

Advies:

BravoFlex Moerdijk, Halderberge, Drimmelen en Altena
(MHDA)

Adviesdatum: 10 december 2020
Referentie: 20.21
Aanvraagdatum: 17 november 2020
Aanvrager: Provincie Noord-Brabant

Geachte heer Klapwijk,

Op 17 november jl. ontvingen wij van u een adviesaanvraag over de Pilot BravoFlex voor Moerdijk, Halderberge, Drimmelen en Altena. Reizigersoverleg Brabant staat in de basis achter het geleidelijk experimenteren met, en leren van nieuwe vervoersvormen. Vanuit reizigersperspectief hebben wij echter verschillende bezwaren bij deze pilot BravoFlex in Moerdijk, Halderberge, Drimmelen, Altena (MHDA). Tevens plaatsen wij enkele kanttekeningen bij het proces van deze pilot.

Noot: Vanwege de late adviesaanvraag zijn op het moment van uitbrengen van dit advies verschillende zaken al besloten/vastgelegd/gecommuniceerd. Mogelijk zijn hierdoor adviespunten niet of moeilijk te realiseren. Voor de volledigheid laten we dit feit voor nu buiten beschouwing. Deze adviespunten zijn mogelijk gedurende de pilot nog mee te nemen of vormen onderdeel van de monitoring en evaluatie.

Proces

Betrokkenheid Reizigersoverleg Brabant

Reizigersoverleg Brabant betreurt dat zij veel te laat in het gehele proces betrokken is. Ook bij de eerdere pilot BravoFlex Moerdijk was dit het geval. Mogelijk is dit het gevolg van het feit dat deze vervoersoplossing niet door de reguliere vervoerder wordt uitgevoerd. Bij een vervoersoplossing van Arriva in opdracht van de provincie zijn zowel de formele adviesrol, de processen en informele contacten vertrouwd en wordt e.e.a. besproken binnen de TOT-overleggen. Deze BravoFlex pilot wordt uitgevoerd door een andere vervoerder (PZN) in opdracht van gemeenten én provincie.

Eén van de leerdoelen (het verkennen van integratie van openbaar vervoer en deeltaxi c.q. Bravoflex) benoemt dit verschil. Dat Reizigersoverleg Brabant te laat en niet als vanzelfsprekend werd betrokken in het proces, was een leerpunt dat al in de vorige pilot was opgedaan.

In het kader van gedeelde mobiliteit de proces- en adviesrol van Reizigersoverleg Brabant ook voor de andere/nieuwe modaliteiten vormgeven (andere uitvoerders dan Hermes en Arriva).

Op korte termijn: Monitoring en evaluatie van de pilot op de agenda van het TOT plaatsen, waar bij voorkeur PZN (deels) ook aansluit.

Beperkte informatie

De adviesaanvraag is erg summier geformuleerd. Ook na de adviesaanvraag zijn verschillende gegevens nog aangevuld. Hierdoor lijkt het alsof er geen volledig pilot-/projectplan ligt. Ook nu nog bestaan er bij ons vraagtekens. Hierdoor bestaat bij ons de zorg dat deze vraagtekens uiteindelijk ook bij de reiziger gaan ontstaan.

Formulering doelstellingen

Gewoonlijk worden bij een pilot vooraf de leerdoelen bepaald. In de adviesaanvraag is hierover opgenomen: *‘Doel is het leren van de succes- en faalfactoren, die bij het opzetten van en gedurende de pilot naar voren komen en de bredere toepasbaarheid van dit concept in vergelijkbare situaties’*

Helaas is niets terug te lezen over de ‘lessons learned’ van de andere (al dan niet gestopte) pilotprojecten. De overige leerdoelen zijn slechts heel globaal beschreven.

In het voorstel zien we geen doelstellingen voor het te verwachten vervoer. In de eerdere pilot in Moerdijk was er een verwachting en een maximum aantal ritten. Dergelijke concrete inschattingen vooraf zijn nodig zijn om een pilot zinvol en toetsbaar te maken qua businesscase.

En wat zijn de gevolgen bij sterke onder- dan wel overschrijding van de verwachte aantallen? (qua budget/gat in exploitatie als verwachtingen van reiziger).

Doelstellingen en leerdoelen duidelijk formuleren, zodat (tussentijdse) evaluatie en monitoring hierop gericht is.

Monitoring en tussentijdse evaluatie

Duidelijkere en bredere evaluatie

De afwezigheid van concrete leerdoelen maakt dat het onduidelijk is op welke onderdelen gemonitord en geëvalueerd wordt.

Als monitoring wordt volgens de adviesaanvraag gebruik gemaakt van ritdata-analyse en worden gebruikers actief benaderd. Dat betekent dat er geen 'niet-gebruikers' worden bevraagd. Ook deze groep is erg interessant in de pilot.

Bijvoorbeeld wanneer mensen het niet snappen of het teveel moeite vinden. Op dat moment is zowel interessant wat de drempel is (moeite van het reserveren? Onzekerheid over werking?) en wat zij als alternatief gebruiken (fiets? auto? kleinschalige vervoersoplossing?)

Het systeem is een relatief dure vorm van OV. Voor gemeenten is het in dat geval interessant óf en voor welke doelgroepen dit systeem te duur is, waarvoor men mogelijk een vangnet moet creëren om deze mensen toch mobiel te houden (deelnemen aan de samenleving).

Monitoring en (tussentijdse) evaluatiepunten verbreden.

Onderzoek naar verschillen

De adviesaanvraag gaat over één project, maar wordt in de praktijk uitgevoerd in aparte gebieden met verschillende taxibedrijven. Interessante leerpunten kunnen ook zitten in de verschillen tussen gebieden/regio's en taxibedrijven.

'draaien aan de knoppen'

In de adviesaanvraag wordt gesproken over het tijdens de pilot "draaien aan knoppen".

Wij juichen dit toe, mits ook Reizigersoverleg Brabant hierbij betrokken wordt.

Bij het experimenteren binnen de pilot moet telkens duidelijk zijn met welk (leer-)doel aan de knoppen wordt gedraaid. Wij vinden het daarbij jammer om te lezen dat het zoveel mogelijk op basis van bestaand instrumentarium plaats moet vinden (om ontwikkelingskosten te beperken).

Juist door nieuwe/andere mogelijkheden en technieken in te zetten kan ook geëxperimenteerd worden met de begrijpelijkheid en laagdrempeligheid voor de klant. Denk aan de inzet van maas-apps, nieuwe of andere betaalmogelijkheden et cetera.

Hierbij moet uiteraard onnodige verwarring voor de (potentiële) reiziger zo veel mogelijk voorkomen worden. Dit zal voor Reizigersoverleg Brabant een belangrijk aandachtspunt blijven. Echter, het feit dat de pilot in verschillende reisgebieden en met verschillende vervoerders uitgevoerd wordt, geeft hierbij mogelijk de ruimte om ook op kleinere schaal binnen de pilot te experimenteren.

Werking en uitvoering pilot

Van halte naar hub of halte

De eerdere pilot bestond uit een halte-halte-systeem. Op basis van de evaluatie bleek dat de meeste reizen begonnen of eindigden op een OV- knooppunt; het systeem functioneerde dan als een halte-hub-systeem.

De nieuwe pilot is ingericht als een halte-hub-systeem. Niet duidelijk is wat er gebeurt met reizigers die van halte naar halte willen reizen. Met name waar BravoFlex het vangnet is voor wegvallende lijnen, is dit niet wenselijk.

Het lijkt er bijvoorbeeld op dat mensen niet meer kunnen reizen van Fijnaart busstation naar Willemstad. Enige mogelijkheid zou zijn om via de hub in Dinteloord te reizen (de enige hub die zowel een verbinding met Fijnaart heeft als met Willemstad). Kan een dergelijke rit geboekt worden? En betaalt de reiziger dan voor twee afzonderlijke ritten inclusief twee maal het opstaptarief? Het uitvoeren van twee afzonderlijke ritten is zowel voor de vervoerder als voor de reiziger erg onvoordelig. Als de rit met dezelfde taxi is, kan dit mogelijk nog opgelost worden, maar als er meerdere vervoerders zijn, zal dat lastiger worden.

Hetzelfde geldt bijvoorbeeld van Giessen naar Veen. Deze reis kon voorheen op zaterdag met de bus, maar met het voorgestelde vangnet (BravoFlex) niet meer. Hooguit via de hubs Woudrichem Veer of Kromme Nol.

Binnen de pilot onderzoeken of en vooral waar en wanneer er behoefte is aan halte-haltevervoer, eventueel tegen aangepast tarief. Dit geldt in het bijzonder waar BravoFlex het vangnet is voor wegvallende lijnen..

In de communicatie graag duidelijkheid over de (on-) mogelijkheden van een halte-halte-reis.

Hub-keuze

Volgens de informatie kunnen reizigers vanaf elke halte in het gebied een reis van en naar 'de meest logische hub' boeken. In de communicatie is niet duidelijk of de reiziger hierbij zelf mag kiezen wat voor hem de meest logische hub is.

Verduidelijken in de communicatie.

BravoFlex ontsluit wel het veer naar Gorinchem, maar biedt geen aansluiting op het OV in Gorinchem. (station Gorinchem NS ligt op ruim 1,5km/20 minuten). Met name op zaterdagen valt met het afschalen van de dienstregeling op deze wijze een belangrijke OV-verbinding weg.

Binnen de pilot behoefte onderzoeken hoe groot de behoefte is aan het behouden van deze verbinding, bijvoorbeeld door op specifieke tijden station Gorinchem NS als puntbestemming aan het systeem toe te voegen.

Bedieningstijden

De algemene bedieningstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 19.00 tot 00.00 uur, op zaterdag, zon- en feestdagen van 09.00 tot 00.00 uur¹. Niet duidelijk is of dit de tijden zijn waarbinnen de reis moet plaatsvinden, de tijden waarbinnen men de reis mag beginnen, of de tijden waarop aansluiting gegeven wordt op het aansluitende OV.

Verduidelijken in de communicatie.

Tarieven

De bestaande pilot BravoFlex Moerdijk is een halte-halte systeem binnen de gemeente Moerdijk en naar de vijf omliggende OV-knooppunten. De reiziger betaalt nu een flat-fare van € 3,50 per rit. In het nieuwe halte-hub-systeem betaalt de reiziger per kilometer, op basis van de kortste route tussen halte en hub. De kosten bedragen 2,5x het reguliere OV-tarief en bestaan uit een opstaptarief van € 2,48 plus € 0,44 per kilometer. (prijspeil 2021)

In de adviesaanvraag ontbreekt de onderbouwing van de gekozen tarieven en (beperking) van reisproducten. Deze is later gedeeltelijk toegevoegd, maar biedt onvoldoende inzicht. Zo is niet duidelijk waar de 2,5x OV-tarief op gebaseerd is en in hoeverre dit bedrag realistisch is.

Tariefopbouw onderbouwen, bijvoorbeeld aan de hand van reisvoorbeelden.

Voor de onderbouwing kan gebruik gemaakt worden van de ervaringen van andere pilots.

Dit relatief hoge tarief kan afschrikkend werken, met name op plaatsen waar eerder een goedkoper OV-alternatief was. Hierdoor laten potentiële reizigers het systeem mogelijk vanaf het begin af aan links liggen.

Door (tijdelijk) een lager tarief te hanteren wordt een beter beeld verkregen van de behoefte aan/potentie van een dergelijk systeem.

Voor Oud Drimmelen, Blauwe Sluis en Noordschans geldt van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 tot 19:00 uur het reguliere OV-tarief van € 0,99 plus € 0,175 per kilometer. Dit is een goede keuze, maar dit kan verwarrend zijn en vereist daarmee een duidelijke communicatie.

Een soortgelijke oplossing moet van toepassing zijn op de plaatsen en momenten waar de BravoFlex-oplossing is gepresenteerd als vangnet voor het tijdelijk wegvallen van OV-verbindingen vormt (bijvoorbeeld op zaterdagen in het land van Altena).

Het effect van/ervaring met uitzonderingen van tarieven in een bepaalde regio of tijdsblok als leerdoel stellen.

Opstaptarief

Deze BravoFlex pilot is een halte-hub-systeem en daarmee bedoeld als aansluiting op het reguliere OV. Het vervoer richt zich op doorreizen met/overstappen op het reguliere OV. In dat geval betaalt de reiziger in sommige gevallen voor de ketenreis maar liefst 3,5 keer een opstaptarief: 2,5 keer bij BravoFlex en daarna in de nog 1x voor de lijndienst. (uitgezonderd overstap naar NS en de veren).

¹ voor Oud Drimmelen, Blauwe Sluis en Noordschans ook maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 tot 19:00 uur.

Zo lang niet doorgereisd kan worden met hetzelfde reisproduct (zie Betalen en reisproducten) achten wij voor de BravoFlex een instaptarief van 1,5x OV-tarief van toepassing. In dat geval betaalt de reiziger bij een overstap uiteindelijk maximaal 2,5x het OV-tarief.

Betalen en reisproducten

Betaling vindt plaats bij reservering via de app of met de pinpas in het voertuig. De (S)OV-chipkaart kan niet gebruikt worden, er geldt geen leeftijdskorting en abonnementen zijn niet geldig. Voor kinderen geldt, in verlengde van OV, dat zij tot 12 jaar gratis meereizen (maximaal 2 per betalende reiziger). Reizen zij zelfstandig dan betalen ze het reguliere tarief.

BravoFlex wordt gepositioneerd als een vangnet voor dan wel aanvulling op het reguliere OV. De halte-hub-functie benadrukt dit voor de reiziger nog verder. De tariefstructuur en de te gebruiken reisproducten sluiten echter niet aan. Het verband tussen beide systemen ontbreekt, waardoor het niet als (logische) combinatie wordt ervaren. De enige overeenkomst met de reguliere tarieven en producten is het gratis meereizen van kinderen. Verder is er geen sprake van een tarief- en productintegratie.

Voor de reiziger blijft het geheel erg onlogisch. Met name het niet kunnen gebruiken van een reguliere OV-chipkaart is vreemd wanneer het systeem juist gericht is op het aansluiten op regulier OV. De systeemtechnische beperkingen en de grote investeringen in apparatuur die nodig zijn voor het reizen op saldo met OV-chipkaart zijn in een aanvullende mail toegelicht. Dat zaken op korte termijn niet realiseerbaar zijn is helder, evenals dat een aantal aanpassingen (nog) erg kostbaar is.

De (on-)mogelijkheden van productintegratie zijn ons inziens in de adviesaanvraag te snel van tafel. Op dit punt kan in de pilot juist veel geleerd worden. Handmatige 'workarounds'² zijn misschien tijdrovend, maar moeten ons inziens op z'n minst aangeboden worden.

Hierbij moet ook gekeken worden welke mogelijkheden de bestaande passen en apparatuur van vervoerder PZN bieden om abonnementen, leeftijdskorting of andere (nieuwe) reisproducten op te plaatsen. Binnen de pilot zou hiermee geëxperimenteerd kunnen worden in een specifiek reisgebied, bij een specifieke vervoerder en/of specifieke doelgroepen/abbonementhouders.

Reizigersoverleg Brabant gaat op basis van de huidige informatie niet akkoord met de tarieven en de beperkte betaalmogelijkheden voor BravoFlex Moerdijk, Halderberge, Drimmelen, Altena. Ten minste het vrije-reisrecht moet toepasbaar zijn binnen de pilot.

In de projectomschrijving van de pilot concrete ambities opnemen met betrekking tot (experimenten met) verdere productintegratie, waaronder abonnementen/vrije reisrechten, leeftijdskorting, spits-/dalifferentiatie et cetera.

² Bij BravoFlex Helmond konden houders van het Brabant vrij-product op basis van brief met stempel vrij reizen.

Communicatie

BravoFlex in reisplanners

Ook de (digitale) zichtbaarheid van een dergelijk vervoerssysteem is cruciaal. Een OV-oplossing als BravoFlex moet ook in de reisplanners (9292, Google, Bravo e.d.) zichtbaar zijn. Zeker voor lijnen als 120 en 121 waarvoor in de weekenden geen reisadvies meer bestaat, maar er wel een OV-vangnet is gemaakt.

Virtuele halten

In de adviesaanvraag staan enkele 'virtuele halten' genoemd. Dit is een onbekend begrip voor de reiziger. Een halte die echt alleen virtueel bestaat is onzichtbaar en dus onvindbaar. Het vereist met name in de beginfase zorgvuldigheid in de communicatie.

Enige vorm van herkenning op straat is noodzakelijk, zoals een soort haltepaal of logo op de grond. Ook dit zou binnen de pilot een van de leerdoelen kunnen zijn.

Herkenbaarheid hubs

De hubs krijgen in de reisketen een speciale rol. De hubs moeten dan ook als zodanig herkenbaar zijn op de lijnenkaarten, haltestaten, haltepalen et cetera aan de hand van een duidelijk herkenbaar logo.

Duidelijke doelstellingen en randvoorwaarden opnemen met betrekking tot de communicatie en reisinformatie.

Overig

In de haltelijst van de gemeente Moerdijk zijn vier halten onterecht aangemerkt als Stampersgat. Deze halten liggen in Fijnaart. Stampersgat hoort bij Halderberge (waar Stampersgat ook wordt genoemd). In het hub-overzicht ontbreekt het aansluitend OV op de Hub Kromme Nol.

Graag ontvangt Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 18 januari uw inhoudelijke reactie op dit advies. Dit advies wordt na 3 werkdagen 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