

Memo

Betreft: 1^e Plan van Aanpak *Vanzelfsprekend OV* (voorheen Reizigersontzorging)

Aan: OV-Managersoverleg (d.d. 9 november)

Door: Inez de Jong en Ineke van der Werf

Datum: 31 oktober 2022

1. Aanleiding

Het OV-Managersoverleg van 14 september 2022 heeft, naar aanleiding van een discussiestuk dat daar is gepresenteerd, aangegeven dat het thema *Ontzorging van reizigers* een belangrijk strategisch onderwerp is om in OV-campusverband verder uit te werken. In deze eerste versie van een Plan van Aanpak geven we heel kort weer hoe wij dit onderwerp willen aanvliegen, samen met OV-autoriteiten en andere partijen.

2. Doel

Met dit plan van aanpak willen we reizigersontzorging als thema beleggen binnen de OV-campus. Reizigersontzorging heeft als doel bestaande reizigers zoveel mogelijk te behouden voor het OV en nieuwe (niet-)reizigers aan te trekken. Dat vergt een andere mindset (denken vanuit de reiziger, oog hebben voor de niet-reiziger) en meer multimodaal denken (OV als onderdeel van een keten of als een keuzemodaliteit, naast thuiswerken, de fiets of een andere vorm van collectief/deelvervoer).

Daar is het idee van 1 OV intussen bijgekomen, met één gezamenlijk doel dat overheden moeten nastreven, namelijk: goed, vlug en veilig OV realiseren voor reizigers. De overheid heeft daarin een rol om vervoerders uit te dagen en te prikkelen om met een goed en aantrekkelijk product te komen waarbij de reiziger geen drempels ervaart tussen vervoerders en modaliteiten. Het is belangrijk om te kijken waar de behoefte van de reiziger ligt en op basis daarvan gezamenlijke keuzes te maken, in plaats van denken vanuit systemen waar de reiziger maar 'in moet passen'.

Er is bovendien samenhang met het thema Publieke Mobiliteit. Reiziger wegen de verschillende mobiliteits-opties af en kiezen daaruit voor hen de meest optimale. Natuurlijk is ons streven dat het OV een voorkeursoptie is. Maar er zijn altijd situaties waarin OV niet (voor elke potentiële reiziger) een goed product kan bieden.

Bijvoorbeeld in landelijke gebieden. Met Publieke Mobiliteit wordt gestreefd naar goede mobiliteitsopties voor iedereen, incl. deelfietsen/-auto's en andere vormen van gedeelde mobiliteit.

In dit plan van aanpak beperken we ons tot het OV. En spreken we voortaan van *Vanzelfsprekend OV*, als thema/invalshoek.

3. Aanpak

Om het thema *Vanzelfsprekend OV* behapbaar te maken én om te voorkomen dat we doorkruisen wat al loopt, stellen we de volgende aanpak voor. We gaan werken langs verschillende sporen. Het 1^{ste} en 2^{de} spoor lopen in de tijd grotendeels parallel en kunnen op korte termijn starten, de sporen 3 en 4 starten later op.

Spoor 1: Netwerken aan zet

We vragen aan alle relevante netwerken¹ om het thema *Vanzelfsprekend OV* op de agenda te zetten. Dat doen we aan de hand van een (nog te schrijven) startnotitie. Het verzoek aan de netwerken zal zijn om het thema aan

¹ Hierbij wordt in eerste instantie gedacht aan de DOVA-netwerken, maar een andere mogelijkheid zijn relevante werkgroepen van CROW of het Ontwikkelteam van de OV Klantenbarometer.

de hand van de startnotitie te bespreken, de uitgangspunten te koppelen aan het netwerk-thema en concrete acties te bedenken hoe drempels voor (potentiële) reizigers weggenomen kunnen worden. In diverse bijeenkomsten in het afgelopen half jaar zijn allerlei mogelijke acties geïnventariseerd. We leggen deze acties als suggesties neer bij de verschillende netwerken, maar nodigen hen uitdrukkelijk uit om (als experts) met meer suggesties te komen.

We vragen de netwerken om per actie een actiehouders aan te wijzen en een tijdspad vast te stellen.

De trekkers van *Vanzelfsprekend OV* inventariseren na twee maanden bij alle netwerken tot welke acties is besloten en wat de afgesproken tijdspaden zijn. Daarna volgt regelmatig een inventarisatie om de voortgang te monitoren en zicht te hebben op eventuele vervolgacties.

Spoor 2: Focus op het 'startbesluit': welke overwegingen hebben mensen om wel/niet te kiezen voor het OV, als zij een reis gaan maken?

De netwerken focussen vooral op de reiziger die al gebruik maakt van het OV. Zij hebben de drempels al genomen die niet-OV reizigers ervaren en die kennelijk doorslaggevend zijn om het OV niet te gebruiken. Welke drempels zijn dit? Hiernaar is vanuit diverse perspectieven onderzoek gedaan en zijn soms ook aanbevelingen geformuleerd.

We inventariseren de bestaande onderzoeken met als doel een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van deze drempels. Het kan zijn dat de bestaande onderzoeken geen volledig beeld geven en dat vervolgonderzoek nodig is. Per drempel worden acties geformuleerd. Waar mogelijk worden de acties bij een bestaand netwerk ondergebracht. Voor acties die niet logisch bij een bestaand netwerk thuis horen, richten we een aparte werkgroep op of zoeken we een andere organisatie waar we de actie kunnen beleggen.

Spoor 3: Diverse andere optimalisaties

Er zijn drempels die niet direct horen bij de eerste twee sporen. Denk bijvoorbeeld aan:

- specifieke groepen die een bijzondere aanpak vragen
- alternatieven die veel aantrekkelijker zijn en het daarom vaak 'winnen' van OV

Deze drempels vragen elk om een specifieke aanpak. Om overlap met de sporen 1 en 2 te voorkomen, willen we nu nog niet met spoor 3 starten. Voor dit spoor maken we in de loop van 2023 een voorstel.

Spoor 4: Verleiding

Dit is het ultieme doel: het gebruik van het OV is een positief besluit, reizigers ervaren het OV als een goede mobiliteitsoplossing. Ook met dit spoor starten we niet direct. Verleiden is pas effectief als drempels niet of nauwelijks aanwezig zijn. Bovendien willen we net als bij spoor 3 overlap voorkomen met de lopende sporen.

In de loop van 2023 maken we voor spoor 4 een concreet voorstel. En kijken we ook of er een (aparte) beleids-, data- en kennisagenda gemaakt kan/miet worden.

4. Tot slot

Wij vragen het OV-Managersoverleg om kennis te nemen van dit Plan van Aanpak, maar aanvullingen zijn uiteraard welkom.

Om spoor 2 tot een succes te maken zullen wij OV-managers/andere medewerkers van OV-autoriteiten gericht vragen om met ons mee te denken. Ook overwegen we om andere organisaties (cq (niet-)reizigers, onderzoekers, etc.) hierbij te betrekken. Suggesties daarvoor zijn welkom!