

Advies:

Aanpassingen dienstregeling Zuidoost Brabant per 3 januari 2021

Een hernieuwd voorstel vanwege de coronapandemie

Adviesdatum: 26 oktober 2021
Referentie: Advies 20.17 Aanpassingen dienstregeling Zuidoost Brabant
Aanvraagdatum: 15 oktober 2021
Aanvrager: Hermes
Behandeld door: Wendy Waddilove

Geachte heer Mentink,

Als gevolg van de Corona-pandemie zal het openbaar vervoer met ingang van 3 januari 2021 met een versoerde dienstregeling gaan rijden. Op 5 oktober jl. heeft Hermes in het TOT de eerste ideeën met ons besproken en toegelicht. Wij hebben deze lijst met ideeën/ plannen besproken met onze achterban en de uitkomst hiervan met u gedeeld. Tijdens het TOT van 15 oktober zijn de aangepaste ideeën/ plannen wederom met ons gedeeld en toegelicht.

Naar aanleiding hiervan geven wij onze reactie hierop in de vorm van een advies.

Allereerst willen wij u complimenteren met de heldere plannen en bijbehorende toelichting, evenals de wijze waarop deze, ondanks de korte termijn, met alle betrokken partijen zijn besproken. Op basis van de toelichting kunnen wij niet anders concluderen dan dat er serieus gekeken is om Brabant, passend in de huidige situatie, voldoende mobiel te houden.

Reizigersoverleg Brabant heeft begrip voor de door u voorgestelde dienstregelingsaanpassingen als gevolg van de coronapandemie. Dit begrip is unaniem onder onze leden. Tegelijkertijd maken we ons zorgen over de gevolgen ervan in de nabije én verdere toekomst.

Onderstaand delen we onze zorgen, zetten we onze kaders en doen we aanvullende suggesties voor een versterking van het openbaar vervoer in Brabant in deze coronatijd.

Op basis van onze besprekingen kunnen we echter stellen dat u deze zorgen deelt, en hier zeker niet aan voorbij wil gaan. U heeft dan ook het voornemen uitgesproken hier samen met de provincie en Reizigersoverleg Brabant de komende periode verder bij stil te willen staan.

Gewijzigde dienstregeling per 3-1-2021

Reizigersoverleg Brabant kan instemmen met de door u voorgestelde wijzigingen in de dienstregeling, welke doorgevoerd worden als gevolg van de Corona-pandemie.

Wij benadrukken hierbij dat onze zienswijze op de door u voorgestelde dienstregelingsaanpassingen uitsluitend gezien moeten worden in het licht van de huidige corona-situatie. Dit wil zeggen dat onze instemming geen betrekking heeft op de dienstregeling of het OV-aanbod ná de corona-bepalingen. In de opbouw naar een nieuwe - niet door corona gehinderde – dienstregeling zal Reizigersoverleg Brabant in samenspraak met Provincie Noord Brabant en Hermes de aanpassingen opnieuw beschouwen en adviseren.

Aan onze instemming verbinden we een aantal aandachtspunten:

Aansluiting en overstap

Bij de voorgestelde frequentieverlagingen kunnen een gemiste overstap grote gevolgen hebben voor de reistijd. Met nadruk vragen wij rekening te houden met het blijven bieden van goede aansluitingen, voornamelijk door de aankomst- en vertrektijden op belangrijke overstappunten hierop af te stemmen. Daarnaast vragen wij uw chauffeurs hier bijvoorbeeld bij vertragingen flexibel mee om te gaan.

Volgens opgave wordt rekening gehouden met/vindt afstemming plaats over de dienstregeling van aansluitende lijnen (al dan niet van andere vervoerders, Arriva, NS en de vervoerders in omringende (Belgische) provincies). Reizigersoverleg Brabant hoopt dat deze afstemming ook bij eventuele wijzigingen plaats blijft vinden.

Capaciteit bij opschaling

Mogelijk moet het vervoersaanbod binnen afzienbare tijd weer opgeschaald worden als gevolg van een toenemende vraag. Hopelijk is dit het gevolg van een versoepeling van de maatregelen, maar ook slechte weersomstandigheden kunnen hiervoor zorgen.

Tijdige opschaling is belangrijk. Reizigersoverleg Brabant wil daarom aandacht voor eventuele capaciteitsproblemen benadrukken ondanks de verwachting van Hermes en Reizigersoverleg Brabant dat in de meeste gevallen de capaciteitsnorm voorlopig niet overschreden wordt. En ondanks dat er in sommige gevallen al op in wordt gespeeld door de toevoeging van een extra rit. Daarvoor zien wij twee indicatoren.

Kwantitatief...

De huidige afspraak is nog steeds dat er 40 tot 45 personen in een bus mogen. Reizigersoverleg Brabant vraagt Hermes om continu extra alert te zijn op (de alternatieven voor) ritten die tegen de capaciteitsnorm aanzitten. Deze capaciteitsnorm kan met name in het gedrang komen op lijnen met een hogere waargenomen maximale bezetting (dit cijfer is gelijk aan 75 % van de bezetting van januari 2020). In enkele gevallen is dit waargenomen maximale bezettingscijfer minimaal 30.

... maar ook kwalitatief.

Parallel aan bovenstaande speelt ook de reizigersbeleving van de bezetting. Hierbij gaat het om het gevoel van veiligheid in verband met het coronavirus. Waar ligt voor reizigers de gevoelsmatige grens

kijkend naar de mogelijke fysieke afstand tot medereizigers in de bus? Structurele monitoring hiervan is nodig.

Slimme inzet van gelede bussen

Zet waar het infrastructureel mogelijk is en waar een frequentie omlaag gaat naar het inzetten van gelede bussen.

Communicatie en reisinformatie

In de afgelopen periode zijn als gevolg van de corona-pandemie al diverse wijzigingen in de dienstregeling doorgevoerd. Per 3 januari 2021 vindt opnieuw een wijziging plaats. Bij een (geleidelijke) opschaling van de dienstregeling zal de dienstregeling nog wel vaker aangepast gaan worden. Deze wijzigingen maken duidelijke communicatie en goede, laagdrempelige reisinformatie belangrijker dan ooit.

Een actieve en meer overkoepelende regierol

Reizigersoverleg Brabant adviseert Hermes samen met de Provincie Noord-Brabant én de andere vervoerder (Arriva) te kijken naar een actievere en meer overkoepelende regierol op communicatiegebied dan er nu is. Eén gecentraliseerde regiefunctie zorgt voor meer eenduidige en duidelijkere informatie richting de reiziger. Juist nu er, niet alleen qua dienstregeling, zoveel veranderingen zijn.

Deze gecentraliseerde regisseur kan de eenduidigheid en duidelijkheid waarborgen door overkoepelend te kijken naar alle uitingen via verschillende kanalen. Hierbij gaat het om de eigen kanalen, zoals de websites van de vervoerders en Bravo, maar ook om die van externen (zoals de pers). In dat laatste geval staat de vraag centraal of het juiste signaal bij de reiziger terecht komt. Wanneer deze informatie foutief, afwijkend, onvolledig of multi-interpretabel¹ is voor de reiziger moet hierop geanticipeerd en actief gecommuniceerd worden.

Actuele online reisinformatie centraal

Reizigersoverleg Brabant adviseert Hermes om reisinformatie zoveel mogelijk digitaal beschikbaar te maken voor de reiziger. Dit betekent niet alleen een verwijzing naar de online reisplanner, maar ook een continue actualisering van de dienstregeling op de eigen website. Downloadmogelijkheid van haltevertrekstaten en lijnfolders kan actief onder de aandacht gebracht worden², evenals de mogelijkheid deze lijnfolders bij de servicebalies op te halen.

Wij adviseren bovenstaande zo veel mogelijk op Bravo-niveau aan te pakken, waarmee samen aan een Brabantbreed en toekomstige vorm van reisinformatie gewerkt kan worden.

Noot: Om begrijpelijke redenen wordt er van de nieuwe dienstregeling geen fysiek dienstregelingsboekje gemaakt. Bij een (geleidelijke) opschaling zou het boekje al snel achterhaald zijn. De reiziger ook informeren over het niet-uitgeven van het boekje en verwijzen naar bovengenoemde informatiebronnen.

¹ ‘Buurtbus met scherm, ventilator en filter in november weer de weg op’ Brabants Dagblad 9-10-2020

² Via huis-aan-huisbladen, relevante netwerkorganisaties (zoals KBO), onderwijsinstellingen, et cetera

Veel reizigers maken desondanks nog steeds gebruik van de fysieke haltevertrekstaten. Wij adviseren Hermes om de fysieke haltevertrekstaten bij tenminste de belangrijkste haltes zo veel mogelijk te blijven actualiseren.

Waar dit niet mogelijk is, moet expliciet verwezen worden naar bovengenoemde alternatieve manieren om aan reisinformatie te komen. Een QR-code met verwijzing naar de meest actuele haltevertrekstaat is hierbij een mogelijkheid.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 9 november uw inhoudelijke reactie op dit advies.

Dit advies wordt na 12 november gepubliceerd op onze website www.reizigersoverlegbrabant.nl.

Wanneer u hier bezwaar tegen heeft, kunt u contact opnemen met de betreffende procesmanager en kan in overleg het advies later gepubliceerd worden.

Met vriendelijke groet,



Jan Hendriks, voorzitter
Reizigersoverleg Brabant