

# OV-Ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven

## Werkplan 2009 - 2010

Datum  
22 juni 2009

Ons kenmerk  
OVA-2009/035

### TERUGBLIK

De twee taken van de OV-ambassadeur zijn bij de verlenging ongewijzigd gebleven:

- 1 De OV-ambassadeur is het gezicht van het openbaar vervoer en bevordert bij overheden en vervoerders dat de kansen en mogelijkheden van het OV daadwerkelijk worden benut;
- 2 de OV-ambassadeur kan in (potentiële) conflictsituaties desgevraagd bemiddelen, ter voorkoming van zware en langdurige juridische procedures.

Het openbaar vervoer is een vakgebied met veel partijen en een brede spreiding van verantwoordelijkheden. In deze omgeving is samenwerking essentieel. Als OV-ambassadeur roep ik de betrokken partijen op tot een open dialoog. Hierbij neem ik de reiziger als mijn uitgangspunt. Het gebruik van het openbaar vervoer en het imago van het openbaar vervoer zal verder verbeteren wanneer nog meer aan de belangen van de reiziger tegemoet wordt gekomen.

De eerste twee jaar heeft de focus vooral gelegen op het beter benutten van de mogelijkheden van het openbaar vervoer. Hierbij heb ik mij gericht op de elementen: Reisinformatie, bereikbaarheid in de keten, toegankelijkheid, serviceverlening door rijdend en controlerend personeel, de OV-chipkaart en de zachte kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer.

In mijn eerste voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over de ervaringen die ik heb opgedaan en de ontwikkelingen, die ik voor de toekomst zie<sup>1</sup>. Ik heb gemerkt dat het openbaar vervoer in een toenemende belangstelling staat van verschillende partijen. Het openbaar vervoer is in het mobiliteitsbeleid en voor de reiziger een serieus alternatief. Binnen het openbaar vervoer is hierdoor meer aandacht voor kwaliteit. Vervoerbedrijven en (decentrale) overheden denken vanuit de reiziger. Echter dit doen ze nog veelal vanuit een technische basis en vanuit de eigen kennis van het openbaar vervoer. Er is nog onvoldoende aandacht voor de echte wensen van de reiziger. Wat mij tevens is opgevallen is dat partijen werken aan een verbetering van het openbaar vervoer vanuit hun eigen organisatie. Iedere partij voor zich probeert de kwaliteit van het openbaar vervoer te verhogen. Echter de reiziger reist niet met één vervoerder en ook blijft hij niet binnen de concessiegrenzen. Juist op de overgangen in de keten liggen mogelijkheden voor verbetering van het openbaar vervoer. Het is dan ook niet toevallig dat ik in mijn tweede termijn de nadruk wil leggen op de samenhang in het OV.

---

<sup>1</sup> VENW/DGP-2008/4747 Voortgangsrapport en evaluatie van de OV-ambassadeur

## **SAMENHANG**

In mijn tweede termijn als OV-ambassadeur ligt mijn focus op de samenhang. De afgelopen twee jaar heb ik veel ontwikkelingen gezien die bijdragen aan een kwaliteitsverbetering in het openbaar vervoer, hierover heb ik ook een rapportage uitgebracht<sup>2</sup> De volgende stap is om kwaliteitsverbeteringen meer expliciet in te zetten vanuit het perspectief van de keten als geheel. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat er overeenstemming komt binnen de keten welke best practises gemeengoed moeten worden en dat op vergelijkbare plekken in de keten ook vergelijkbare verbeteringen worden ingevoerd. Ik doel bij samenhang daarnaast op de mogelijkheden om deelsystemen op elkaar aan te laten sluiten.

De discussie over de samenhang in het openbaar vervoer wordt uiteraard op verschillende vlakken al gevoerd. Ik neem als voorbeeld de reisinformatie en de OV-chipkaart. Ik signaleer bij deze en vergelijkbare onderwerpen echter dat het gevaar steeds op de loer ligt dat de discussie te veel techniekgedreven wordt. De technische discussie moet natuurlijk worden gevoerd, maar het is van belang dat de partijen het doel om een verbetering voor de reiziger te bewerkstelligen, centraal blijven stellen. De techniek is een middel, maar geen doel op zich. Het gaat om de mensen die gebruik maken van het openbaar vervoer. Hún wensen, behoeften en belangen moeten centraal staan. Met andere woorden: de samenhang tussen doel en middel mag niet uit het oog worden verloren.

Samenvattend: de volgende sprong vooruit gaat over het verbeteren van het systeem als geheel: eenheid te brengen in de veelheid van best practises; onderlinge aansluiting te bewerkstelligen van de (technische) verbeteringen door diverse partijen; aandacht vast te houden voor alle deelaspecten van een oplossing (en niet alleen de technische aspecten). Ik zie het als mijn opdracht om bij te dragen aan deze sprong voorwaarts door in alle aandachtsgebieden steeds de "focus op de keten" vast te houden.

## **AANDACHTSGEBIEDEN**

Bij mijn werkzaamheden zet ik mij in voor het openbaar vervoer in zijn volle breedte. Mijn uitgangspunt is hierbij de reiziger. Door de ogen van de reiziger blijf ik kijken naar het openbaar vervoer naar mogelijkheden om te komen tot een *Beter, Sneller, Schoner en Mooier* openbaar vervoer.

Onderwerpen waarbij ik kansen zie om vanuit het belang van de reiziger keten te verbeteren zijn:

- Reisinformatie: voor en tijdens de reis
- OV-chipkaart
- Aansluitingen in de keten
- Personeel
- De rechtspositie van de reiziger
- Verkeersveiligheid
- Toegankelijkheid

---

<sup>2</sup> OV-ambassadeur, KpVV (2008), *De Overstap, 15 reizigerswensen in beeld*, OVA-2009/04

## **Reisinformatie:**

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de OV-bedrijven, regionale overheden en marktpartijen werken samen in de Regiegroep Reisinformatie openbaar vervoer onder voorzitterschap van het ministerie. De doelstelling van deze partijen is dat een basispakket aan uniforme, geïntegreerde actuele reisinformatie beschikbaar is voor heel Nederland. Een van de stappen om dit te realiseren is het oprichten van een Nationaal Datahuis openbaar vervoer (NDOV).

De volgende stap is om de techniek dusdanig in te zetten dat het leidt tot een verbetering voor de reiziger. De informatie uit het Datahuis moet worden omgezet in een product waarmee de reiziger zijn reis kan plannen en kan bijsturen. Dit proces neemt nog een zekere periode in beslag. De vraag die ik mij stel is: *Wat is in de tussentijd al mogelijk in het verstrekken van multimodale en actuele reisinformatie en hoe kunnen met de komst van het datawarehouse deze mogelijkheden verder worden ontwikkeld?*

Enkele toepassingen die nu al op de markt zijn, zijn de NS Reisplanner Xtra voor de mobiele telefoon of de auto-OV-planner van 9292. Ook actuele reisinformatie op de halten en perrons is een onderwerp met aandacht bij NS, de provincies en de stadsregio's. NS investeert in informatieborden op busperrons die de reiziger informatie geven over de vertrek- en aankomsttijden van treinen. Op station Hilversum loopt een pilot waarbij informatie over bustijden al in het treinstation wordt gegeven.

Het NDOV is een technische ontwikkeling. Los van de techniek is al verbetering van de reisinformatie mogelijk. Overal en wanneer ik kan zal ik aandacht vragen voor het *omroepen* van route-informatie.

In het regionaal openbaar vervoer wordt in het voertuig veelal informatie gegeven over de route en de volgende halte. Een toevoeging van de attractie bij de betreffende halte of een mogelijke overstap geeft de reiziger echt de informatie die hij nodig heeft. Op het hoofdspoor gebeurt het echter nog te vaak dat het personeel deze informatie niet verstrekt. NS richt zich bij het verstrekken van informatie op de individuele technische middelen zoals de eerder genoemde NS Reisplanner Xtra.

## **OV-chipkaart**

De OV-chipkaart is gedurende mijn eerste termijn als OV-ambassadeur een veel besproken onderwerp geweest. Het leek erop dat bij de ontwikkeling van de OV-chipkaart de techniek centraal kwam te staan. Om deze reden heb ik de rapportage: "De OV-chipkaart, de reiziger en het vertrouwen"<sup>3</sup> laten opstellen.

Uit de praktijk moet blijken hoe de reiziger de OV-chipkaart ervaart. Vanuit het aanvalsplan OV-chipkaart<sup>4</sup> is mij gevraagd om een monitor klantacceptatie op te stellen. Deze monitor biedt ondersteuning bij de verdere uitrol van de OV-chipkaart. Met het oordeel van de huidige en toekomstige gebruikers kunnen betrokken partijen in voorkomende situaties tijdig en slagvaardig bijsturen. De rapportage over deze monitor verwacht ik komende zomer uit te brengen.

---

<sup>3</sup> Inno-V, *De OV-chipkaart, de Reiziger en het vertrouwen*, 15 april 2008, Kamerstuk 23645 nr. 199

<sup>4</sup> *Aanvalsplan OV-chipkaart*, 6 maart 2008, Kamerstuk 23645, nr. 188

### **Bereikbaarheid in de keten**

De reis met het openbaar vervoer is een aaneenschakeling van ritten en voorzieningen. Er zijn mooie voorbeelden hoe verschillende schakels in de keten worden verbeterd, maar de keten in zijn totaliteit vraagt meer, die is immers zo sterk als de zwakste schakel.

De ketenmonitor van OPC<sup>5</sup> geeft aan dat we met de keten het einddoel nog niet bereikt hebben. Hun aanbeveling "Bouw de kwaliteit van het OV op vanaf de basis en wees voorzichtig met de introductie van complexe systemen voordat de elementaire kwaliteit in orde is" onderschrijf ik sterk. Ik vraag hierbij aandacht voor: de reisinformatie zowel de vertrekstraten, de informatieberichten bij vertraging, alsook de bewegwijzering op de halte of het station. Ook vraag ik aandacht voor het beheer en onderhoud van de halten. Schoner en Mooier is een wezenlijk onderdeel van mijn werkplan. Om met het openbaar vervoer te reizen moet de reiziger ook op de halte of het station willen komen.

Van de treinreizigers in Nederland komt 40 procent op de fiets naar het station. Daarmee is de fiets het belangrijkste vervoermiddel in het voortransport. Voor het natransport stapt zo'n 10 procent op de fiets. De capaciteit en de kwaliteit van de fietsparkeervoorzieningen op stations schieten echter vaak te kort. Om deze reden is in 2000 het programma Ruimte voor de fiets opgezet. De noodzaak voor extra fietsenstallingen groeit ook door de ambitie van 5% groei op het spoor. Bij uitbreiding van de stallingscapaciteit is de beschikbare ruimte een probleem. In de nabijheid van het station claimen verschillende partijen ruimte voor hun activiteiten. De fiets concurreert met andere reizigersvoorzieningen maar bijvoorbeeld ook met de detailhandel of de stedelijke ontwikkeling. Bij het ontwikkelen van fietsvoorzieningen is het belangrijk dat betrokken partijen gezamenlijk hun verantwoordelijkheid voor de reiziger nemen. Op dit moment worden problemen lokaal opgelost waarbij ervaringen van anderen niet structureel worden meegenomen. Als OV-ambassadeur wil ik met partijen uit het veld verkennen of het mogelijk is om een concept op te stellen voor goede fietsvoorzieningen bij een station. Publiek private samenwerking is hierbij wellicht een van de mogelijkheden.

### **Toegankelijkheid**

Het openbaar vervoer moet zo goed mogelijk toegankelijk zijn voor alle reizigers. Afsproken is dat voor het stad- en streekvervoer in 2015 de belangrijkste halten in het openbaar vervoer (bijna 50% van het totaal aan halten) optimaal toegankelijk moet zijn gemaakt. Voor het spoorvervoer is het doel om dit in 2030 te bereiken.

Op dit moment is het streven naar optimale toegankelijkheid nog niet gerealiseerd en uiteindelijk kan 100% toegankelijkheid ook niet gerealiseerd worden. Dit laat onverlet dat ik betrokken partijen in concrete gevallen zal oproepen om de nadelige effecten voor (groepen) reizigers zoveel als mogelijk te beperken. In lijn hiermee streef ik naar

---

<sup>5</sup> OPC, *De Ketenmonitor. De kwaliteit van de OV-keten beoordeeld door en voor reizigers, 2009*

informatie aan de reizigers over de toegankelijkheid van halten; welke halten zijn toegankelijk en welke halten niet.

De website van de Deutsche Bahn en ook de metrokaart van Londen laten hier goede voorbeelden van zien. De nieuwe website van de NS biedt de reiziger met een functiebeperking ook goede informatie. Ik roep partijen op om van elkaar te leren en deze goede voorbeelden ook in hun eigen omgeving te implementeren.

Samen met andere partijen start ik een traject om inzichtelijk te maken welke voorzieningen om te reizen met het openbaar vervoer er op dit moment zijn voor mensen met een functiebeperking. Vervolgens ga ik met partijen in gesprek om te zien waar deze maatregelen nog op te kort schieten en welke oplossingsrichtingen mogelijk zijn.

### **Geweld in het openbaar vervoer**

In het OV is sociale veiligheid van personeel en reizigers belangrijk. Naast het leed en letsel dat agressie en geweld werknemers toebrengt, vormt agressie ook een bedreiging voor uitvoering van het openbaar vervoer. Reizigers ondervinden direct of indirect last van agressie en geweld, bijvoorbeeld door ongewild getuige te zijn van een geweldsincident of doordat bussen wijken mijden. Op verschillende plaatsen zoekt men naar een oplossing tegen de agressie gericht op het personeel in het openbaar vervoer. De laatste jaren zijn hierin goede resultaten bereikt, maar het blijft een onderwerp dat continue aandacht en inzet vergt.

De Ministers van BZK en VenW hebben samen met alle betrokkenen (vervoerbedrijven, concessieverleners, vakbonden) besloten om een taskforce 'verbetering sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer' in te richten. De politie heeft op verzoek van FMN een OV-contact-coördinator ingesteld. Hij moet zorgen voor het stroomlijnen van het contact tussen vervoerder en politie. Veolia heeft een anoniem meldpunt voor incidenten in het OV ingesteld. Bij dit meldpunt kunnen reizigers melding doen wanneer andere reizigers zich misdragen.

In de Klantbarometer van het KpVV<sup>6</sup> oordeelt de openbaar vervoerreiziger in Nederland positief over de sociale veiligheid. Dit geldt zowel voor de veiligheid op de halte - 7,6 - als tijdens de rit - 7,9. Te grote drukte, rondhangende personen en een gebrek aan toezicht zijn de belangrijkste motiveringen voor het geven van een lage beoordeling van de sociale veiligheid. Het percentage reizigers dat 'agressie' als reden geeft, om laag over de sociale veiligheid te oordelen, is gedaald.

Als OV-ambassadeur zal ik mij inzetten voor het menselijk toezicht in het openbaar vervoer. Met de opkomst van verschillende technieken waaronder; camerabewaking, elektronische kaartverkoop en de komst van de OV-chipkaart is juist de inzet van personeel voor service en toezicht belangrijk.

Niet alleen het vervoerbedrijf heeft een verantwoordelijkheid bij het verbeteren van de sociale veiligheid, ook de reiziger kan hier een bijdrage aan leveren. Op de OV-

---

<sup>6</sup> Goudappel Coffeng/DTV Consultants, "Resultaten onderzoek "OV-klantenbarometer"2004-2008" - KpVV 2009

netwerkdag<sup>7</sup> kwam naar voren dat menselijk contact en aandacht voor de reiziger een bijdrage levert aan een positieve beleving van het openbaar vervoer. Als OV-ambassadeur zal ik met verschillende partijen, die hier enthousiast over waren, doorpraten over hoe dit menselijk contact kan worden verbeterd.

### **Verkeersveiligheid**

Veiligheid en betrouwbaarheid vormen de basis van het openbaar vervoer. Als het openbaar vervoer niet veilig is, dan blijft de reiziger weg. Veiligheid handelt niet alleen over sociale veiligheid, ook verkeersveiligheid is belangrijk.

Bij ongevallen waarbij het openbaar vervoer betrokken is vallen per jaar gemiddeld 45 doden en 365 gewonden. Het merendeel van deze slachtoffers zit niet in het OV, maar valt bij de andere partij. In relatie tot het totaal aantal verkeersdoden in Nederland, circa 1.000 per jaar, is het openbaar vervoer relatief veilig. Dit laat onverlet dat partijen in het openbaar vervoer zich verantwoordelijk voelen om de verkeersveiligheid te verbeteren. Tijdens een rondetafel gesprek<sup>8</sup> is besproken welke maatregelen een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de verkeersveiligheid. Knelpunten die partijen onderkennen zijn de onduidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en het ontbreken van een ongevallenmonitor. Daarnaast ontbreekt het uitdragen van goede voorbeelden, dit geldt voor verkeersveiligheid in algemene zin en voor de relatie verkeersveiligheid en ruimtelijke ordening in het bijzonder.

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat werkt met verschillende partijen aan een vernieuwing van de wet- en regelgeving voor het Lokaal Spoor (zeg maar tram, metro en light rail). De verdeling van taken en verantwoordelijkheden en het hebben van een veiligheidsmanagementsysteem maakt onderdeel uit van deze wetgeving. Het monitoren van ongevallen krijgt via het veiligheidsmanagementsysteem een plaats in de herziene wetgeving. Voor het busbedrijf is hiermee de monitoring echter nog niet geregeld. Ik zal hierover de dialoog met partijen aangaan.

De veiligheid van het openbaar vervoer wordt in sterke mate bepaald door de inpassing in de omgeving. Dit is ook voor de reiziger zeer belangrijk, omdat het bepalend is of je op een veilige wijze het openbaar vervoer bereikt. Het uitdragen van goede voorbeelden in hun onderlinge samenhang in het openbaar vervoer zie ik als één van mijn taken, ook de goede voorbeelden over inpassing van het openbaar vervoer in de openbare ruimte kan hier onderdeel van uitmaken.

### **Tot slot**

De gesprekken die ik voer gaan veel over de uitdagingen in het openbaar vervoer en over de vraag: "Wat kunnen we verbeteren?". Dat ik dat belangrijk vind, moge blijken uit mijn bovenstaande plannen en ideeën. Ik vind het echter ook belangrijk om ons te blijven

---

<sup>7</sup> KpVV en OV-ambassadeur: *OV-netwerkdag 2008 "Van herkomst naar bestemming"* 17 december 2008, Antropia - Soest

<sup>8</sup> SWOV en OV-ambassadeur: *Rondetafel Verkeersveiligheid* - 5 november 2008 Den Haag

# OV-Ambassadeur Jeltje van Nieuwenhoven

Bladzijde 7 van 7

Ons Kenmerk

OVA-2009/035

realiseren dat het Nederlandse openbaar vervoer op zijn huidige niveau al heel goed is. In de eerder genoemde rapportage 'De Overstap'. heb ik verschillende voorbeelden waarop vervoerbedrijven en opdrachtgevers trots zijn gepresenteerd, met als doel om anderen te inspireren.

Ik zal mij in deze termijn als OV-ambassadeur niet alleen inzetten om verbeteringen tot stand te brengen, maar zeker ook bij te dragen aan de bekendheid van inspirerende voorbeelden van dat wat goed gaat.