

Advies:

Bravoflex Roosendaal

Adviesdatum: 5 december 2018
Referentie: 18.23 Bravoflex Roosendaal
Aanvraagdatum: 16 november 2018
Aanvrager: Arriva
Behandeld door: Nienke Schuurmans

Geachte Provincie Noord-Brabant en Arriva,

Reizigersoverleg Brabant is positief over de plannen voor Bravoflex Roosendaal, maar zet wel vraagtekens bij de financiering ervan. Verder benadrukt ze het belang van onder andere de uniformiteit. Dit naar aanleiding van uw adviesaanvraag over op 16 november jongstleden.

Reizigersoverleg Brabant is positief omdat de OV-chipkaart, en daarmee het studentenreisproduct, geldig is. Daarnaast is het een goede oplossing voor vervoer in de avonduren vanaf het treinstation. Reizigers hoeven dan niet te reserveren. Bovendien gaat Bravoflex Roosendaal relatief korte afstanden rijden in een dichtbevolkt gebied. Er is dus een grote kans op meerdere personen per rit.

Het doel van deze pilot is om te leren. Reizigersoverleg Brabant wil graag, samen met de provincie en Arriva, in ieder geval de volgende aandachtspunten in dit leerproces meenemen.

Rendabiliteit

Reizigersoverleg Brabant zet vraagtekens bij de (waarschijnlijk) hoge kosten per reiziger. In hoeverre is Bravoflex Roosendaal rendabel en toekomstvast? Natuurlijk is dit afhankelijk van het aantal gebruikers.

Toekomstige financiering door derden

In de adviesaanvraag staat vermeld dat wanneer het experiment een succes blijkt te zijn, Bravoflex Roosendaal een vast onderdeel van het OV-aanbod wordt. De financiering vanuit het reguliere OV-budget gaat dan ten koste van andere lijnen. De impact is groter dan bij een normale DRU-verschuiving omdat het om de avonduren gaat waarop momenteel geen/nauwelijks DRU-inzet is. En omdat de kosten per reiziger erg hoog zijn. Hierdoor wordt niet het grote collectief bediend. Bekostiging van Bravoflex na de pilotfase door de gemeente of andere partijen is noodzakelijk.

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 openbaar vervoer was. Daarnaast geldt dat de voorwaarden en procedures van Bravoflex Roosendaal afwijken van de flexsystemen die elders in Brabant al rijden.

Ook tijdens de looptijd van de pilot is goede reisinformatie belangrijk. Reizigersoverleg Brabant wijst bijvoorbeeld op de goede vermelding op 9292ov.nl; daar wordt momenteel niet het vaste tarief van €1,50 vermeld.

Evaluatie

In de adviesaanvraag worden geen concrete evaluatiecriteria benoemd. 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. Reizigersoverleg Brabant verwacht, zoals bevestigd in de adviesaanvraag, dat ze tijdig en vooraf geraadpleegd wordt over eventuele tussentijdse wijzigingen. En dat aanpassingen verantwoord worden richting de reiziger.

Uniformiteit

Zoals eerder geadviseerd, vestigt Reizigersoverleg Brabant ook nu aandacht op het belang van uniformiteit. Als de diverse systemen allen met 'Bravoflex' aangeduid worden, verwacht de reiziger ook één en hetzelfde systeem. De flexsystemen die nu in de markt zijn of worden gezet, zijn verschillend wat betreft productvoorwaarden en (gebruiks)procedures.

Reizigersoverleg Brabant adviseert om na een gedegen evaluatie van een beperkt aantal pilots te kijken naar het stroomlijnen van de productvoorwaarden en (gebruiks)procedures van de diverse flexsystemen. Idealiter is er zodoende op termijn één pakket aan voorwaarden en procedures dat gebruikt wordt voor alle Bravoflex-systemen. Dit zorgt voor duidelijkheid bij de reiziger.

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 ruim drie 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 verzoekt Arriva en de provincie om in het vervolg complete adviesaanvragen eerder te sturen. Reizigersoverleg Brabant zal zelf meer aansluiting zoeken bij businesscases waarbij nieuwe concepten tot stand komen.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 16 januari 2019 uw inhoudelijke reactie op dit advies.

Met vriendelijke groet,

