RAPPORT
BLIJE REIZIGERS PRIJS
2017

BRP BLIJE REIZIGERS PRIJS 2017

Railforum

INHOUDSOPGAVE

Blije Reizigers Prijs	3
Deelnemende initiatieven	4
Genomineerden	8
Vakjury	9
Eervolle vermelding: Vouwfiets & trolley	9
Uitslag: top 5	10
Winnaar: Prijsvergelijker Treinkaartjes	11
Blije Reizigers Vakprijs door OV-Magazine	12

Foto: Kevin Verkruijssen | Mittnick.nl | Visuele Communicatie

DE BLIJE REIZGERS PRIJS

Het openbaar vervoer is in Nederland goed geregeld en elke dag maken ongeveer twee miljoen mensen er gebruik van. Gemiddeld geven reizigers hun reis een 7,6 (OV-Klantenbarometer 2016, CROW-KpVV). Toch is er altijd ruimte voor verbetering. Zo zien we dat vervoerders en organisaties nauwer samenwerken, hun communicatie met reizigers verbeteren en meer in verplaatsingen van-deur-tot-deur denken.

In de ov-sector zijn er altijd wel verbeteringen. Sommige initiatieven zijn groot en halen de media. Andere worden op de achtergrond getest totdat ze goed genoeg zijn. Die initiatieven genieten minder bekendheid. Met de Blije Reizigers Prijs wil kennisnetwerk Railforum grote en kleine initiatieven zichtbaar maken en de beste in het zonnetje zetten. Zo wil Railforum partijen stimuleren om verbeteringen in te voeren of op te schalen, zodat meer reizigers daar blij van worden.

In 2017 reikt Railforum de Blije Reizigers Prijs voor de vijfde keer uit aan het beste initiatief om reizen per openbaar vervoer een stuk aangenamer te maken. Vandaar de naam: Blije Reizigers Prijs. Dit jaar betreft het voor de derde keer alleen een publieksprijs.

De criteria zijn:

- **maakt het reizen plezieriger**
- **is daadwerkelijk uitgevoerd**
- **verrassend en uniek**
- **kan landelijk ingevoerd worden**
- **merkbaar voor veel reizigers**
- **dateert van na november 2016**

DE DEELNEMENDE INITIATIEVEN

Dit jaar hebben bedrijven en organisaties 20 initiatieven aangedragen voor de Blije Reizigers Prijs. Al deze initiatieven dragen hun steentje bij aan beter, duidelijker, groener, leuker, makkelijker of toegankelijker ov. Sommige op kleine schaal, andere in het hele land.

E-TICKETS VOOR BUS ÉN TREIN – ARRIVA

Reizen wordt nu nog gemakkelijker met de nieuwe Arriva e-tickets.Vanaf februari van dit jaar is het mogelijk om via de Arriva-website gemakkelijk en snel een van-naar e-ticket te kopen voor je reis met de bus én de trein. Arriva is de eerste vervoerder die deze multimodale vorm van e-tickets aanbiedt.

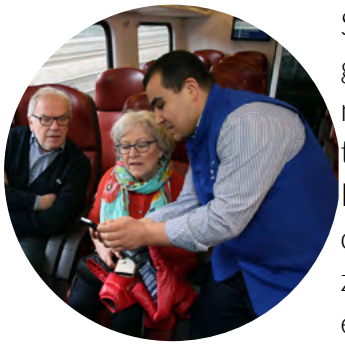
VERGROEN JE REGIO MET ARRIVA, PLANT EEN BOOM!

Wil jij samen met Arriva je leefomgeving écht groener maken? Dat kan. Neem een Samen voor Groen-abonnement of doe een donatie, en je helpt Arriva direct om duizenden bomen per jaar te planten. En je haalt tegelijk de CO2-uitstoot van je eigen reizen weer uit de atmosfeer!

INSTAPZONES OP SPRINTERSTATIONS – NS

Op zeventien sprinterstations tussen Amsterdam en Eindhoven, heeft NS in januari instapzones gecreëerd. Deze zones tonen aan reizigers waar de sprinter op dat station zeker stopt, onafhankelijk van de lengte van de trein. NS hoopt hiermee reizigers beter te kunnen verspreiden door de treinen en denkt ook sneller te kunnen vertrekken.

CARE ON TRACK, MEEREIZENDE SCHOONMAKERS – NS

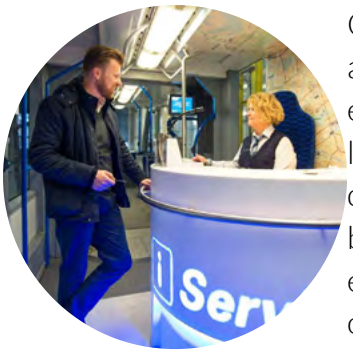


Sinds februari 2016 reizen gastvrije schoonmakers mee op vier lange, drukke trajecten in Nederland. Doel van Care on Track is de vervuiling op de trein zo laag mogelijk te houden en de reiziger een prettige, comfortabele reis te bieden. Op deze manier hebben de schoonmakers op de eindpunten van het traject voldoende tijd voor bijvoorbeeld gerichtere schoonmaak, zoals het reinigen van de toiletten. Daarbij is sinds de invoering van Care on Track de hoeveelheid vuil die schoonmakers uit een trein halen gehalveerd. Zien opruimen, doet opruimen blijkbaar.

MOBIELE TICKETS – NS

Het mobiele ticket maakt het reizen (zonder OV-chipkaart) makkelijker. Het is niet meer nodig een pdf of e-mail te printen wanneer je online een kaartje koopt. Wanneer je een kaartje koopt op de website van NS of via de app, kan je eenvoudig het e-ticket in de app op je smartphone laden. Steeds meer treinreizigers ontdekken het mobiele ticket. Inmiddels gaat het om 40.000 tickets per maand, ofwel ruim 1300 per dag. Dat is een verdubbeling ten op zichten van vorig jaar.

SERVICEBALIE IN TRAM – GVB



Op tram 1 is sinds januari de conducteur die in een glazen hokje zit verleden tijd. Daarvoor in de plaats is een servicebalie gekomen. Het was een proef van het GVB om de gebruiksvriendelijkheid van de tram te vergroten. Conductrice Jos is blij dat ze het glazen hokje uit is, zodat ze beter contact kan maken met de reizigers. Het is nog niet duidelijk of er meer servicebalies komen.

PRIJSVERGELIJKER TREINKAARTJES

Welk treinkaartje is voor jou het goedkoopst? NS Dagkaart, Dagretour met korting, Avond Vrij, of? Via de vergelijker wordt eenvoudig duidelijk wat het goedkoopste treinkaartje is voor welke reis. De prijsvergelijker bestaat al sinds 2015, maar Treinreiziger.nl lanceerde in februari van dit jaar de app 'Treinkaartjes'. Dit was de aanleiding voor het toevoegen van dit initiatief aan deze lijst.

LIFTPAAL IN OLDEMARKT

Vanaf 19.30 uur en in het weekeinde is Oldemarkt niet te bereizen met het openbaar vervoer. Een groepje vrijwilligers heeft het idee van een liftpaal met een locale facebookgroep uitgewerkt, als aanvulling op het huidige ov. Het is bedacht om het meerijden met elkaar te stimuleren. De bewoners zien het als een mooie aanvulling. Hoe het werkt: 1. Personen kunnen bij een liftpaal staan en meerijden met een spontaan aangeboden lift. 2. Personen kunnen lid worden van de facebookgroep 'liftpaal Oldemarkt' en een lift afspraak plannen.

TARIEVENHUIS VOOR OOST-NEDERLAND

Het Tarievenhuis Oost is een vereenvoudigd Tarievenhuis, voor reizigers makkelijker te begrijpen, voor heel Oost Nederland hetzelfde en grensoverschrijdend. Het biedt meer voordeel voor mensen die vaker en/of verder met het regionale openbaar vervoer reizen maar doorgaans binnen Oost Nederland reizen. En dat voor abonnementsprijzen die scherper zijn dan die van de NS. De regionale vervoerders hebben sinds 1 juli allemaal hetzelfde eenduidige en overzichtelijke regionale aanbod, waarmee reizigers eenvoudiger met de bus en trein (excl. NS) kunnen reizen in de hele regio.

GOOV, REIST MET JE MEE

GoOV ondersteunt mensen van 10 tot 90 die moeite hebben met zelfstandig reizen en nu vaak afhankelijk zijn van een taxi, middels hedendaagse technologie om zo veilig en zelfstandig mogelijk te reizen. De GoOV-App is er voor mensen die zelfstandig met het openbaar willen gaan reizen. Zij worden ondersteund door de telefonische hulplijn wanneer dat nodig is.

MYOV-APP, SPAARPROGRAMMA VOOR SPITSMIJDEN

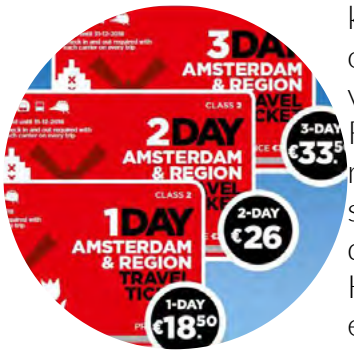
NS heeft in augustus 2016 de app MyOV (van Data-Lab) ingezet als gedragsbeïnvloedingsinstrument tegen drukke treinen in de spits. Een beloning voor het reizen met de trein, maar in het bijzonder een beloning voor het kiezen van een minder drukke trein. Als een deelne mer kiest voor de minder drukke trein heeft hij meer kans op een zitplaats én verdient hij punten. Deze punten kan de deelnemer inwisselen in de app voor gratis cadeaus, zoals: koffie, NS-weekendkaart, bioscoopbon, iTunes-tegoed.

BRENG FLEX, DEELVERVOER OP AFROEP – CONNEXXION

Een handige vervoerservice op bestelling, die rijdt van halte naar halte. Welke haltes? Dat bepaal jij. Via de handige app of per telefoon reserveer je een zitplaats in een voertuig. Je bepaalt zelf wanneer je wordt opgehaald bij de halte en waar je naar toe reist. Je bestelt Breng flex dus als het jou uitkomt. En je betaalt altijd € 3,50 per rit. Lekker duidelijk! Het app-kaartje laat zien welke ov-haltes in de buurt liggen. Je kiest de vertrek- en de bestemmingshalte, en geeft aan hoeveel mensen meereizen. Bij boeking zie je de rittijd bij benadering. Als de dichtstbijzijnde chauffeur de rit heeft geaccepteerd, wordt duidelijk hoe lang de rit precies duurt.

TOERISTENTICKETS AMSTERDAM - GVB

De GVB pilots Priotickets en GetYourGuide en Amsterdam & Region Travel Ticket zijn allemaal initiatieven om de internationale bezoeker in (de regio) Amsterdam beter te bedienen en te bereiken. GVB heeft in 2013 ook aan de wieg gestaan van het Amsterdam & Region Day Ticket en rondom dit reisproduct samen met het Amsterdam Travel Ticket (en Holland Travel Ticket) is een portfolio gebouwd wat veel meer appelleert aan de wensen van internationale bezoekers. Hierbij wordt heel veel en goed samengewerkt met de vervoerders in de regio (GVB-EBS-Connexxion-NS) en de Vervoerregio Amsterdam. Daarnaast nemen de vervoerders onderling ook nog zelfstandig initiatieven zoals de twee pilots (waarbij je ziet dat bij een positief resultaat ook vaak de samenwerking wordt gezocht met de collega vervoerders).



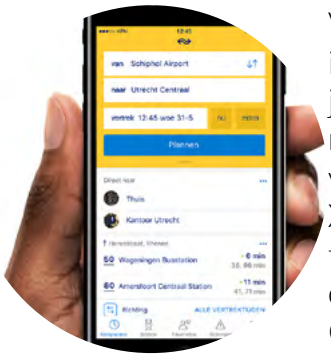
Prioticket

Het bijzondere van deze pilot is dat GVB met de samenwerking Prioticket dié reiziger wil bedienen die zelfbewust Amsterdam wil bezoeken en zelf wil bepalen naar welke attracties deze kan gaan. Dat doen zij door de combinaties van attracties met ov op 1 chipkaart.

GetYourGuide

De pilot GetYourGuide is er op gericht om met name de “zekerheidszoekers” onder de buitenlandse bezoekers vóór het bezoek aan Amsterdam te informeren en een vervoerbewijs aan te laten schaffen in plaats van in de GVB voertuigen. Dat bevordert de doorstroming.

REISPLANNER XTRA: NIEUWE OPTIES – NS



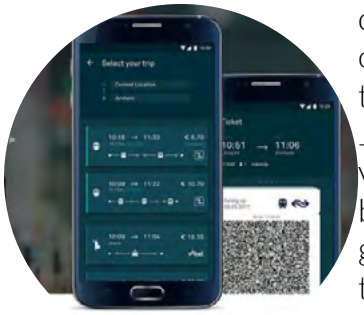
Van je huis naar je afspraak in de stad, van je werk naar je strandhuisje; plan je reis nu overal naartoe met de vernieuwde Reisplanner Xtra app. De meest complete app om al je reizen van deur tot deur te plannen. Check onderweg waar je bus of trein nu rijdt, kijk of er een OV-fiets beschikbaar is en ontdek nog veel meer handige extra's. *"Het is 's lands grootste vervoerder wel gelukt wat 9292 al jaren belooft: een naadloze deur-tot-deurplanner mét de fiets. Bovendien kan je voor- en natransport gesplitst plannen. Zelfs Google is nog niet zover."*, aldus Vincent Wever, hoofdredacteur OV-Magazine.

JIJBLIJ-WIJBLIJ CAMPAGNE - SYNTUS

"Syntus wil haar reizigers net een stukje blijer maken door de gewone dingen gewoon goed te doen en daar ongewone en verrassende elementen aan toe te voegen. Want zijn onze reizigers blij, dan zijn wij blij! Met het project jijblij-wijblij halen wij reizigersvoorkeuren op en voegen wij meer beleving & fun toe aan het ov, zodat we het reizen met Syntus net iets aangenamer maken." Denk aan: Op een zomerse dag een BBQ op het station waar reizigers kans maakten op een Weber BBQ of op een zomerse dag een strand op he station met ijsjes, een verkoelend drankje en zomerse muziek met echte strandstoelen. Reizigers maakten kans op een hotelovernachting aan zee.

PILOT SICICO OP VALLEILIJN (TRANZER APP)

Met deelname aan deze proef koop je voortaan voor vertrek een ticket met de handige Tranzer app. En je betaalt gemakkelijk met iDeal of creditcard. Je hoeft niets te printen en ook niet in en uit te checken. Bij een controle toont je jouw ticket in



de app. En je opent er ook de toegangspoortjes van het station mee. Je ontvangt na aankoop van je eerste reis een bioscoopbon. Vervolgens vragen zij je af en toe om jouw ervaringen. Dat levert je bol.com-cadeaubonnen op. De waarde daarvan kan oplopen tot € 25,-.

REIZEN ROND AMSTERDAM VOOR VAST BEDRAG – WHIM/ CONNEXXION

Voor een vast maandbedrag al je reizen geregeld in Amsterdam en omgeving, ongeacht het type vervoer. Dat is uiteindelijk het doel van Whim. Sinds eind vorig jaar draait de service al op proef in de Finse hoofdstad Helsinki. Voor een vast bedrag per maand reizen nu een paar honderd gebruikers met het ov, (deel)fiets, taxi of huurauto. Transdev, het moederbedrijf van Connexxion, haalt het concept nu naar Nederland. De start van deze pilot is tot nu toe uitgesteld. Een geselecteerde pilot-groep krijgt de beschikking over Whim. Vervolgens zal stapsgewijs de uitrol plaatsvinden.

TICKETAPP – HTM

De ticketapp van HTM is in mei gelanceerd. Hiermee komt HTM tegemoet aan de wens dat reizigers makkelijk een kaartje kunnen kopen onderweg. Ook als je geen geld bij je hebt, is dit een handige manier om snel je kaartje te kopen. Sinds kort kunnen reizigers ook een Nachtbuzz kaartje kopen met de Ticketapp!

JOEP EN MARIT; OP AVONTUUR MET HTM

Met deze actie wil HTM het leuker maken voor kinderen in de tram. “In de meest kinderrijke wijk hebben we een Direct Mailing verstuurd, met uitleg over de ticketapp en om ze te stimuleren een kinderdagkaart te kopen. Kinderen nodigen we uit op avontuur te gaan met HTM door tijdens de rit, vragen in te vullen.”, aldus Yvonne Abbring.

EXPERIENCE TRAINS - NS

In samenwerking met het Internationaal Film

Festival Rotterdam heeft NS dit jaar een klantbelevingsconcept bedacht, ontwikkelt en uitgevoerd om de reis van deur tot deur te verbeteren. De uitkomst is de “IFFR Train Experience”. Tijdens het festival genoten reizigers op verschillende trajecten naar Rotterdam van een ware bioscoopervaring in de IFFR treinbioscoop. Eén treinstel werd dagelijks getransformeerd tot een chique filmhuis met korte films en een piccolo, en natuurlijk mocht popcorn als ultieme bioscoopsnack niet ontbreken.

GENOMINEERDEN

De genomineerden zijn:

- **Prijsvergelijker treinkaartjes** - Alle type kaartjes en treinacties naast elkaar voor een specifieke reis.
- **Liftpaal in Oldemarkt** – Met elkaar meerijden als aanvulling op het ov.
- **Breng flex** – Deelvervoer op afroep.
- **Jijblij-Wijblij campagne van Syntus** – Een jaar lang meer beleving & fun in het ov.
- **Experience Trains** – NS laat de bestemming al in de trein beginnen.

In 2017 reikt Railforum één prijs uit: de Blije Reizigers Prijs. Dit is een publieksprijs voor het beste initiatief volgens reizigers die in de maand november konden stemmen via www.railforum.nl/brp.

VAKJURY

Dit jaar heeft voor het eerst een vakjury bepaald welke initiatieven er genomineerd werden en door mochten naar de volgende ronde. Ondestaande mensen vormden samen de vakjury.

Pedro Peters, Directeur
Openbaar Vervoer Nederland
(OVNL)

Freek de Bruijn
Specialist Smart Mobility / Social Design
Provincie Noord-Brabant

Mark van Hagen
Senior projectleider strategisch onderzoek
NS

Wilma de Jong
plv. hoofd OV loket

EERVOLLE VERMELDING

Corina de Jongh, directeur van Railforum, nam tijdens de uitreiking even de tijd om Vincent van der Wel in het zonnetje te zetten met een eervolle vermelding. Zij gebruikte de woorden: “De vouwfiets & trolley is een zeer sympathiek idee, maar helaas nog niet uitgevoerd waardoor het niet voldeed aan de criteria om mee te mogen dingen naar de Blije Reizigers Prijs. We noemen het geen aanmoedigingsprijs, want deze mannen hebben absoluut geen aanmoediging nodig!” Wil je meer weten over dit initiatief? Stuur ons een e-mail via info@railforum.nl.

UITSLAG: TOP 5

Dit jaar hebben reizigers voor de derde keer kunnen stemmen op de genomineerden van de Blije Reizigers Prijs. Dit hebben 2.396 reizigers gedaan. Prijsvergelijker treinkaartjes is met maarliefst 57,2% van de stemmen als winnaar uit de bus gekomen! Breng flex heeft met 16,1% de tweede plaats bemachtigd. De 'Jijblij-Wijblij campagne' van Syntus, de 'Experience Trains' van NS en de liftpaal in Oldemarkt zijn op plaats 3,4 en 5 geëindigd.

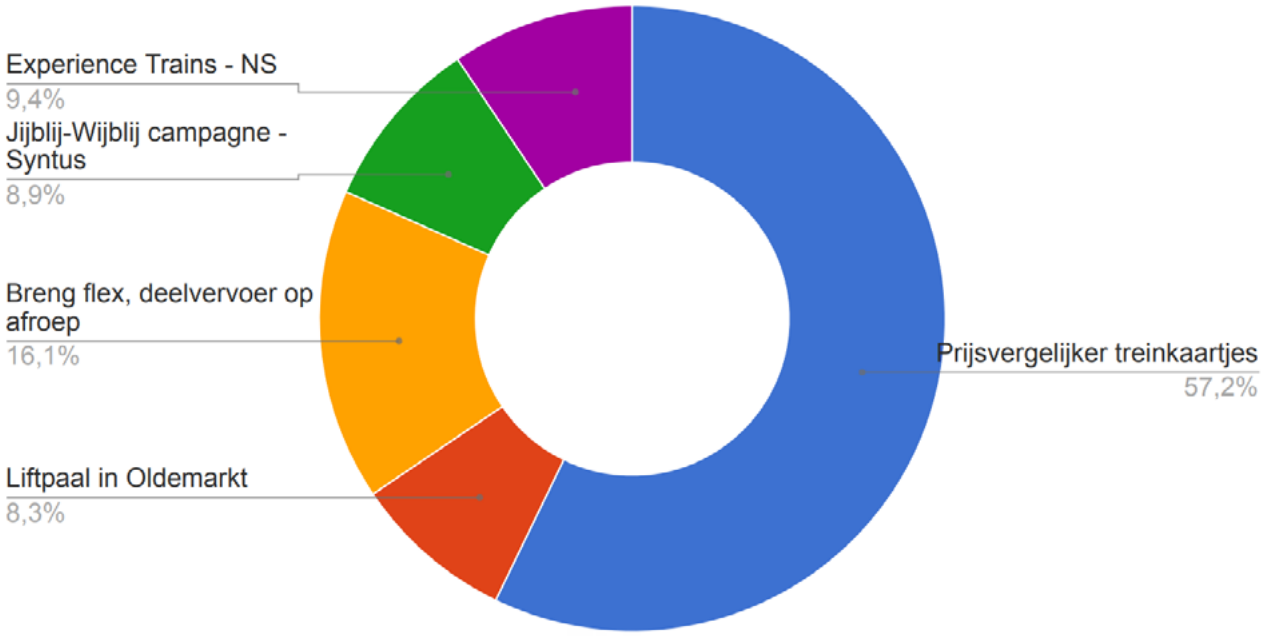


Foto: Kevin Verkruijssen | Mittnick.nl | Visuele Communicatie

WINNAAR: PRIJSVERGELIJKER

Uitreiking

Alexandra van Huffelen, directeur van het GVB, reikte op woensdag 29 november de Blije Reizigrs Prijs 2016 uit aan Hildebrand van Kuyeren van Treinreiziger.nl.

Prijsvergelijker treinkaartjes

Welk treinkaartje is voor jou het goedkoopst? NS Dagkaart, Dagretour met korting, Avond Vrij, of? Via de vergelijker wordt eenvoudig duidelijk wat het goedkoopste treinkaartje is voor welke reis. In tal van sectoren bestaan er al prijsvergelijkingen, maar omtrent treinkaartjes bestond zoiets nog niet. Redacteur Hildebrand van Kuyeren denkt dat de nieuwe tool in een grote behoefte voorziet. “We zagen heel veel bezoekers die op zoek waren naar goedkope treinkaartjes. Voorheen moesten reizigers zelf nog uitrekenen welk kaartje het meest aantrekkelijk is. Met deze tool zie je direct alle beschikbare tarieven met de verschillende prijzen,” legt hij uit. De prijsvergelijker bestaat al sinds 2015, maar Treinreiziger.nl lanceerde in februari van dit jaar de app ‘Treinkaartjes’. Het is niet de eerste app rond treinacties, maar wel de meest complete. “Er is nog een andere app, maar daar ontbreken veel treinacties, bovendien is onze prijsvergelijker uniek” aldus de redacteur.

Ook Vincent Wever, hoofredacteur van OV-Magazine, die de Blije Reizigers Vakprijs uitreikte, had lovende woorden over de prijsvergelijker: *“Hildebrand van Kuyeren probeerde het jaren geleden weliswaar eerst bij NS en ProRail, maar inmiddels timmert hij alweer 10 jaar met Treinreiziger.nl aan de weg – grotendeels op eigen kracht. De lancering van een website waar je moeiteloos de goedkoopste optie kan kiezen uit het inmiddels dicht beboste woud van treinkaartjes, is er een waarvan je denkt: dat niemand daar nog eerder op is gekomen. Het verdient een eervolle vermelding dat hij, ondanks soms tegenwerking uit de sector, aan de weg blijft timmeren.”*

BLIJE REIZIGERS VAKPRIJS DOOR OV-MAGAZINE

De selectie van de derde Blije Reizigers Vakprijs, uitgereikt door OV-Magazine, was een pittig proces dit jaar. Veel inzendingen vonden we niet geschikt, omdat ze eigenlijk niet voldeden aan de criteria of omdat ze te weinig impact hadden. En de potentiële winnaars zaten dicht bij elkaar. Het heeft de jury, kortom, behoorlijk wat hoofdbrekens gekost. Ten eerste over het niveau van de inzendingen in het algemeen: dat viel tegen. Veel initiatieven bieden onvoldoende échte verbetering voor de reiziger. In plaats daarvan werkt de sector vooral aan haar imago, in plaats van het product echt te verbeteren. Bovendien viel het op dat meerdere inzendingen komen niet verder dan het app-stadium die niet zorgen voor een verbetering van het product – hetzij omdat ze zich beperken tot één vervoerder, hetzij dat ze zich richten op één klein subaspect.

Positieve uitzondering daarop is de recente update van de NS Reisplanner. Het is 's lands grootste vervoerder wel gelukt wat 9292 al jaren belooft: een naadloze deur-tot-deurplanner mét de fiets. Bovendien kan je voor- en natransport gesplitst plannen. Zelfs Google is nog niet zover. NS bouwt verder aan de planner en wil die personaliseren, maar daarvoor moet je als reiziger wel je reishistorie met NS delen. Dat moet je natuurlijk maar net willen.

Winnaar: Breng flex

Maar dan nu de winnaar. De ov-sector had tot voor kort nog altijd geen goed antwoord op de onderkant van de markt. Belbussen en regiotaxi's zijn onhandig in gebruik, niet flexibel en weinig populair. Maar met slimme algoritmes – Uber maakt er al een paar jaar gebruik van – die eerst in de Amsterdamse vrije markt werden uitgetest, heeft Connexxion misschien wel goud in handen. Is Breng flex het ei van Columbus? Het zal zal zich nog definitief moeten bewijzen, ook in AML, maar de eerste resultaten zijn in ieder geval veelbelovend. Kleine kritische kanttekening: wie gaat dit systeem betalen als het écht aanslaat..?