt een 'nieuwe modaliteit'. Zo werkt een combinatie van kleine bureau's aan de GiGi, een opvouwbaar scooter die meegenomen kan worden in de trein en in de trein dienst kan doen als extra zitplaats.

Er zijn ook diverse subsidieprojecten die uitwisseling en multimodaal gebruik van verschillende modaliteiten faciliteren en makkelijker maken. In de kern draait het om het optimaal faciliteren van de vervoerskeuze. In de ene situatie is de OV-fiets geschikt als

¹ <http://www.rwsleefomgeving.nl/onderwerpen/mobiliteit/themadossier/praktijkvoorbeelden>

natransportmiddel terwijl de volgende keer de bus idealer is, en de keuzevrijheid wordt vergroot wanneer reizigers niet hoeven na te denken bij het maken van de overstap. Budget2Go doet dit via een persoonlijk mobiliteitsbudget voor werknemers. Binnen het kader van Slim Werken Slim Reizen en Beter Benutten wordt er volop geëxperimenteerd met persoonlijke mobiliteitsbudgetten. Budget2Go is een van de aanjagers van deze ontwikkeling. De evaluatie van de pilot Slim leasen van Maastricht-Bereikbaar (2013, KpVV) maakt duidelijk dat een mobiliteitsbudget voor werknemers met een leaseauto werkt. Het biedt de werknemer vrijheid om te beslissen hoe hij naar het werk reist, werkgevers krijgen een instrument om kosten beter te beheersen, en het draagt bij aan minder autoritten in de spits.

Mobility Mixx realiseerde met subsidie een door hun veel gehoorde wens van werkgevers én werknemers en voegde de mogelijkheid toe om met de Mobility Card met het stads- en streekvervoer te reizen. Daarmee wordt ook het zakelijk reizen per bus, tram en metro beter gefaciliteerd.

Een bijzonder project rond publiek-private samenwerking is het mobiliteitsfonds in Roermond. Binnen de gemeente Roermond zijn ruim duizend bedrijven verenigd in een BIZ en zij ontwikkelen gezamenlijk duurzame mobiliteitsinitiatieven voor voor- en natransport. In maart 2013 is hier het eerste publiek privaat Mobiliteitsfonds van Nederland opgezet, waarin diverse stakeholders participeren. Hierin is onder andere gezamenlijk een product ontwikkeld dat reizigers moet stimuleren met de trein naar Roermond te komen: een gezamenlijke aanbieding bij de spoordeelwinkel.nl van NS onder de naam 'Shoppen in Roermond'.

Het vertrekpunt voor dit project waren de kansen die werden geboden door de Experimentenwet Bedrijven Investeringszone (BIZ). Op veel bedrijventerreinen en winkelgebieden willen ondernemers wel gezamenlijk investeren om de omgeving velliger en aantrekkelijker te maken, maar ontbreekt het aan de benodigde financiering, een evenwichtige verdeling van de kosten en goede afspraken met de gemeente. Oprichting van een Bedrijven Investeringszone (BIZ) kan dan een oplossing bieden.

De gedachte erachter is afkomstig uit het buitenland waar het meestal een Business Improvement District (BID) wordt genoemd. Een deal van de door de overheid geïnde belastingen bij bedrijven wordt via een fonds ter beschikking gesteld aan het gebied waar de inkomsten zijn opgehaald. Bedrijven kunnen door participatie in het Business Improvement District (BID) invloed uitoefenen op de besteding van de middelen. Nederland telt inmiddels 113 BI-zones die per jaar 10.000 tot 350.000 euro ontvangen. Vanwege de gunstige resultaten en positieve evaluatie heeft minister Kamp van Economische Zaken gemeld dat de Experimentenwet een definitieve wet wordt. De uitgangspunten van het project in Roermond zijn overgenomen door Poort van Delft, het Bete, Benutten project in Delft (regio Haaglanden).

SBIR-projecten

Bij de SBIR projecten zie je ook ontwikkelingen op terreinen waar de belangen diffuser zijn en geen duidelijke businesscase voor een bestaande partij in beeld is. Zo ontwikkelde LED's Park een slimme oplossing om het stallen van fietsen bij stations te verbeteren. Door op elke parkeerplek de aanwezigheid van een fiets te detecteren wordt meer inzicht verkregen in de stallingsduur en wordt de beschikbaarheid van de plek zichtbaar voor gebruikers. Zij vinden zo sneller beschikbare plekken, de beschikbare plaatsen worden beter benut en weesfietsen eerder opgespoord en verwijderd.

Het project verleidelijk verdichten rond stations verbetert de situatie van de voetganger. Een doelgroep waar ook niet een eenduidige belanghebbende partij voor bestaat. Door te verdichten komen meer bestemmingen en herkomstplekken binnen loopafstand van het station te liggen en routes kunnen directer, veiliger en aantrekkelijker gemaakt worden. In het project is een adviesdienst en database opgezet die gemeenten kan ondersteunen bij het verbeteren van de stationsomgeving voor voetgangers. In het e-boek "Voetsporen rond het station"² zijn 21 stations samengevat, vol voorbeelden die laten zien waar het met goed gaat en voorbeelden die als inspiratie kunnen dienen voor bestuurders, beleidsmakers en ontwerpers.

3.2 Type innovaties

Opvallend is dat op het terrein van voor- en natransport het met name gaat om ontwikkelen van nieuwe dienstverlening en in veel mindere mate om puur technische innovaties of ontwikkeling van nieuwe vervoersvormen of modaliteiten. Technische ontwikkelingen maken ander soort diensten mogelijk waardoor bestaande vormen (met soms was aanpassingen) interessanter worden of de keuzemogelijkheden daartussen worden vergroot. Denk bijvoorbeeld aan verspreiding en gebruiksmogelijkheden van ICT toepassingen.

Voor het verbeteren van de optimale ketenreis is samenwerking tussen partners soms noodzakelijk. Bijvoorbeeld als het gaat om kaartintegratie tussen verschillende vervoersmodaliteiten maar ook tussen de overheid (die voorwaarden kan scheppen) en de markt (die op basis van de geboden voorwaarden optimaal kunnen uitwerken). Het gaat dan meer om de wijze van samenwerking tussen beleidsmakers en levert daarmee indirect een bijdrage aan het ketentransport.

Bij de innoverende partijen zie je zowel regime-partijen als nieuwkomers. Het vertrekpunt bij de keuze van de instrumentenmix was de wens om zoveel mogelijk verschillende (markt)partijen uit te dagen om met ideeën te komen. MuConsult (2013) constateert dat verschillende partijen (klein, groot, startend, gearriveerd) inderdaad een kans hebben gekregen om met hun innovatieve ideeën voor het voor- en natransport aan de slag te gaan.

² Beschikbaar via <http://www.rnolster.stedenbouw.nl/ontwerp/16-boek-voetsporen/index.html>

4. Reizigersbehoeften ten aanzien van verbeteringen in de reisketen

Het Subsidieprogramma en de SBIR-uitvraag daagden marktpartijen uit om bestaande aanbod van ketendiensten te verbeteren en knelpunten voor vernieuwing weg te nemen. Aanvullend hierop is de prijsvraag ingezet om meer zicht te krijgen op hoe het voor- en natransport zich kan ontwikkelen vanuit het perspectief van de reiziger. Wat vinden zij belangrijk als het gaat om voor- en natransport.

4.1 Waardecreatie voor de reiziger

Hoe kunnen we de reis van, naar en op het station prettiger maken voor de reiziger? Deze vraag stelden we de reizigers zelf in de Nationale Reisvraag. Deze prijsvraag liep van begin september tot eind oktober 2012. Via social media en in co-creatiesessies daagden we reizigers uit hun verbeteringen in te zenden en met anderen te delen. De focus lag op waardecreatie voor de reiziger en niet op het belang van de vervoersbedrijven zelf om hun diensten te verbeteren. Deze focus werd als verfrissend ervaren.

Tijdens de uitvoering ontmoeten we veel interesse voor het instrument prijsvraag, co-creatie en de mogelijkheid om hiermee vraaggerichte beleidsinformatie te genereren. Dit sluit ook aan op de trend om burgers eerder in beleidsvorming te betrekken (WRR, 2013). Denk aan inzet burgerparticipatie, crowdsourcing en co-creatie. De overheid lijkt de komende jaren meer open te staan voor nieuwe vormen van participatie en dat samenwerking met burgers.

Het leverde een stroom aan waardevolle ideeën op. De inzendingen zijn in veel gevallen relatief simpel, goedkoop en makkelijk te implementeren ideeën, die het leven van de treinreiziger een stuk aangenamer kunnen maken. "Het zijn vaak kleine ideeën. Maar ze tonen aan dat reizigers mee willen denken en werken aan een beter OV. En dat is de grootste winst van de Nationale Reisvraag!" aldus staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu Wilma Mansveld op de prijsuitreiking.

De ruim 300 inzendingen geven ook een interessante kijk op kansen en pijnpunten. Het levert beleidsinformatie vanuit het perspectief van de reiziger. De prijsvraag kan ook bekeken worden als kwalitatief onderzoek onder het mom van een prijsvraag. De manier van interactie met reizigers bood een uniek inzicht in waar de pijn en de behoefte van de reiziger ligt.

4.2 De ideeën van reizigers

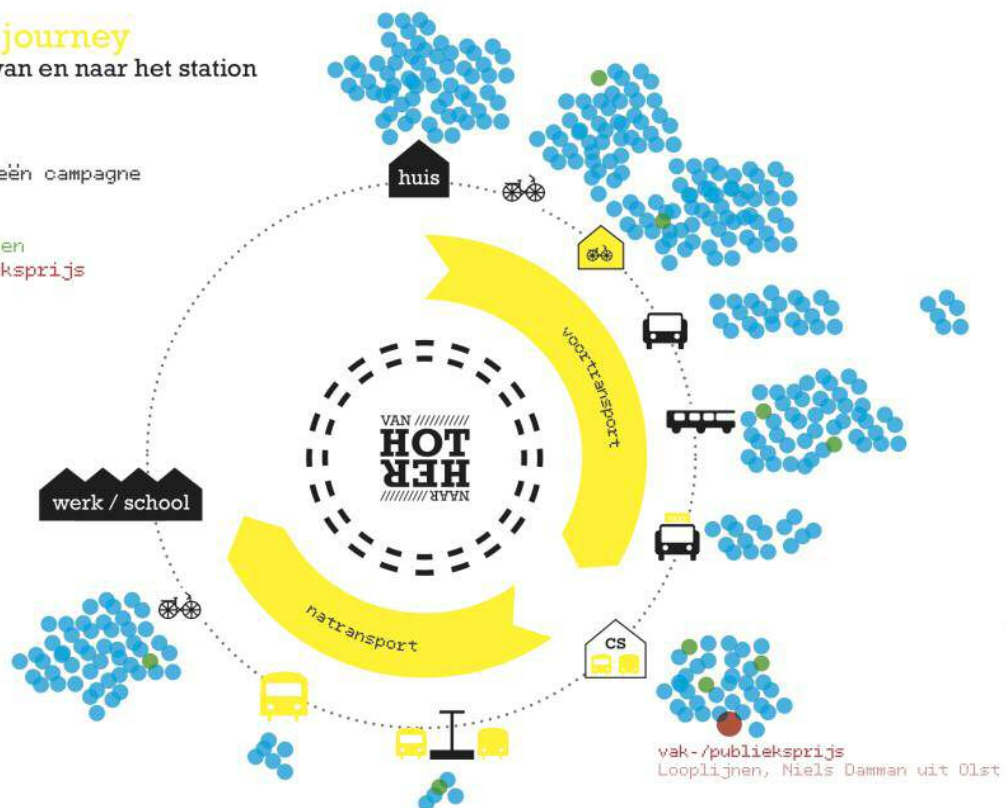
Onderstaande figuur geeft een overzicht van de aspecten waarop de ideeën die door reizigers zijn ingediend aanhaken. Bij de inzendingen is een afspiegeling te zien naar het gebruik. Rond het cluster fietsen(stallingen) zijn bijvoorbeeld veel meer inzendingen binnen gekomen dan bij bijvoorbeeld de taxi.

customer journey

rond de reis van en naar het station

overzicht ideeën campagne

- ideeën
- genomineerden
- vak-/publieksprijs



Verreweg de meeste ideeën gaan over de fiets, met ook veel ruimte voor fietsenstalling(en) en de OV-fiets. De bus komt beduidend minder vaak terug, en gaat hierbij vooral om aansluitingen van bus op trein en wachtvoorzieningen. Wanneer het over de auto gaat, noemt men parkeerruimte en P+R en meerij-faciliteiten. En bij taxi-voervoer worden vooral fietstaxi-achtige zaken genoemd.

Bij inzet van nieuwe voertuigen denkt men aan steppen (beperkter ruimtebeslag dan fietsen) en loopbanden en monorails, vooral om ruimtegebrek rond stations te ontlasten met 'hubs' iets verderop en korte afstanden te overbruggen naar drukke bestemmingen dichtbij stations.

Problemen

Veel ideeën zijn oplossingen voor zaken die mensen vervelend vinden. Hierbij komen wachten en het weer (buienrader, paraplu app) als belangrijk naar te voren. De meeste problemen die de deelnemers ondervinden gaan echter over de fietsenstalling (ruimtegebrek, weesfietsen en niet kunnen terugvinden van je fiets). Ook ergert men zich aan onduidelijkheid over inrichting en looproutes op stations, onnodig omlopen, drukte in treinen en bij in- en uitstappen, en overtreding van regels in stiltecoupe's. De OV-chipcard kan ook beter: gemist wordt duidelijkheid en meer logica over plaatsing van de in/uitcheckpalen en bv een 'nood-uitcheckpaal' bij mn busvervoer.

Vele aangedragen ideeën zijn gericht zijn op het wegnemen van onzekerheden in het reizen en overstappen (fiets-trein, trein-trein). Onzekerheid over wachtende aansluitingen, afstand en looproutes, plaats in de fietsenstalling etc.

Daarbij komt dat die onzekerheid van invloed is op de beleving van overstappen en wachten.

Dit sluit aan bij onderzoek van Mark van Hagen van NS bij UT Twente waaruit het belang blijkt van subjectieve tijdbeleving (ipv objectieve wachttijd). Niet de schatting van de wachttijd, maar de waardering van de wachttijd bepaalt de tevredenheid van de reiziger.

Kortom, ideeën die niet feitelijk (in x minuten) bijdragen aan een snellere overstap, maar wel aan de beleving van een snellere, comfortabelere overstap. Dat blijkt ook uit het minimale aantal ideeën dat is aangedragen om zaken écht te versnellen: nauwelijks oproepen voor rollende tapijten of snellere roltrappen (of een snellere naast een langzame roltrap) etc.

Oplossingen

Veel ideeën gaan richting een App, en over meer informatie. Denk aan vertrekinfo over treinen in fietsenstallingen, vertrekinfo over bussen in stationshal en buienradar/regenprognose bij aankomst op een station. Maar ook informatie over beschikbaarheid en reservering van zitplaatsen of fietsplaatsen, en terugvinden van je gestalde fiets.

Ook ziet men veel kansen om meer diensten aan de OV-chipcard te koppelen (bv het afrekenen van een kopje koffie) en in uitbreiding van het OV-fietsstelsel (OV-paraplu, OV-kids, OV-garantie, OV-buggy's, OV-vouwfiets, versnellingen en bagagemanden op OV-fiets).

Ideeën rond inrichting station en looproutes benadrukken behoefte aan stationsinfo en je weg kunnen vinden, functiecombinatie van knooppunten, maar ook dat er verschil is tussen reizigers als consument en reiziger als reiziger (directe/snelle versus langzamere loopstromen en verblijfsgebied).

Diverse voorzieningen voor slecht weer: poncho-automaat, paraplu, buienradar, overkappingen, koudeklauwenstang en rugzak met uitklapbare regenkap.

En aangenamer wachten: wifi, leesvoer (aan de ketting?), mini-cursus volgen tijdens je reis of entertainbus, perrondating, kletscoepes of weetjes op bushalte over de stad/regio.

Mens gericht

De ideeën blijken erg mens- en reiziger gericht te zijn. Waar oplossingen in de andere instrumenten van het programma vaak aanbod gericht zijn, gaat het bij de prijsvraag duidelijk over hoe de reizigers het reizen in het ov ervaren. De meeste ideeën hebben te maken met de "must-reiziger" (haast, gericht op de reisproces, wil geen afleiding uit de omgeving) en niet de lust reiziger.



6. Conclusie en lessen

In tijden van crisis zijn financiële middelen schaars en is draagvlak voor nemen van risico's klein. Reden te meer om beschikbare middelen voor stimuleren van innovatieve ontwikkeling zo effectief en doelgericht mogelijk in te zetten en leerervaringen uit eerdere programma's te benutten.

Evaluatie van het programma (2013, Mu-consult) laat zien dat de financiële ondersteuning een kritische factor was voor dit soort innovaties. Voor innovatieve ideeën geldt dat een product/dienst nog vanaf de grond moet worden ontwikkeld. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn veelal moeilijk aan klanten door te berekenen en nieuwe, onbekende bedrijven hebben nog niet eerder een relatie met hun (potentiële) klanten opgebouwd. Daadwerkelijk baanbrekende zaken brengen daarbij meer risico en onzekerheden met zich mee, en zijn daardoor vaak lastiger te honoreren als project. 'Haalbaarheid' is immers vaak een beoordelingscriterium voor verdeling van gelden.

Zet niet in op puur technische innovaties, maar richt je op verbeteringen in de dienstverlening en randvoorwaarden voor makkelijk en flexibel multimodaal gebruik. Voor- en natransport gaat verder dan de afzonderlijke modaliteiten. Juist aansluitingen en overstappunten zijn essentieel in de beleving en aantrekkelijkheid van de reis als geheel.

Voor een aantrekkelijke treinreis is aangenaam en snel voor- en natransport van de treinreis essentieel. Dit behelst echter een hele reisketen met diverse partijen, waarin onduidelijk is wie initiatief moet nemen voor verbeteringen of voor overall behoeftenverkenning. Ook vraagt het om andere vormen van samenwerking.

Betrek nadrukkelijk behoeften van reizigers bij het bepalen van gewenste innovatierichtingen zodat vraag en te ontwikkelen aanbod goed op elkaar aansluiten. Dit vergroot ook de kans om van een succesvol experiment daadwerkelijk een rendabele nieuwe dienst te maken. Meer oog voor reizigerswensen zorgt zo voor efficiëntere besteding van middelen.

Inventariseren en ontwikkelen over 'schotten' heen gaat niet vanzelf. Voor wat meer baanbrekende innovaties die verder kijken dan het bestaande regime, zijn andere samenwerkingsvormen en ideeën van nieuwkomers essentieel. Dit vraagt inzet van minder traditionele instrumenten ter stimulering van vernieuwingen.

Literatuur en verwijzingen:

Mu consult (2013), *Innovaties binnen de keten, resultaatmeting programma Innovatief Reizen van en naar het station* (nog te verschijnen)

Hekkert, Marko en Ossebaard, Marjan (2010), *De innovatiemotor, het versnellen van baanbrekende innovaties*, Van Gorcum, Assen

NS (2007), *De kwaliteitsbeleving van de reis met de trein*, Rapportage MuConsult in opdracht van NS

CROW (2009), *Handboek natransportmogelijkheden voor overstappunten*, Publicatie 279

Geerdink, Schooleman, Staffhorst, Doornbos, Hes (2010), *Fietsparkeren bij Stations, oplossingsrichtingen voor een systeemsprong*, Berenschot

Molster, Annemieke (2013), *Voetsporen rond het station, het voorbeeldenboek*

KpVV (2013), *Maastricht Bereikbaar, ervaringen met slim werken slim reizen*, mei 2013

B50 werkgroep mobiliteitsbudget (2012), *Slim reisbeleid in de praktijk*, Platform Slim werken Slim reizen

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid WRR (2013), *Vertrouwen in Burgers*, AUP, Den Haag, <http://www.wrr.nl/actueel/nieuwsbericht/article/vertrouwen-in-burgers-1/>