

Aan  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
De Minister en de Staatssecretaris  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Datum                               | Bijlage(n) |
| 5 juni 2008                         | -          |
| Ons kenmerk                         | Uw kenmerk |
| OVA-2008/039                        | -          |
| Onderwerp                           |            |
| Voortgangsrapportage OV-Ambassadeur |            |

Geachte heer Eurlings, geachte mevrouw Huizinga – Heringa,

Een jaar geleden presenteerde ik u mijn werkplan als OV-ambassadeur. Ik wil u informeren over de ervaringen die ik heb opgedaan en over de ontwikkelingen die ik voor de toekomst zie. De taak, die ik meekreeg bij mijn aanstelling, was tweeledig:

## 1. De taak van het bevorderen van het openbaar vervoer

De OV-ambassadeur is het gezicht van het openbaar vervoer en bevordert bij overheden en vervoerders dat de kansen en mogelijkheden van het openbaar vervoer daadwerkelijk worden benut.

Voor de uitvoering van deze taak heb ik vele gesprekken gevoerd en speeches gegeven. Daarbij is de reiziger mijn uitgangspunt geweest. Met de reiziger als uitgangspunt heb ik de volgende doelen:

- Een stem geven aan de reiziger, bij die onderwerpen waar individuele klachten samenkomen tot structurele klachten.
- Begrip creëren bij de reizigers voor systeembeslissingen die moeten worden genomen, waarbij ik het niet nalaat om de openbaar vervoerorganisaties te wijzen op de consequenties van hun beslissingen en hun te vragen of het echt niet anders kan.
- Een realistisch beeld van het openbaar vervoer tonen aan OV-reizigers en niet OV-reizigers.

Bij mijn werkzaamheden ga ik uit van het motto: *Beter, Sneller, Schoner, Mooier*.

Beter en sneller zijn kernwaarden voor mobiliteit in de Nota Mobiliteit. Maar alleen beter en sneller is in mijn ogen niet voldoende. Voor mijn werkzaamheden heb ik daarom de waarden schoner en mooier hieraan toegevoegd. Ik denk dat deze waarden helpen om de bestaande reiziger te bevestigen in zijn gebruik.

Ik heb de afgelopen periode ervoor gekozen om daar waar wenselijk voor projecten aandacht te vragen bij verantwoordelijken. Zo wil ik mijn bijdrage leveren aan een Beter, Sneller, Mooier en Schoner openbaar vervoer. U zult van mij dan ook geen succesverhalen van de OV-ambassadeur horen. Het zijn de partijen die het werk hebben gedaan en het resultaat is in het voordeel van de reiziger. Zoals ik eerder heb aangegeven in mijn werkplan ben ik in dat opzicht een echte "ambassadeur". Dit neemt niet weg dat ik u graag informeer over de ervaringen uit de afgelopen maanden en mijn plannen voor de komende periode.

## **2. De taak van het bemiddelen**

De OV-ambassadeur kan in (potentiële)conflictsituaties desgevraagd bemiddelen, ter voorkoming van zware en langdurige juridische procedures.

Bij de invulling van deze taak staat voorop dat ik niet zal treden in de bevoegdheden van de decentrale overheden, de vervoerbedrijven en van de minister zoals die zijn vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000 en de Spoorwegwet. Het uitgangspunt bij mijn bemiddeling is dat partijen binnen hun bevoegdheden eerst zelf door goed onderling overleg conflicten voorkomen of oplossen. Indien zij hier niet uitkomen kunnen ze mij, als OV-ambassadeur, vragen om te bemiddelen en de patstellingen te doorbreken. Belangrijk is dat alle betrokken partijen daarmee instemmen; de OV-ambassadeur heeft niet de bevoegdheid om partijen aan tafel te dwingen. Bovendien zal de OV-ambassadeur ook niet fungeren als scheidsrechter omdat er inmiddels een algemeen en sectorspecifiek wettelijk kader is ten behoeve van toezicht en geschillen.

Bij mijn werkzaamheden roep ik partijen op om samen te werken aan de realisatie van een beter openbaar vervoer voor de reiziger. Ik vraag partijen begrip te hebben voor elkaar situatie. Ik ben van mening dat door samenwerking en begrip conflicten kunnen worden voorkomen.

### **HET WERKPROGRAMMA**

In mijn werkplan<sup>1</sup> richt ik mij op de uitvoering van mijn eerste taak op zes onderwerpen, die naar mijn mening in belangrijke mate de kwaliteit van het openbaar vervoer bepalen.

#### *1) Reisinformatie*

Het reizen met het openbaar vervoer begint met informatie over het openbaar vervoer. Informatie over de aanwezigheid van het OV, over de bereikbaarheid, de toegankelijkheid, de vertrektijden, de reisduur, de eventuele overstap en over de kosten. Dat je als reiziger al deze informatie nodig hebt voordat van het openbaar vervoer gebruik kan worden gemaakt, maakt het reizen met het openbaar vervoer complex.

Het signaal dat de reiziger informatie nodig heeft wordt door veel partijen opgepakt. Op het OV-congres van september 2007 waren de genomineerde projecten voor de OV-trofee alle reisinformatieprojecten. Op het Railforum jaarcongres was ik vaandeldrager van de reisinformatie, deze workshop trok in iedere ronde volle zalen. De DRIS bijeenkomst van het KpVV trok zowel vervoerders, overheden alsook de industrie. Bedrijven als TNO, de REISinformatiegroep en NS hebben mij hun ideeën omtrent reisinformatie gepresenteerd.

In al deze gesprekken en bijeenkomsten zag ik dat partijen de reisinformatie belangrijk vinden. Ik heb ook verschillende goede voorbeelden gezien. De toekomst ligt volgens vrijwel alle partijen bij individuele informatie voor de reiziger, maatwerk dus. Wat mij zorgen baart is dat de informatie zich met name toespitst op het geven van vertrektijden en verwachte aankomsttijden. De andere onderwerpen waarover de reiziger informatie nodig heeft blijven onderbelicht. Juist de implementatie van een nieuw informatiesysteem biedt mogelijkheden om informatie te bundelen. Dit betekent in mijn ogen informatie over alle onderdelen van het reizen met het openbaar vervoer en informatie over modaliteiten en vervoerders heen. Ik vind het belangrijk dat hier in de toekomst blijvende aandacht voor is.

---

<sup>1</sup> Werkplan OV-ambassadeur: Beter, sneller, schoner, mooier – 6 juni 2007

## 2) *Bereikbaarheid*

In de ruimtelijke ontwikkeling is een cultuuromslag gaande. De afgelopen 50 jaar heeft het autogebruik een belangrijke rol in de ruimtelijke ontwikkeling gespeeld. Door de auto als uitgangspunt te nemen werd het openbaar vervoer minder aantrekkelijk voor de reiziger. De invloed van het autoverkeer op de luchtkwaliteit en het klimaat en de toenemende congestie leidden ertoe, dat binnen de ruimtelijke ontwikkeling vernieuwde aandacht ontstaat voor voetgangerszones, fietspaden en het openbaar vervoer. Op het UITP-congres in Helsinki is deze trend in beeld gebracht. Met name de bijdrage van de heer Phill Goodwin vond ik erg inspirerend. Enige tijd later heb ik hier over doorgepraat met NS Projectconsult. In verschillende rondetafelgesprekken onder andere over Randstad 2040 is de link tussen ruimtelijke ontwikkeling en openbaar vervoer een belangrijk gespreksonderwerp. Een verslag van een soortgelijke bijeenkomst is opgetekend in het ROMagazine van december 2007.

Het openbaar vervoer wordt een bedrijfstak met toekomst, maar de bedrijven moeten zich hier wel op voorbereiden. Als het aanbod van trein, bus, tram en metro te kort schiet zodra de vraag toeneemt, dan mist het openbaar vervoer zijn kans en mislukt de omslag. Recent presenteerde HTM het project LANS, dit is een voorbeeld waarbij vervoerbedrijven de uitdaging van het combineren van ruimtelijke ontwikkeling en openbaar vervoer ook oppakken. De visie 2020 van NS bevat dezelfde elementen. Beide visies gaan uit van levendige knooppunten waar reizigers verschillende activiteiten kunnen combineren en waar een hoogfrequent aanbod van openbaar vervoer is. Het is belangrijk dat deze plannen van de tekentafel worden omgezet in uitvoering. Dit is een traject waar we met zijn allen nog hard aan moeten trekken. Een randvoorwaarde om dit tot een succes te maken is blijvende samenwerking tussen de verschillende partijen.

Binnen het domein van de bereikbaarheid krijg ik van meerdere kanten signalen dat het aantal fietsenstallingen bij stations en bushaltes onvoldoende is om in de groeiende vraag te voorzien. Het beheer van de openbare ruimte is de verantwoordelijkheid van gemeenten. Dit betekent dat zeer veel partijen betrokken zijn bij dit onderwerp. Afgelopen maand heb ik dit onderwerp ook besproken met de gemeenten in het VOC.

## 3) *Toegankelijkheid*

Wanneer ik met partijen spreek over toegankelijkheid van het openbaar vervoer houd ik ze het voorbeeld van de Londense metro voor ogen. In het ideaal beeld is iedere halte en station voor iedere reiziger volledig toegankelijk. Dit is echter niet van de één op de andere dag gerealiseerd. Ook in Londen is dit ideaalbeeld geen realiteit. Wat ze in Londen echter wel doen is de reiziger vertellen wat hij kan verwachten. Op de metroplaattegrond is met een sterrensysteem aangegeven in welke mate de betreffende halte toegankelijk is.

Ook in Nederland is een dergelijke ontwikkeling op gang gekomen. Het CROW heeft in september 2007 het haltekwalificatiesysteem geïntroduceerd. Met dit systeem is zichtbaar welke voorzieningen aanwezig zijn op een halte. De wegbeheerder krijgt hierdoor snel inzage in de vraag of de halte al dan niet moet worden aangepast. De vervolgstap waar de sector zich in mijn ogen voor moet inzetten is het doorgeven van deze informatie aan de reiziger. Inzicht voor de wegbeheerder is belangrijk, maar ook de reiziger moet op de hoogte zijn over wat hij op een bushalte kan verwachten. Het CROW systeem richt zich op de wegbeheerders en daarmee op het stad- en streek-

vervoer. Ik vind het belangrijk dat ook van het spoornet deze informatie beschikbaar is. Hierover heb ik gesproken met NS. Op de vernieuwde website van NS krijgt informatie over de toegankelijkheid van het treinverkeer een duidelijke plaats.

4) *Serviceverlening door het rijdend en controlerend personeel*

Schoner en mooier zijn voor mij essentiële waarden die ik aan het motto van de Nota Mobiliteit heb toegevoegd. Veel mensen associëren het openbaar vervoer met vuil. Een algemeen gehanteerde stelregel is "vuil trekt vuil aan". Dat het ook anders kan is te zien aan de ondergrondse haltes in de tramtunnel in Den Haag. Door de nette uitstraling van deze halte, houden de reizigers deze halte schoon.

Een andere manier om de kwaliteit van het openbaar vervoer te verhogen is service bieden. Dan gaat het om een conducteur die omroept op welk perron de trein vertrekt waarop je moet overstappen en over hoeveel minuten deze aansluitende trein wordt verwacht. Of om informatie over de verschillende tarieven op het moment dat je een kaartje koopt. Dit gedrag lijkt vanzelfsprekend, maar is in de praktijk moeilijk aan te leren. In Engeland startte een nieuw busbedrijf. Dit bedrijf rekruteerde zijn nieuwe chauffeurs bij McDonalds. Want het is makkelijker om iemand te leren een bus te besturen dan iemand te leren klantvriendelijk te zijn.

Niet alleen het personeel kan een bijdrage leveren aan de service van het bedrijf. Het aanbieden van maatwerk is ook een vorm van serviceverlening. Hierbij denk ik bijvoorbeeld aan de al langer bekende stiltecoupés in treinen. Ik stimuleer bedrijven om verder te gaan in de ontwikkeling van dit soort concepten en zal de goede voorbeelden die ik zie verder uitdragen.

5) *OV-chipkaart*

Bij de invoering van de OV-chipkaart wordt de reiziger gevraagd om over te stappen op een complex betalingssysteem, waarvan hij de consequenties niet overziet. De complexiteit en de omvang van het Nederlandse OV-chipkaartproject is uniek in de wereld. Nergens worden zoveel veranderingen tegelijk doorgevoerd, in een zo groot geografisch gebied met zoveel verschillende vormen van openbaar vervoer en zoveel verschillende opdrachtgevers en vervoerbedrijven. Vanuit deze gedachtengang heb ik Inno-V, adviesbureau voor duurzame mobiliteit, opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar de invoering van de OV-chipkaart, waarbij de reiziger het uitgangspunt is. Met de uitkomsten van dit rapport beoog ik bij te dragen aan de invoering van de OV-chipkaart. Mijn uitgangspunt hierbij is het vertrouwen dat de reiziger moet kunnen hebben in het gebruik van de OV-chipkaart.

Als iets nieuws wordt geïntroduceerd ter vervanging van het bestaande dan leidt dat per definitie tot vragen bij de gebruikers. Zelfs bij onbetwistbare verbeteringen zullen er altijd mensen zijn die het bestaande verkiezen boven het nieuwe. De OV-chipkaart begint met zoveel nieuwe elementen voor de reiziger dat het niet meer eenvoudig is te leren en het gemak van de kaart op de achtergrond raakt. Nieuw ten opzichte van het bestaande zijn: de poortjes, het inchecken en uitchecken, de betaling met een digitaal saldo of vervoerbewijs, andere distributiekanaalen, nieuwe tariefstructuren, nieuwe automaten en andere terminologie. Belangrijk is dat het voor de reizigers bevatbaar is, op welke wijze en op welk tempo de veranderingen plaatsvinden. Mijn advies is dan ook: Zorg dat de OV-chipkaart zich aan de reiziger presenteert als één uniform, eenvoudig en goed toegankelijk systeem. Laat het leren omgaan met de OV-chipkaart geen harde les worden voor de reiziger.

Om de OV-chipkaart tot een succes te maken is het klantvertrouwen een belangrijk punt van aandacht bij de implementatie. Vanuit deze gedachtengang ben ik door de staatssecretaris gevraagd om als onafhankelijke partij een rol te spelen bij het volgen van de klantacceptatie van de OV-chipkaart. Deze rol neem ik op mij, de klantacceptatiemonitor voor de OV-chipkaart komt onder mijn verantwoordelijkheid.

6) *Aandacht voor de zachte kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer*

In mijn werkplan schreef ik dat ik bij aanbestedende overheden aandacht zal vragen voor de zachte kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer. Dit leidde ertoe dat partijen mij benaderden met vragen over het programma van eisen voor de aanbesteding in specifieke regio's. Ik kan niet anders dan deze mensen doorverwijzen naar de decentrale overheid die het openbaar vervoer aanbesteedt en naar het consumentenoverleg in hun regio. Immers ik maak geen beleid en ik zal niet treden in de bevoegdheden van decentrale overheden, de vervoerbedrijven en de minister en staatssecretaris.

Wat ik wel doe is handen en voeten geven aan het hoofdstuk 'Openbaar Vervoer' uit de Nota Mobiliteit. Vanuit deze taak reken ik tot de zachte kwaliteitsaspecten onder andere de sociale veiligheid. Al bij het uitbrengen van mijn werkplan sprak ik het beeld uit dat er op het onderwerp sociale veiligheid de afgelopen jaren veel vooruitgang is geboekt. Deze goede lijn heeft zich voortgezet. Ik ben van mening dat *Schoner en Mooier* nog verder bijdraagt aan het gevoel van veiligheid in het openbaar vervoer.

Ook het onderwerp duurzaamheid is één van de zachte kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer. Afgelopen jaar heb ik als juryvoorzitter van de Innovatiecup van de Jonge Veranderaars van Railforum veel initiatieven gezien die een bijdrage kunnen leveren aan het thema duurzaamheid vanuit klimatologisch perspectief. Ik verwacht veel van de winnende inzending: Een methode om energieverbruik van treinen te beperken, door het niet-noodzakelijk optrekken en afremmen te verminderen.

Komend jaar ben ik betrokken als juryvoorzitter bij de ProRail-prijsvraag. Deze prijsvraag heeft als thema de CO2 uitstoot van het spoor: "Bereikt u Kyoto tussen Utrecht en Den Haag". Ik lever mijn bijdrage aan deze prijsvraag omdat hiermee partijen worden gestimuleerd om verder te denken over duurzaamheid.

#### **AANDACHT VOOR HET GOEDE**

Mij is opgevallen dat in kranten en tijdschriften artikelen over het openbaar vervoer zeer kritisch zijn. Een kritische houding is goed, dit houdt de partijen scherp. Wat in mijn ogen echter ontbreekt is aandacht voor de goede voorbeelden. Het uitdragen van goede voorbeelden vind ik belangrijk, opdat partijen van elkaar leren.

Afgelopen jaar ben ik door partijen benaderd met innovatieve ideeën voor het openbaar vervoer. Bij deze gesprekken is mij gebleken dat er in de markt veel ontwikkelingen zijn om het openbaar vervoer *Beter, sneller, schoner en mooier* te maken. Innovaties blijven echter geregeld bij ideeën en komen moeilijk tot realisatie. Ik wil mij komend jaar inzetten om kansrijke innovaties die de reiziger bevestigen in het gebruik van het openbaar vervoer verder te brengen. Als juryvoorzitter van een aantal prijsvragen kan ik bekendheid geven aan deze innovaties. Ook mijn website wil ik inzetten om de goede voorbeelden en kansen in het openbaar vervoer onder de aandacht van andere partijen te brengen.

### **SAMENWERKING**

Er gaat veel goed in het openbaar vervoer, veel maar niet alles. Veel van de problemen die in het openbaar vervoer naar boven komen, kunnen worden teruggevoerd op het gebrek aan samenwerking. Het openbaar vervoer kent zeer veel betrokken partijen. En dan duid ik niet alleen op de 2 miljoen mensen die per dag gebruik maken van het openbaar vervoer. Er zijn 20 opdrachtgevers in het openbaar vervoer; 19 decentrale overheden voor het stad- en streekvervoer en het Rijk als opdrachtgever van het spoorvervoer op het hoofdrailnet. Nederland telt verschillende openbaar vervoerbedrijven. Naast beleid en exploitatie spelen ook de bedrijven werkzaam op het terrein van beheer en onderhoud een grote rol. Alle partijen voor zich proberen het beste openbaar vervoer aan de reiziger te bieden. Dit wil echter niet per definitie zeggen dat het totaal het beste aanbod voor de reiziger levert. In dit complexe speelveld is samenwerking essentieel om kwalitatief goed openbaar vervoer te kunnen bieden. Het komend jaar zal ik mij verder inzetten om de samenwerking tussen partijen te bevorderen.

### **DE BEMIDDELING**

Naast de bemiddeling op verzoek van partijen heb ik veel gesprekken gevoerd met de partijen in het openbaar vervoer. In deze gesprekken vertelde partijen me ook over de knelpunten in hun projecten. Daar waar mogelijk heb ik aandacht voor deze knelpunten gevraagd, om zo de samenwerking tussen partijen te bevorderen.

Het afgelopen jaar heb ik bemiddeld tussen ProRail, NS en de Stichting OV-fiets over de continuïteit van de OV-fiets formule. Er was een conflict over de vraag wie de exploitatie van OV-fiets mocht voortzetten. Dit conflict kon worden opgelost door: De exploitatie van OV-fiets voor de periode 2008 – 2010 over te laten gaan naar NS OV-fiets BV, een nieuwe dochteronderneming van NS-Stations BV. NS OV-fiets zich in om het aantal gebruikers en het aantal locaties waar de OV-fiets kan worden gehuurd te laten groeien, ook bij niet NS-locaties. Een nieuwe stichting, bestaande uit verschillende partijen die de OV-fiets een warm hart toedragen, houdt toezicht op de verdere ontwikkeling van OV-fiets. Over het eerste kwartaal van 2008 presenteerde NS hogere groeicijfers voor OV-fiets dan was verwacht. Het aantal uitgiftepunten van de OV-fietsen steeg van 140 naar 156. En de openbaar vervoerreizigers maakten in dit kwartaal 90.000 ritten. Deze cijfers tonen aan dat er bij de reizigers behoeften is aan een middel voor natransport. Ook tonen ze het enthousiasme bij gemeenten en provincies voor dit project. Dit overtuigt mij dat het openbaar vervoer potentie heeft om verder te groeien. En dat voor realisering van de potentie van het openbaar vervoer, samenwerking een voorwaarde is.

Met vriendelijke groet,

Jeltje van Nieuwenhoven  
OV-ambassadeur