

Samenvatting en conclusies

De maatschappelijke baten van actuele ov-reisinformatie

Actuele reisinformatie is belangrijk voor klanten

Voor mensen die reizen met het openbaar vervoer (ov), is informatie over vertragingen fundamenteel. De klantwaardering voor de huidige reisinformatie is echter laag, zowel op het spoor als in het stads- en streekvervoer.

Actuele reisinformatie helpt reizigers om sneller te reizen

Vanuit diverse praktijksituaties valt te beredeneren dat reizigers met actuele (*real time*) reisinformatie betere keuzes kunnen maken voor hun verplaatsingen. Met deze informatie kunnen zij de tijd die gemoeid is met wachten terugdringen, waardoor de *werkelijke* reistijden van deur tot deur korter worden.

Effecten op de waardering en beleving van de reistijd

Reizigers vinden reistijd een belangrijk kwaliteitsaspect van ov. Mogelijkheden om de wachttijd in het openbaar vervoer te beperken, zijn daarom belangrijk. Voor het gevoel van de reiziger duurt een minuut wachten veel langer dan een minuut op de klok of een minuut in een rijdend voertuig. Een bekorting van de wachttijd weegt daarom zwaar mee in de totale reistijd zoals die door reizigers gewaardeerd wordt. Dit effect blijkt uit eerdere studies naar de waardering van reizigers voor de verschillende onderdelen van een ov-reis. Uit praktijkstudies naar de effecten van reisinformatie, blijkt dat reizigers de wachttijd zelf als korter ervaren zodra er actuele reisinformatie beschikbaar is.

Reistijdbaten: enkele miljoenen tot tientallen miljoenen per jaar

Er zijn geen ervaringscijfers beschikbaar over het effect van actuele reisinformatie op de werkelijke reistijd van deur tot deur. Op basis van veronderstellingen kan de omvang van deze reistijdwinsten wel worden geraamd. Deze ramingen variëren van enkele miljoenen tot enkele tientallen miljoenen euro's per jaar, afhankelijk van de bekorting van de wachttijd die uiteindelijk gerealiseerd wordt. Dit veronderstelt wel dat actuele ov-reisinformatie overal en voortdurend beschikbaar is en dat iedereen er gebruik van maakt (en kan maken) wanneer dat relevant is.

Inspelen op doelgroepen

Verschillende doelgroepen stellen verschillende eisen aan reisinformatie. Met individueel aangeboden reisinformatie (bijvoorbeeld via websites met keuzemenu's) is hierop makkelijker in te spelen dan met collectief aangeboden reisinformatie (bijvoorbeeld via panelen in de openbare ruimte).

Rolverdeling bij het aanbieden van actuele ov-reisinformatie

Marktpartijen hebben nog weinig commercieel belang

Dat er op dit moment niet meer actuele reisinformatie beschikbaar is, ligt niet (alleen) aan een gebrek aan regie en samenwerking. Een andere belangrijke oorzaak is dat marktpartijen daar vanuit een commercieel oogpunt weinig belang bij hebben.

Bij de vervoerbedrijven spelen de marktordening en de wijze van financiering van de ov-sector een rol: deze beperken de mogelijkheid om investeringen op dit gebied terug te verdienen. Zo zijn vervoerders niet vrij om het tarief te laten stijgen vanwege de verbeterde reisinformatie. Ook hebben vervoerders die een vaste vergoeding ontvangen voor het rijden van een dienstregeling, weinig belang bij reizigersgroei.

Bij marktpartijen die zelf geen reizigers vervoeren maar wel een commerciële exploitatie van de distributie van reisinformatie overwegen, spelen risico's een rol. Andere partijen kunnen de informatiedienst bijvoorbeeld gemakkelijk kopiëren. Verder kunnen ze bang zijn dat vervoerders hun verdiensten afromen, door de prijs van basisgegevens op te drijven zodra de investering in real time reisinformatiediensten eenmaal gedaan is.

Doorbraak door gestandaardiseerde communicatie 'wal-voertuig'

Informatievoorzieningen bij de haltes kunnen de reiziger alleen van actuele reisinformatie voorzien als zij 'weten' waar de voertuigen van vervoerders zijn. Daarom is het noodzakelijk dat de voertuigen op een geautomatiseerde manier met die haltevoorzieningen kunnen communiceren. Omdat de haltevoorzieningen en de voertuigen door verschillende partijen beheerd worden, moeten deze partijen samenwerken om die communicatie op gang te brengen. Door de concessiesystematiek in het ov, hebben vervoerders te maken met wisselende wegbeheerders (en vice versa.) Dat versterkt de behoefte om te communiceren in een landelijke 'gestandaardiseerde taal'. De communicatie tussen voertuigen en voorzieningen langs de weg die daarmee mogelijk wordt, dient niet alleen reisinformatie, maar ook andere exploitatiefuncties. Sinds kort lijkt zo'n standaardtaal van de grond te komen. Daarmee is er nu ook een basis ontstaan voor de beschikbaarheid van actuele reisinformatie in de regio's.

Verplichte gegevenslevering vergroot het commercieel belang voor distributiepartijen

In de Wet personenvervoer 2000 staat dat vervoerders verplicht zijn om de benodigde gegevens te verstrekken aan marktpartijen die willen voorzien in reisinformatie. Artikel 14 van deze wet geeft ruimte om per algemene maatregel van bestuur regels te stellen over de aard van deze gegevens. De wetgever zou vervoerders straks dus ook per algemene maatregel van bestuur kunnen verplichten om marktpartijen de benodigde informatie te verstrekken. Dit is nu nog niet verplicht, maar de minister heeft in een brief aan de Tweede Kamer (VenW, 2009) aangekondigd het Besluit personenvervoer in deze zin aan te passen. Marktpartijen die een commerciële exploitatie van de distributie van reisinformatie overwegen, hoeven dan niet meer bang te zijn dat vervoerders hun verdiensten afromen.

Uitbouw naar landelijk systeem vooral belangrijk voor overstappers

De beschikbaarheid van actuele reisinformatie in de regio's, zou kunnen worden uitgebouwd naar een landelijk systeem van actuele reisinformatie. Een landelijk systeem is vooral van belang voor reizigers die gebruik maken van de diensten van meerdere vervoerders ('overstappers'). Verschillende partijen zouden zo'n landelijk systeem kunnen opzetten: één of meer (samenwerkende) vervoerders, regionale of landelijke overheden, of partijen die zo'n informatiedienst commercieel willen exploiteren zonder dat zij zelf reizigers vervoeren.

Landelijke databank openbaar vervoer: als de markt het niet oppakt, voegt overheid niets toe

Het informatie- en organisatiemodel dat de Stuurgroep OV-Reisinformatie¹ voorstelt voor een kwaliteitsimpuls in actuele reisinformatie, voorziet in een centrale positie voor een landelijke databank openbaar vervoer met één 'loket'. Op dit moment wordt de openbaarvervoerbedrijven de ruimte geboden om zelf een landelijke databank openbaar vervoer te bouwen en te beheren. Als vervoerders zelf geen landelijke databank beginnen (bijvoorbeeld omdat dit hun geen kostenvoordelen geeft), is het de vraag of het een publiek belang dient dat de landelijke overheid in zo'n databank gaat voorzien, ook gelet op de voorgenomen verplichting gegevens uit te leveren. Praktijkervaringen in andere delen van de vervoersector, laten zien dat distributiepartijen goed in staat moeten worden geacht om zelf de basisgegevens van verschillende vervoerders tot een commerciële dienst te verknopen. Een landelijke ov-databank van de overheid lijkt ook niets toe te voegen aan de kwaliteit van de basisinformatie, ten opzichte van informatie die afzonderlijk bij de vervoerders wordt verkregen. Bovendien leidt een landelijke databank van de overheid tot meerkosten.

Verhaal kunnen halen bij weigeren levering basisgegevens

Het is van belang dat partijen die actuele reisinformatie willen aanbieden, verhaal kunnen halen (bijvoorbeeld bij de ov-autoriteit) als een *vervoerder* zijn basisgegevens niet beschikbaar stelt.

Als distributiepartijen niet buiten een landelijke databank om aan de benodigde basisinformatie kunnen komen, is het belangrijk dat zij verhaal kunnen halen als de landelijke databank geen basisgegevens beschikbaar stelt.

¹ De Stuurgroep OV-reisinformatie is samengesteld uit overheden en marktpartijen. De stuurgroep heeft in de afgelopen jaren het proces aangestuurd een beleidsvisie op reisinformatie voor het openbaar vervoer te ontwikkelen.