

Advies:

Bravoflex Moerdijk

Adviesdatum: 29 november 2018
Referentie: 18.21 Bravoflex Moerdijk
Aanvraagdatum: 9 november 2018
Aanvrager: Arriva
Behandeld door: Nienke Schuurmans

Geachte Arriva en de Provincie Noord-Brabant,

Reizigersoverleg Brabant adviseert Arriva en de Provincie Noord-Brabant aandacht te hebben voor onder andere de aanwezigheid van OV-chipkaartapparatuur, de rendabiliteit, de gevolgen van succes, de communicatie en de uniformiteit bij/van de pilot Bravoflex Moerdijk. Dit naar aanleiding van uw adviesaanvraag op 9 november jongstleden.

Reizigersoverleg Brabant staat in beginsel positief tegenover (pilots betreffende) flexsystemen, maar is wel zeer kritisch over de pilot Bravoflex in Moerdijk. Reizigersoverleg Brabant is tot nog toe niet betrokken geweest bij ontwikkeling van Bravoflex Moerdijk (in de adviesaanvraag staat wel dat Reizigersoverleg Brabant deelneemt aan de uitvoering). Ze zet daarom in dit advies de onderwerpen waarbij ze vraagtekens plaatst uiteen. Zoals al aangegeven, gaat Reizigersoverleg Brabant daar graag over in gesprek met de Provincie Noord-Brabant en Arriva.

Geldigheid OV-chipkaart

Reizigersoverleg Brabant is negatief over de afwezige mogelijkheid om de OV-chipkaart te gebruiken binnen Bravoflex Moerdijk. Reizigers zien dit als hét betaalmiddel in het openbaar vervoer. Bovendien zijn door de afwezigheid van OV-chipkaartapparatuur de leeftijdskortingen en abonnementen niet bruikbaar.

Reizigersoverleg Brabant stelt dat gebruik van de OV-chipkaart een vereiste is. Los van deze mening van de reizigers, is het ook conform de eisen C.8.1. en C.8.3. uit het OV-bestek (ondanks dat de provincie een nieuw systeem kan vaststellen). Ondersteuning van het gebruik van de OV-chipkaart ziet Reizigersoverleg Brabant als logische keuze omdat de kosten voor deze pilot betaald worden vanuit het ontwikkelbudget en later mogelijk vanuit de gangbare OV-gelden.

Reizigersoverleg Brabant is ervan op de hoogte dat dit (o.a.) niet kan omdat deze apparatuur niet beschikbaar is in het materiaal van PZN, de uitvoerder van de pilot. Echter, de reiziger heeft hier geen boodschap aan. Mogelijk zijn handhelds of gebruik van de smartphone (NFC) goede alternatieven.

Integratie tussen OV en WMO-vervoer

Bravoflex Moerdijk wordt onder andere gestart om te bepalen of integratie tussen OV en WMO-vervoer kan worden gestimuleerd. Reizigersoverleg Brabant is niet meegenomen in de specifieke plannen hiervoor. Reizigersoverleg waardeert het inzicht hierin.

Kader voor aantal gebruikers

In de adviesaanvraag wordt het volgende gesteld. 'Bij de opzet van deze pilot is gecalculeerd met een aantal ritten van 100 per maand. (...) Het budget van €150.000 geldt als maximum voor de pilot. Dat wil zeggen, dat als de kosten hoger uit gaan vallen door een (te) groot gebruik en/of hogere exploitatiekosten, de pilotperiode korter wordt. (...) Bijsturen vindt plaats wanneer het aantal reizigers boven de 150 per maand komt, of op grote schaal onbedoeld gebruik van het vervoer plaatsvindt.' Een maximum van 100 reizigers per maand betekent maximaal 3,22 ritten per dag. De gemeente telt bijna 37.000 inwoners. Is de maximalisatie van 100 (of 150) reizigers dan in verhouding? Aangezien het hier om vraagafhankelijk vervoer gaat, vraagt Reizigersoverleg Brabant zich af waar deze maximalisatie op gebaseerd is. Ze ziet graag een onderbouwing (op basis van reizigersbehoefte) tegemoet.

Rendabiliteit

Uitgaande van bovenstaande informatie uit de adviesaanvraag, zet Reizigersoverleg Brabant vraagtekens bij de impact van de kosten per reiziger. Bij een budget van €150.000 lijkt er een bijdrage van €62,50 per rit te zijn (€150.000/24 maanden/100 reizigers). In hoeverre is Bravoflex Moerdijk dan rendabel en toekomstvast?

Oplossing bij grotere vraag

In de adviesaanvraag wordt gesteld dat bijsturing plaatsvindt als het aantal reizigers boven de 150 per maand komt. Stel dat het aantal gebruikers op 500 per maand uitkomt. Dan is Bravoflex te duur. Maar een reguliere bus is dan ook geen optie. Immers, om rendabel te zijn, zou een reguliere bus 1940 reizigers per maand moeten vervoeren (242,5 uur (aantal uren dat Bravoflex zou rijden) * 8 reizigers (minimale bezetting voor reguliere bus)). Het is niet aannemelijk dat het verwachte aantal gebruikers van Bravoflex zwaar overtroffen wordt, omdat de grote bus in de loop der jaren geminimaliseerd/verdwenen is in de avonduren en de weekenden vanwege het lage gebruik. Toch moet er wel zicht zijn op mogelijkheden voor het geval dat. Reizigersoverleg Brabant verneemt graag over welke oplossingen nagedacht is.

Toekomstige financiering door derden

In de adviesaanvraag staat vermeld dat wanneer het experiment een succes blijkt te zijn, Bravoflex een vast onderdeel van het OV-aanbod vanaf 2020 en dus van het concessiecontract West-Brabant wordt. Deze financiering vanuit het reguliere OV-budget gaat dan ten koste gaan van andere lijnen, die (tezamen) misschien wel meer dan 100 reizigers vervoeren. De impact is groter dan bij een normale DRU-verschuiving omdat het om de avonduren en weekenden gaat waarop momenteel geen/nauwelijks DRU-inzet is. De impact is ook extra groot omdat de kosten per reiziger erg hoog zijn en dus veel DRU's nodig zijn.

Reizigersoverleg Brabant wil hier de aandacht op vestigen, omdat hiermee niet het grote collectief bediend wordt. Een optie is financiering door derden. Daarom is bekostiging van *Bravoflex* na de pilotfase door de gemeente Moerdijk of andere partijen noodzakelijk. Vooraf moet hier zicht op zijn. Reizigersoverleg Brabant wordt graag op korte termijn hierover op de hoogte gesteld.

Communicatie

Reizigersoverleg Brabant benadrukt de noodzaak van goede communicatie. *Bravoflex* is in West-Brabant een nieuw concept. En de inzet is op een moment waarop voorheen geen tot nauwelijks openbaar vervoer was. Daarnaast geldt dat de voorwaarden van *Bravoflex* Moerdijk afwijken van de flexsystemen die elders in Brabant al rijden. En van de reguliere OV-systemen. Een voorbeeld daarvan is de afwezige mogelijkheid om de OV-chipkaart te gebruiken. Deze situatie en overige afwijkende voorwaarden moeten vooraf duidelijk benoemd en verantwoord worden richting de reiziger. Ook tijdens de looptijd van de pilot is goede reisinformatie belangrijk. Reizigersoverleg Brabant wijst met name op zichtbaarheid via 9292ov.nl en de lijnnetkaarten.

Evaluatie

In de adviesaanvraag worden nauwelijks tot geen concrete evaluatiecriteria benoemd (afgezien van het gebruik). Hierbij denkt Reizigersoverleg Brabant met name aan de tevredenheid onder reizigers. Daarom is Reizigersoverleg Brabant graag betrokken bij de ontwikkeling van de evaluatiecriteria en het klantentevredenheidsonderzoek.

Ook betrokkenheid bij de evaluatie zelf is gewenst. In de adviesaanvraag staat vermeld dat op basis van de resultaten van deze evaluatie de voorwaarden van het vervoer waar nodig kunnen worden aangepast. Bijvoorbeeld wanneer *Bravoflex* een te groot succes is. Reizigersoverleg Brabant verwacht, zoals bevestigd in de adviesaanvraag, dat ze tijdig en vooraf geraadpleegd wordt over eventuele tussentijdse wijzigingen. En dat, bij aanpassing vanwege succes, dit transparant verantwoord en uitgelegd wordt richting de reiziger. Immers, (voor de reiziger onaangename) verandering vanwege succes is moeilijk te begrijpen door de reiziger.

Uniformiteit

Zoals eerder geadviseerd naar aanleiding van de adviesaanvraag voor het gehele exploitatieplan, vestigt Reizigersoverleg Brabant ook nu aandacht op het belang van uniformiteit. De flexsystemen die nu in de markt zijn of worden gezet, waaronder *Bravoflex* Moerdijk, zijn verschillend wat betreft productvoorwaarden en (gebruiks)procedures. Een eerder genoemd voorbeeld hiervan is het wel al dan niet mogelijk maken van OV-chipkaartgebruik.

Reizigersoverleg Brabant adviseert om na een gedegen evaluatie van een beperkt aantal pilots te kijken naar convergentie van de productvoorwaarden en (gebruiks)procedures van de diverse flexsystemen. Convergentie zorgt voor duidelijkheid bij de reiziger. Als de diverse systemen allen met ‘*Bravoflex*’ aangeduid worden, verwacht de reiziger ook één en hetzelfde systeem (alhoewel het noemen van de plaatsnaam achter ‘*Bravoflex*’ wel al minimaal helpt).

Een inventarisatie van de plus- en minpunten van elke pilot maakt het mogelijk om de diverse productvoorwaarden en (gebruiks)procedures te stroomlijnen. Idealiter is er zodoende één pakket aan voorwaarden en procedures dat gebruikt wordt voor alle Bravoflex-systemen.

Optimalisatie adviesprocedure

Reizigersoverleg Brabant betreurt de gang van zaken betreffende deze adviesprocedure. Ze ontving, zonder eerdere (uitgebreide en concrete) informatie te ontvangen, de adviesaanvraag pas vier weken voor de implementatie. Door deze vertraging was er geen ruimte meer voor wijzigingen vóór de implementatie op basis van het advies van Reizigersoverleg Brabant. Reizigersoverleg Brabant hanteert normaliter een adviestermijn van 6 weken.

Reizigersoverleg Brabant verzoekt Arriva en de provincie Noord-Brabant dan ook om in het vervolg complete adviesaanvragen eerder te sturen. Dit zodat de daaropvolgende adviespunten nog van invloed kunnen zijn vóór de implementatie en Reizigersoverleg Brabant voldoende tijd heeft om haar reizigersachterban op een goede manier te raadplegen. Reizigersoverleg Brabant zal zelf meer aansluiting zoeken bij businesscases waarbij nieuwe concepten tot stand komen.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant, losstaand van het nog in te plannen gesprek, uiterlijk donderdag 10 januari 2019 uw schriftelijke toezegging of afwijzing van (delen van) dit advies. Indien u besluit (delen van) dit advies niet over te nemen, ontvangt ondergetekende graag een uitgebreide motivering hiervoor.

Met vriendelijke groet,



Jan Hendriks
Voorzitter Reizigersoverleg Brabant