

Memo

Betreft: Reisinformatie bij evenementen

Door: Jorne Bonte, Dick Jacobs, Inez de Jong en Carin Vos

Datum: 5 maart 2024

1. Aanleiding

Op vrijdag 25 augustus 2023 reisde Dick Jacobs (provincie Noord-Holland) met een groep collega's uit het land naar Zandvoort om te ondervinden hoe de regio het voor elkaar kreeg om de enorme stroom bezoekers veilig naar het F1 circuit te krijgen. In het netwerkoverleg Reisinformatie van september vertelde Dick over de reisinformatie rondom het evenement. Dat resulteerde in een verzoek om in een kleine werkgroep een voorstel te maken dat ov-autoriteiten kunnen gebruiken om reisinformatie bij evenementen naar een hoger niveau te krijgen.

2. Uitgangspunten voor goede reisinformatie

In het overleg met vertegenwoordigers van het OV Bureau Groningen Drenthe, Noord-Holland en DOVA is gesproken over de invloed van ov-autoriteiten over de reisinformatie bij evenementen. Die lijkt beperkt omdat het verstrekken van vergunningen voor evenementen is belegd bij de afzonderlijke gemeenten. In hoeverre een DO actief stuurt op dit onderwerp verschilt per regio. Kiest een DO voor een kleine rol, dan is het wel verstandig om bij de vervoerder(s) na te gaan wat zij doen op dit gebied en hoe de samenwerking met de betreffende gemeenten en evenementen verloopt. Hiermee zorg je er in elk geval voor dat je aan de voorkant op de hoogte bent en niet achteraf met de gevolgen wordt geconfronteerd.

Toch ziet de werkgroep kansen voor het openbaar vervoer bij evenementen en de reisinformatie daarvoor. Met de ervaring van OV Bureau Groningen Drenthe en Noord-Holland zijn de volgende aandachtspunten geformuleerd:

1. Kans voor positieve OV-ervaring:
 - Beschouw evenementen als kansen om een positieve indruk van het openbaar vervoer te geven aan een groot aantal mensen.
 - Zorg voor extra service en informatie om de reiservaring tijdens deze evenementen te verbeteren en te vergemakkelijken.
 - Wees bewust van het afbraakrisico bij een negatieve ervaring.
2. Evenementenoverzicht en contactpersonen:
 - Creëer een gestructureerd overzicht van aanstaande evenementen die mogelijk een impact zullen hebben op het openbaar vervoer.
 - Leg contactgegevens vast van relevante organisatoren, zodat directe communicatie mogelijk is voor planning en informatieverspreiding.
3. Inzicht in vergunningenbeleid van gemeenten:
 - Verkrijg gedetailleerd inzicht in het vergunningenbeleid van gemeenten met betrekking tot evenementen.
 - Bepaal welke invloed dit beleid kan hebben op de verkeersstromen en het openbaar vervoer in de omgeving van het evenement. Hiermee hou je als decentrale ov-autoriteit een regierol in het vervoer naar evenementen.
 - Motiveer gemeenten om standaard in de vergunningsvoorwaarden op te nemen dat het evenement moet samenwerken met de vervoerder(s) om te zorgen voor adequate vervoersvoorzieningen inclusief de informatie daarover aan de bezoekers. Onderdeel van de

samenwerking zijn ook afspraken over de financiering van het vervoer en de begeleiding/informatieverstrekking. Het kan ook zijn dat het evenement eigen (besloten) vervoer inzet, maar ook dan is het van belang dat de ov-vervoerder hiervan op de hoogte is.

4. Overleg met vervoerders over reisinformatie:
 - Check of vervoerders ook betrokken worden bij de organisatie van een groot evenement.
 - Ga in gesprek met vervoerders om ervoor te zorgen dat reisinformatie tijdens evenementen nauwkeurig wordt bijgewerkt en geïntegreerd in reisplanners. Dit is niet alleen van belang voor de bezoekers van het evenement, maar ook voor de normale reizigers die soms vanwege het evenement te maken krijgen met omleidingen.
 - Zorg voor real-time updates over eventuele wijzigingen in dienstregelingen of routes om reizigers optimaal te informeren.
5. Actief in gesprek met organisaties:
 - Neem een proactieve rol door in directe communicatie te treden met de organisatoren van grote evenementen.
 - Bespreek mogelijke impact op het openbaar vervoer en werk samen aan oplossingen om de reis soepel te laten verlopen.
6. Gebruik van checklist:
 - Implementeer een gedetailleerde checklist om ervoor te zorgen dat alle relevante aspecten van het openbaar vervoer tijdens evenementen worden aangepakt.
 - Controleer regelmatig of alle stappen en voorbereidingen zijn genomen om een vlotte reiservaring te garanderen en evalueer achteraf.

3. Checklist

In dit document is gesproken over een checklist om te gebruiken in het gesprek met de organisatie van het evenement. Hierbij noemen we een aantal bespreekpunten:

- Waar komen bezoekers vandaan?
 - Dit is relevant om de verhouding OV-niet OV reizigers in te schatten en routes te bepalen
- Hoe is de leeftijdsverdeling van de bezoekers?
 - Dit is o.a. relevant om de communicatie af te stemmen op de kanalen van de doelgroep en is belangrijk om in te kunnen schatten hoeveel bezoekers met OV zullen reizen.
- Wat zijn de piekmomenten van aan- en afvoer van bezoekers?
 - Stuur aan op een geleidelijke aan- en afvoerstroom van bezoekers, dus niet de hoofdact als laatste programma-onderdeel.
- Hoe worden bezoekers geïnformeerd over reisinformatie?
- Wat wordt op de website gecommuniceerd over reisinformatie?
- Wordt er actief gestuurd op bepaalde modaliteiten?
- Wat is geregeld als de omstandigheden wijzigen (slecht weer, eerder afbreken evenement)?

4. Tenslotte

Door deze aanpak te volgen, kunnen ov-autoriteiten een betere controle hebben over reisinformatie tijdens evenementen, wat leidt tot een positieve reiservaring voor het publiek en een effectieve coördinatie van het openbaar vervoer in dergelijke situaties.

De leden van het netwerk Reisinformatie hebben een positief advies gegeven met betrekking tot het publiceren van deze werkwijze op de website www.dova.nu met daarbij de opmerking dat de keuze om een actieve rol te willen vervullen in dit proces aan de ov-autoriteit is.