

The emerging role of Demand Responsive Transportation in public transport

A study on how Demand Responsive Transportation can add value to
the traditional public transport system

Bachelor Thesis
Faculty of Spatial Sciences
Spatial Planning and Design
University of Groningen

Author: Jaimy Post / s3470717
Supervisor: dr. F. (Farzaneh) Bahrami
Date: February 5, 2021

Summary

Public transport fulfills an important function in society. People from every part of society, students, working people and elderly rely on reliable public transport. However, the low occupancy rate of busses in rural areas is putting pressure on the system. Bus operators are lowering the frequencies of the busses and the accessibility declines. This thesis explores the current state of public transport in rural areas and how Demand Responsive Transportation can benefit this system. The research will give more insight in the benefits and drawbacks of Demand Responsive Transportation in rural areas.

This thesis starts with a brief introduction on the background. Important concepts will be explained. For this thesis, qualitative data is used. Interviews with 6 of the 12 provinces and 1 bus operator are conducted to answer the question: “To what extend are flexible bus lines in rural area's a viable addition to traditional bus lines?”.

The answer to this question consists of 3 important concepts, being accessibility, efficiency, and digitalization. The results show that Demand Responsive Transportation increases accessibility when the frequency of busses is not sufficient. With the introduction of Mobility as a service, provinces want to improve the efficiency of the public transport system by integrating different modes. For this integration, digitalization plays an important role, since almost everyone in the country has a smartphone now. The recommendation for further research is research on the opinion of the users to find out how the users thinks about this new form of transport and research on the possibility to use Demand Responsive Transportation in more urban areas. Where Demand Responsive Transportation is often seen as a last resort when the traditional bus line is not profitable anymore, it may also be a good alternative to bus lines that are operating with profit.

Table of contents

1. Introduction	4
2. Theoretical Framework.....	9
3. Methodology	12
4. Results & Discussion.....	14
5. Conclusion	19
6. References	22
7. Appendices	24

1. Introduction

Background

Urbanization has been going on for centuries. Cities are growing and people are moving away from rural areas. This brings challenges to the infrastructure. Peak capacity on highways and in trains is not enough to facilitate the influx of people into the cities daily. Planners and policy makers are focusing on the accessibility to and from cities, to accommodate the growing demand. The focus of the government seems to be on the urban part of the Netherlands, constantly improving the connection to and between cities.

However, this has an impact on rural transportation systems. Wang et al (2015) states that “Local transport systems worldwide are facing significant challenges, many of which relate to the private car”. The accessibility of the rural Netherlands is in danger. The traditional form of public transport consists of timetables and hourly busses through the rural part of the Netherlands. The operators of public transport have to deal with declining number of passengers and decreasing budgets they get from the government.

To compensate for this decline in bus occupancy, bus companies are reducing the frequency of the busses, with some bus lines going out of operation due to the low amount of people using the bus. A big part of the rural areas in the Netherlands now have low frequency bus lines and bad connections between villages (oftentimes, busses need to travel to a hub, then from a hub back to another village). This led to the bad state the public transport is in in rural areas. This means people in rural areas are becoming dependent on other modes of transport. Car, bike or even walking seems to be a more viable alternative when public transport is lacking. But for people who cannot use these other modes of transport still need to be transported. That is where Demand Responsive Transportation comes into play. Demand Responsive Transportation is a mode of transport where the users can call a number and reserve a small bus or taxi. The taxi then comes directly to them, without having to stop at every other bus stop. When more people in the same area need a ride, this small bus can pick them up too.

This research will focus on the value of Demand Responsive Transportation. It will give more insight on the benefits of Demand Responsive Transportation, but also its drawbacks. The point of view of this research will be from 2 perspectives. First, the provinces (policy makers). Second, the private bus operators. The research will investigate the feasibility of Demand Responsive Transportation in rural areas. By conducting interviews with both the provinces and a bus operator, and literature research, it will show if the provinces are prepared for such a system and if the private companies can adapt to this. These 2 combined will give a good overview on the feasibility of Demand Responsive Transportation.

Societal Relevance

As mentioned, accessibility is important for everyone. Public transport plays a big role in the accessibility of rural areas. Because the public transport in rural areas is under pressure, accessibility cannot be guaranteed in every part of the Netherlands. Inhabitant numbers in rural areas are declining and bus lines are disappearing. This problem is even more prevalent in the current pandemic situation, where even less people are taking the bus. Measurements taken by governments (only necessary travel) causes the number of passengers in public transport to decrease. This effect is more apparent in rural areas because passenger numbers and bus frequencies were low to begin with. In the urban areas, busses are leaving every 5 or 10 minutes. When the frequency of busses is reduced, the users can still catch a bus several times an hour. In rural areas, frequency reduction creates a problem. Busses were already going much less frequent, sometimes only one bus per 90 minutes. When you reduce frequency in rural areas, only a few busses will pass every day.

To combat the decline in accessibility, a viable alternative is needed in rural areas. In this thesis, research will be conducted on one of possible alternatives, Demand Responsive Transportation, to find out if this can be a viable addition to the traditional public transport system in rural areas.

Theoretical Relevance

Demand Responsive Transportation initiatives are already being used in the Netherlands. Pilots have been initiated, some of them were successful and some of them were canceled early because of disappointing results. To create a system that deviates from the traditional public transport seems though. But with the emergence of Mobility as a Service in The Netherlands, attention to this subject has been increasing over the past years. Provinces are thinking about how to implement smart mobility systems. However, the central government only used the term “Mobility as a Service” only once in their vision on the future of public transport for 2040 (Toekomst openbaar Vervoer 2040). Because Demand Responsive Transportation is not widely used in the Netherlands, the lack of attention to Mobility as a Service and the fact that provinces are still trying to figure out what is the best way to approach Demand Responsive Transportation, research on this subject is relevant in the Netherlands. This paper should give more insight in the take the provinces have on Demand Responsive Transportation, the current use of Demand Responsive Transportation in rural areas and on how it can be a valuable addition to the traditional bus system.

Motives for Demand Responsive Transportation

With the decline in and the discontinuation of bus lines, especially in rural areas, the Dutch Government introduced the collective for Demand Responsive Transportation, called Collectief Vraagafhankelijk vervoer (CVV) in 1997. They define Demand Responsive Transportation as (freely translated) “For everyone available, not using a fixed route/schedule, transport that is carried out when called upon by travelers, that ordered transport before a certain time”. Both provinces and bus operators have motives to implement Demand Responsive Transportation. For the province, the main consideration is to protect the societal function of public transport and the accessibility to the villages that comes with that. For people that are dependent on public transport, it is essential to have a good transport network. Elderly, students, or people that cannot afford a car or taxi will be left to their own when the level of public transport is insufficient.

The central government grants money to provinces based on revenue created by the number of passengers. This means the focus for provinces is on strong bus lines with many regular users. Improvements of these lines lead to more users, which leads to a higher government grant. The consequence of this is less focus on rural areas because there are less users in these areas. Cuts are implemented on these bus lines, which creates a downwards spiral. Bus frequency will be reduced, which reduces the number of passengers, which leads to another reduction in frequency and so on. The rural areas are the most vulnerable for this trend. To prevent loss of accessibility and social function, Demand Responsive Transportation can be useful.

There are different views on Demand Responsive Transportation. In theory, it seems like a good solution to combat the reducing frequencies of fixed bus lines in rural areas and the high costs of operating busses with low passenger numbers. However, there are some drawbacks. One side of the argument is accessibility, which argues that accessibility is the most important aspect of public transport. To achieve this, Demand Responsive Transportation can be the solution, because it can increase accessibility with nearly no extra costs. However, you should not assume Demand Responsive Transportation is automatically the cheaper option. To properly implement a system that is new to the operator as well as to the user, costs must be considered. If it is too expensive to supply public transport in rural areas, bus operators do not make profit in these areas. The bus operators do not want to lose money on their bus operation. Changing to other systems while the bus system is centered around traditional bus lines is not easy nor cheap. This creates the contrast between accessibility and costs. Provinces and bus operators must get together and try to solve the accessibility problems in rural areas, reducing the costs of public transport in rural areas in the process. In this thesis, interviews will be conducted to find out what the main reason for Demand Responsive Transportation is within the provinces, what the view of the bus operator is and how they can come together to create sustainable public transport in rural areas.

Institutional levels

The institutional design of public transport is essential to understand how the current bus operation works and how Demand Responsive Transportation can fit in.

In the Netherlands, public transport is regulated by the Government. Most of the train travel is outsourced to ProRail and NS. Regional trains and bus/tram/metro is regulated on a provincial level. The Provincial Executive council supervises the public transport in their own province.

The operation of bus lines is outsourced to private parties. Provinces decide what parties can or cannot operate bus lines. The agreements of the license to operate a bus line are established in a so-called concession. These concessions are made for 10 years, stating the obligations of the bus operator to the province regarding public transport. In the Netherlands, there are many different bus operators, depending on the province/region you are in. Some companies only operate in certain cities, other companies are providing the public transport in a whole province.

Thesis outline

This thesis starts with a brief introduction and background in chapter 1, finishing with the research problem. Chapter 2 starts with the theoretical framework, explaining the main concepts used in the research. This will be followed by the conceptual model and the hypothesis for the interviews. The methodology, data quality and ethical considerations are covered in the 3rd chapter. In chapter 4, the results of the interviews are discussed. The thesis will end with a discussion, conclusion, and possible options for future research in the final and 5th chapter.

Research problem

The overall goal of this research is to *find out whether flexible bus lines are a viable addition in rural areas by researching the status of Demand Responsive Transportation in the different provinces in the Netherlands and how these flexible bus lines can positively influence accessibility.*

With this research aim, the following main research question is formed.

- ***To what extent are flexible bus lines in rural area's a viable addition to traditional bus lines?***

The main research question is divided into a set of sub-questions. These sub-questions will help to answer the main question.

The first sub-question aims to research the current functioning of alternatives. In Netherlands for example this is the buurtbus, or the belbus. (freely translated: neighborhood-bus/call-bus)

- *How are the current Demand Responsive Transportation alternatives functioning within the rural parts of The Netherlands?*

The second question focusses on the rural provinces and their current strategies to reduce the costs of public transport.

- *What are current rural provincial strategies in relation to the future of public transport?*

The third question researches the economic viability and how this affects the choices of the province.

- *What are the costs of both systems and does this determine the choice of the province/policy makers?"*

Finally, this fourth question researches the way in which accessibility is affected by Demand Responsive Transportation.

- *How will flexible bus lines affect the accessibility in rural areas?*

The main question, together with the sub-questions, will help fulfil the aim of this research, to *find out whether flexible bus lines are a viable addition in rural areas by researching the status of demand responsive transportation in the different provinces in the Netherlands.*

2. Theoretical framework

This thesis will research the possibilities surrounding the accessibility in rural areas, and how Demand Responsive Transportation can influence this. When speaking about accessibility in rural areas, some concepts need to be defined first, being ‘accessibility’, ‘rural’, ‘Demand Responsive Transportation’ and ‘Mobility as a Service’.

Rural can be defined in a lot of different ways. For this thesis, the descriptive definition of the CBS will be used, considering the fact that this thesis is focused on the Netherlands. According to the CBS (2021), rural is defined an area with less than 1000 addresses per square kilometer.

The other important concept for the research is accessibility. Accessibility measures the degree to which people can reach the goods and services that society considers necessary for them in their daily lives. The focus lies on the potential of the degree, instead of the actual behaviour (Jones & Lucas, 2012). Public transport plays a big role in the accessibility in rural areas, especially for people without a car or drivers license (CPB).

In public transport, accessibility can be divided into several categories. The access to a bus stop, the duration of the journey and the access to destinations (Mavoa et al., 2012). In this thesis, the focus is on the first 2. Also, busses in rural areas are currently meandering through the villages, which adds a lot of time to the duration of the trips. This leads to a decrease in accessibility, according to Mavoa et al (2012).

Demand Responsive Transportation is a flexible mode of transport that adapts to the demand of its user groups ... acting as a first/last mile solution for linking communities with broader transport networks (Interreg Europe, 2018). In the Netherlands, the user needs to call to a central number to order a bus 1 hour in advance. When there is no demand for this service at a given time, the busses do not have to drive. This can reduce costs of operation. This thesis aims to find out if this is the case and if provinces are working to implement this mode of public transport.

As Viergutz & Schmidt (2019) state in their article, “Flexible transportation solutions in the context of rural mobility are far from being novel but have never been applied on a large scale”. This is also true for The Netherlands. In the Netherlands, there are some kinds of Demand Responsive Transportation. For example: Regio taxi and belbus/buurtbus. These are being operated in most of the Netherlands, mainly as a last resort in rural areas. As the article of Mageean and Nelson (2003) states, this is currently one of the main reasons Demand Responsive Transportation is growing. Shortcomings to the traditional bus system lead to the growth of Demand Responsive Transportation. Funds for bus operators are decreasing, so there is a need to develop a more integrated Demand Responsive Transportation with smart mobility concepts.

When talking about smart mobility, another important concept is Mobility as a Service (MaaS). Mobility as a Service is described as a one-stop, travel management platform digitally unifying trip creation, purchase and delivery (Wong et al.,2020). An easier explanation is given by the MaaS Alliance. Mobility as a Service is: the integration of various forms of transport services into a single mobility service accessible on demand (MaaS Alliance, 2020). This means that MaaS aims to create 1 single platform, so that the user can conveniently plan his trip without having to consider multiple payment and operator platforms.

This research will elaborate on the viability (or feasibility) of Demand Responsive Transportation in the rural parts of The Netherlands. This thesis includes research to the accessibility, the implementation of MaaS and the efficiency of bus operation in rural areas and how Demand Responsive Transportation can add value to the current system.

Conceptual model

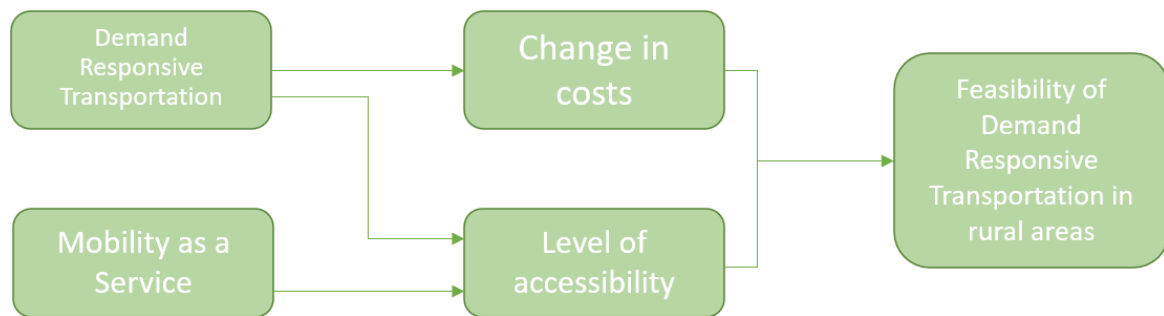


Figure 4: Conceptual model

The conceptual model as shown above is a schematic overview of the concepts used in the research. The relationship between the concepts starts with demand responsive Transportation and Mobility as a service. These 2 concepts are central in this thesis.

Demand Responsive Transportation can influence both the costs of the bus operators and the level of accessibility. Mobility as a service on the other hand is mainly focused on the level of accessibility for users of public transport.

Through the interviews and literature, data will be gathered on how these 2 concepts influence both the costs of public transport and the level of accessibility. With this information, we can draw conclusions on the feasibility of Demand Responsive Transportation in rural areas.

Hypotheses

Regarding the main question of this thesis, an hypothesis is formulated. The hypothesis is formed using the main and sub questions of this research as a starting point.

To what extend are flexible bus lines in rural area's a viable addition to traditional bus lines?

It is expected that flexible bus lines can add value to the traditional public transport. However, changes are needed to accommodate this system. Research shows Demand Responsive Transportation is not necessarily the solution to all problems.

How are the current Demand Responsive Transportation alternatives functioning within the rural parts of The Netherlands?

The expectation is that current Demand Responsive Transportation systems are not functioning optimally. The research shows some alternatives like belbus, regiotaxi and buurtbus, but they seem very similar between the provinces. Low usage and not widely used by the public.

What are current rural provincial strategies in relation to the future of public transport?

From the research, not much information is found on the current strategies. The interviews need to show what the current strategies are and how they want to adapt to smart mobility in the future.

What are the costs of both systems and does this determine the choice of the province/policy makers?"

The expectation is that provinces cannot provide hard numbers in the costs. To compare the costs between the two, the systems need to be equal to each other. However, in the current system the traditional bus lines are dominating the “market”.

How will flexible bus lines affect the accessibility in rural areas?

Rural areas have the problem of decreasing population. When population decline becomes too big, bus lines need to be dropped. Demand Responsive Transportation fills this gap in the Netherlands. Expected is that Demand Responsive Transportation prevents the loss of accessibility. Dependent on the situation, it may increases the accessibility, too.

A final expectation is the growing importance of Mobility as a Service. This concept is used more and more in planning in the past decade, so the expectation is that provinces are also looking into this. Implementation of different systems and combining this to a more efficient service can be of great help in public transport.

3. Methodology

This section will contain the choice of research methods, the type of data collection, analysis, and the ethical considerations.

Based on the research questions, only qualitative data is required. In order to collect data about the financial and strategy/policy side, provinces were asked if they want to do an interview about Demand Responsive Transportation. A semi structured interview guide was created beforehand, to make sure every interview contained approximately the same output of information to use in the thesis. Several interviews are conducted, 5 online interviews with provinces and 1 written interview with a province in the Netherlands. After conducting the interviews, they are transcribed and coded.

To gather information on the operational side of the question, a separate interview was held with a bus operator. This will give insight on the other side of this medal.

Ethical considerations

Most of the ethical problems arise during data collection. As mentioned, this research involves qualitative method. Interviews with province representatives and bus operators.

In the interviews, participants will be informed about the purpose and intended use of the interviews. They will have the right to withdraw their interview at any time. If there is confidential information involved, this will be respected and not shared with other parties. Also, the participants of the interviews will be sent a consent form through email, so they know their rights to withdraw and anonymize the data.

Data quality

In total, 7 interviews have been conducted. 6 interviews were with provinces (1 written response and 5 online in a video call). 1 interview was a video call with Connexxion, one of the bus operators in the Netherlands. Enough different provinces are interviewed (6 out of 12) to draw a general conclusion about the progress provinces are making in regard to Demand Responsive Transportation and what their future views or plans are.

Motivation

The chosen method of data collection is to conduct semi structured interviews, providing qualitative data. There are 2 actors in this research, the provinces, and the bus operators. To gather useful data about the functioning of transportation systems, interviews are a good tool for data gathering. There are several types of interviews, structured, semi-structured and unstructured interviews. A structured interview is too strict, because if any interesting new information arises during the interviews, there is limited options to anticipate. Unstructured interviews are not optimal either, because that would prevent the researcher from gathering the right information to draw conclusions from. After considering all the options, semi-structured interviews are deemed the best option.

Because semi-structured interviews allow for a certain amount of structure, questions can be asked specifically about important elements or concepts. The advantage this type of interview has is that it also allows for some freedom during the interviews, when interesting points are addressed by the interviewee. Because the interviewer can not fully comprehend the way provinces are handling Demand Responsive Transportation, the interviewer might need to adapt the questions, if the interviewee provides interesting information. This way, the interviewer keeps the topic of the research in mind, to make sure enough data is gathered for the research but keeps enough space to ask to dig deeper in new information coming forward during the interviews (Clifford et al., 2016).

Appendix 1 contains the interview guide. This is an overview of the questions from the interviews with the provinces and the bus operators. These questions are used as a guidance. It may be possible questions are asked in a different order or in a slightly different way to suit the context of the interview. Follow-up questions may have been asked about an important aspect that arose during the interviews, these questions are not visible in the interview guide. These are visible however in the transcription.

4. Results & Discussion

This chapter includes the analysis of the interviews with both the provinces and the private bus operator. For privacy reasons, the names of participants and provinces are not mentioned. However, a table is provided to show what position the interviewees are in. The references to the interviews are also according to this table. The Dutch transcripts are available in the appendix. The interviews are analyzed using the coding method. By reading the transcripts and counting the regularly mentioned concepts and counting how many provinces talked about this subject. The different concepts explained in this section were prevalent in most of the interviews. An overview of the coding table is in appendix 3.

Province	Job description
Province 1	Senior policy advisor public transport Program manager mobility & space
Province 2	Coordinator public transport Daily management bus concessions
Province 3	Project manager chain mobility
Province 4	Manager smart mobility
Province 5	Department Programming and mobility
Province 6	Concession manager
Bus operator	Tender manager

Figure 2: job descriptions interviewees

Accessibility

One of the things the interviews (province 1, 2, 3, 4 and bus operator) focussed on was the accessibility. In many parts of the Netherlands, accessibility is a problem. In 5 interviews, this was specifically mentioned. The main problems surround accessibility were due to the possible loss of bus lines or the low density of people living in rural areas. For example the bus operator said: “Demand Responsive Transportation is much more essential in rural areas”. Stressing the fact that the loss of traditional bus lines needs to be backed by the presence of Demand Responsive Transportation. This is also supported by the literature, stating that the reduction in bus stops will decrease accessibility (Mavoa et al., 2012).

Efficiency

Another important aspect of the current rural public transport system is efficiency. Because the distances busses have to cover are big and the number of users are low, efficiency is a problem.

One of the biggest challenges in terms of efficiency is the relative high number of stops, with the relative low number of passengers. For the user, this means that the bus takes a very long time to reach the destination. According to most of the provinces, this lowers the interest in public transport, because other modes of transport are significantly quicker. This lowers the numbers of passengers, which lowers the efficiency.

Stretching lines

One of the solutions for this is to reduce stops. This reduces the duration of a bus trip, making the bus a better alternative for car or bike usage. The provinces that talked about this (province 1, 2, 3, 4, 5, 6 and the bus operator) call this the “stretching of lines”. The goal for this is to ensure quick and comfortable trips to hubs and to prevent busses to meander through all the small villages. This increases the accessibility (Mavoa et al., 2012). According to the provinces, this is good for the passengers. For example, province 3 said: “We are also stretching them (bus lines), and we want to feed these lines with our Demand Responsive Transportation system, in that way you can offer more quality on the main bus lines”. However, this creates a problem. As a result of this ‘stretching of lines’, busses will no longer go through all the small villages. Provinces want the villages to be accessible, so they came up with a solution to this. The so-called voor-en natransport (last mile).

Voor- en natransport (last mile)

Voor- en natransport is something the provinces talked about. This is about the last mile, from the village to the nearest bus stop. With the disappearing of bus-stops in the villages (stretching of lines), provinces need another type of transport to realize the last mile. This is where Demand Responsive Transportation becomes important. To make sure villages are still connected to the main public transport network, different Demand Responsive systems are used. “Our Demand Responsive Transportation system is used as a last mile system. We think this should improve, especially the connection to the public transport network.” (province 5).

However, the provinces do not just want to facilitate public transport by using Demand Responsive Transportation. Some of the provinces talked about deelvervoer (shared transportation). The main mode of deelvervoer they want to strengthen is the scooters (Go/Felyx) and electric bikes. With these available, there is no need for an (expensive) Demand Responsive Transportation system. The people can use the bikes and scooters to travel the last mile, without having to schedule a trip 1 or 2 hours in advance.

Digitalization and integration

Another thing almost all the provinces are working on is the increasing digitalization. For these results, 2 concepts are important: MaaS and the increasing interest in smartphone use. Smartphones are a key component for MaaS, hence the combination under the more general concept of Digitalization.

Integration is also important. Integration of all the different modes to create one platform where people can book a trip. The interviewee from province 1 summarized it perfectly: “The thought process behind it is to create 1 ecosystem for the users where all operators can join.” They want to create a platform where the passenger can easily use all different modes of transport in 1 simple overview with 1 payment option. Different operators and contractors can join this platform to create 1 big integrated ecosystem of different modes of transport.

MaaS

Most of the provinces are currently busy arranging the new concessions. A concession is a contract between province and bus-operator, where arrangements are made about frequencies and modes of transport. In most cases these concessions are renewed every 10 years, where operators can bid on the contracts. Most of these concessions did not include very elaborate mention of Demand Responsive Transportation yet. This made it difficult for provinces to experiment freely. They could experiment with pilots, but the budget agreements with the bus operators were already fixed in the contract, so there was no real pressure to be exerted on the bus operators. The provinces want more Demand Responsive solutions in rural areas and integration into one simple system. Because the concessions are about to be renewed, this is the ideal moment to think about such integration and changes.

One of the things that was often mentioned is MaaS (provinces 1, 2, 3, 4, 5). MaaS stands for “Mobility as a Service”. It enables users to plan, book and pay for your journey across different modes of transport. Provinces mention this because they want to create a system where the user can plan their trips directly from an app, without having to worry about the different modes of transport. The wish to move to a system of MaaS was also prevalent in the interviews. Province 3: “Then you arrive at the concept of MaaS, that is our main focus” and province 5 “We want a new system that everyone can use, you know MaaS? That’s how we want it to be” Most provinces were very enthusiastic about the concept and really want to push this in the concessions for the next 10 years.

The current system prevents this because the different modes in our transport require different payment. The trains and busses are paid with OV-chipkaart, while most Demand Responsive Transportation systems are either paid with cash/pin, or in advance. This creates a barrier between modes. With the new MaaS aspirations, provinces want to remove this barrier to increase the ease of use, as described in the literature by Wong et al (2020).

Smartphone & findability

Central in this Mobility as a Service thinking is the smartphone (province 2, 3, 5 & bus operator). Smartphones are changing the Demand Responsive Transportation system. The projects that are and have been active in The Netherlands mostly relied on a phone number to call. With smartphones, the usability of Demand Responsive Transportation will increase on the user side, because it is easy to order a bus, see the bus lines and know how long you have to wait until the bus arrives. With a smartphone, not only integration of systems can make a leap, also the findability will improve. When there is one central app, people know what type of transportation options they have. Provinces want the people to find their Demand Responsive Transportation system, and they can make that happen in the new concessions. “Apps are developing, and contracts are expiring. In the new contracts we will put apps as an obligation, increasing the findability” (Province 2).

Affordability & last resort

The final concept many interviewees talked about is affordability (province 1, 2, 4, 5 & bus operator). The main conclusion about this concept is that provinces struggle with affordability. With low passenger numbers, the traditional bus lines are becoming less affordable, but the implementation of Demand Responsive Transportation systems is not cheap either. If a fixed bus line disappears, it is being replaced by the provincial Demand Responsive Transportation system as a last resort. These systems are not cheap to operate, mainly due to the current concessions. Provinces hope to increase the affordability with the new initiatives and agreements that they can make when the new concessions are being agreed on. Province 1 said: “Maybe it can be cheaper under the flag of MaaS, you have to decide if you want to put money in the system as traveller or as society”. This was also the main conclusion in other provinces. The current Demand Responsive Transportation system is not affordable, but with new developments, possibilities in concessions and the focus towards MaaS, it can be. This means you have to invest more in the Demand Responsive Transportation and let go of the traditional thinking of fixed bus lines, in rural areas at least.

Results: main and sub questions

With these results, the main question and subsequent and sub questions can be answered.

SQ1: How are the current Demand Responsive Transportation alternatives functioning within the rural parts of The Netherlands?

It depends on the province and the service. Current alternatives do not always have the outcome the province desires. This has to do with several things. First, the bus concessions are fixed for 10 years. Every 10 years new arrangements are made with bus operators for the next 10 years. This means there not much room for pilots. Provinces can launch a pilot on their own initiative, however, agreements on budgets can not be ignored. These are already agreed on in the concessions so changing a system is not done extremely fast.

SQ2: What are current rural provincial strategies in relation to the future of public transport?

Provinces are currently in an exploratory phase. Pilots are launched to see how Demand Responsive Transportation can function within the province. Data on these pilots is gathered and analysed for the future. The strategies are also mixed with the concessions. As mentioned, the concessions are renewed every 10 years.

SQ3: What are the costs of both systems and does this determine the choice of the province/policy makers?

In the interviews, costs are not mentioned. However, conclusions can be drawn. In the current system, bus operators make money from passenger numbers. When passenger numbers drop, bus lines become less profitable. To counter this, bus operators want to reduce the frequency of the busses. They do not want busses driving around all day without passengers. There is a general consensus that in the current concessions, Demand Responsive Transportation is more expensive than traditional bus lines. This is because the agreements that were made more than 5 years ago were not designed to deal with Demand Responsive Transportation. The choice to switch from normal busses to Demand Responsive Transportation is mainly because traditional bus lines are way too expensive to operate. When a bus operator wants to drop a bus line, the province jumps in to guarantee accessibility in this area.

SQ4: How will flexible bus lines affect the accessibility in rural areas?

At this moment, flexible bus lines are positively affecting the accessibility in rural areas. When a bus line is being dropped by a bus operator, a Demand Responsive Transportation method is in place to make sure the people who really need it can go from A to B. However, the findability of these systems is not always great. Provinces want to make sure everyone knows what travel options there are when the bus is no longer passing by and want to try and get more people to use these services.

MQ: To what extent are flexible bus lines in rural areas a viable addition to traditional bus lines?

With the answers to the sub questions, the main question can be answered. Currently, flexible, Demand Responsive bus lines are not a viable addition to the traditional bus lines. The provinces are heavily subsidizing these projects to keep the level of accessibility in the villages on an acceptable level. However, there are also opportunities. Several provinces are about to agree on new public transport concessions. These agreements are made for 10 years, with the main points agreed on beforehand. This means provinces can include Demand Responsive Transportation in these concessions. This opens possibilities to develop more options of smart mobility and steer towards a more integrated system, where Demand Responsive Transportation can add value to existing bus lines, instead of being a burden of extra cost. Provinces are exploring the possibilities Mobility as a Service can offer them and are eager to implement these. For now, Demand Responsive Transportation is more of a “last resort” option, to make sure every village can be accessible, but with the current development provinces are pushing, Demand Responsive Transportation will become increasingly important for public transport in rural areas. If provinces and operators work together and develop good smart mobility options together, Demand Responsive Transportation in rural areas can get profitable.

5. Conclusion

The aim of this research was to find out whether flexible bus lines are a viable addition in rural areas by researching the status of demand responsive transportation in the different provinces in the Netherlands.

Accessibility is one of the main concepts of the thesis. Accessibility needs to be guaranteed to prevent social disconnection of the people that cannot use public transport. Low occupancy of busses reduces profits for bus operators. This puts pressure on the reliability of the system. To solve this, most of the provinces are stretching the bus lines. They skip the villages, creating a more comfortable and quicker route from A to B. The shortening of these trips increases accessibility as described in the literature (Mavoa et al., 2012). However, losing access to bus stops reduces accessibility according to Mavoa et al (2012). To fill this gap, Demand Responsive Transportation comes in. For the people who cannot use a bike or scooter to travel this last mile to the bus stop, Demand Responsive Transportation systems are in place to guarantee the access to a bus stop nearby. This was also argued by Mageean & Nelson (2003). The shortcomings of the traditional system are filled by Demand Responsive Transportation.

With the expiration date of many concessions around the corner, provinces are pushing the concept of Mobility as a Service to improve the Demand Responsive Transportation in the rural areas. With the introduction of MaaS, provinces want to improve the system by integrating all types of transport into one ecosystem for the end user (MaaS Alliance).

The whole concept of Demand Responsive Transportation is still very new. Provinces experimented with different implementations of this transportation mode. Some have proven successful, while others have not. With the increased interest in Mobility as a Service, provinces are looking for more possibilities to make the push to Demand Responsive Transportation in rural areas.

Future research

There are 2 recommendations for future research. The first recommendation for further research is research on the opinion of the users. It is important to find out how the users think about this new form of transport. This is an important thing to consider, when considering the viability of Demand Responsive Transportation in rural areas.

Another recommendation is to research the other possibilities Demand Responsive Transportation can offer. The provinces that are interviewed all saw Demand Responsive Transportation as something that is used as a last resort. When there is no other possibility to guarantee accessibility in an area, Demand Responsive Transportation options are considered. It is interesting to do research on the possibilities Demand Responsive Transportation can offer in other situations, for example in cities.

Reflection

A critical reflection on the process of this thesis is important. In the first place, it is important to notice this research is not perfect. There were some limitations. The amount of bus operators interviewed could have been higher. The interviews with the provinces were set up quickly. 6 out of the 12 provinces in the Netherlands wanted to do an interview. However, the thesis only includes one bus operator interview. The choice to go for bus operators as well was made too late. More interviews are needed to get a more representative selection, so this number should have been higher.

Another lesson is regarding the interview questions. They were formulated in the beginning of the research in the interview guide. As the interviews progressed, some interesting information was shared by the interviewees and some of the questions became irrelevant. This knowledge was taken into the next interviews, focusing less on the irrelevant questions. The questions were answered, but there was a changing approach between the interviews, which did not help the process.

The final limitation and learning point was the scope of the research. The thesis was intended to also discuss the user side of Demand Responsive Transportation. The idea was to do a questionnaire in rural areas, to ask people about their public transport use and views on a possible demand responsive system. It became clear this would have been too much work to realize. When the focus had been on 1 method from the beginning, the process would have been easier.

References

- Clifford, N., Cope, M., Gillespie, T., & French, S. (2016). *Key methods in Geography*. 3rd edition. London: SAGE.
- Coutinho, F.M., Oort, N. van, Christoforou, Z., Alonso-González, M.J., Cats, O. & Hoogendoorn, S. (2020). Impacts of replacing a fixed public transport line by a demand responsive transport system: Case study of a rural area in Amsterdam. *Research in Transportation Economics*, 83, 100910
- CPB (2009). *Het belang van openbaar vervoer*. Retrieved on October 15, 2020 from <https://www.cpb.nl/sites/default/files/publicaties/download/het-belang-van-openbaar-vervoer-de-maatschappelijke-effecten-op-een-rij.pdf>.
- Enoch, M, Potter, S., Parkhurst, G. & Smith, M. (2006). Why do demand responsive transport systems fail? *Conference Paper: Transportation Research Board 85th Annual Meeting 2006*, Washington DC
- Hibbs, J. (1972). Maintaining Transport Services in Rural Areas. *Journal of Transport Economics and Policy*, 6(1), 10-21.
- Interreg Europe (2018). *A policy Brief from the Policy Learning Platform on Low-carbon economy*. Retrieved on February 3, 2021 from https://www.interregeurope.eu/fileadmin/user_upload/plp_uploads/policy_briefs/2018-06-27_Policy_Brief_Demand_Responsive_Transport.pdf.
- KpVV Crow (2018). *Staat van het regionale openbaar vervoer 2018* . Retrieved on October 15, 2020 from https://roco-v-nh.nl/wp-content/uploads/2019/12/CROW-KpVV_Staat-van-het-regionaal-ov-2018.pdf.
- MaaS Alliance. *What is MaaS*. Retrieved on January 2, 2021 from <https://maas-alliance.eu/homepage/what-is-maas/>.
- Mavoia, S., Witten, K., McCreanor, T. & O’Sullivan, D. (2012). GIS based destination accessibility via public transit and walking in Auckland, New Zealand. *Journal of Transport Geography*, 20(1), 15-22.
- Mageean, J., & Nelson, J.D. (2003) The evaluation of demand responsive transport services in Europe. *Journal of Transport Geography*, Volume 11, Issue 4, 255-270.
- Mobycon & Forseti (2014). *Internationale conferentie vraagafhankelijk Vervoer*. Retrieved on August 3 2020, from <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/internationale-conferentie-vraagafhankelijk-vervoer>.
- OVPro (2020). *Nieuwe maatregelen raken ook het openbaar vervoer*. Retrieved on October 4, 2020 from <https://www.ovpro.nl/corona/2020/10/12/nieuwe-coronamaatregelen-raken-ook-het-openbaar-vervoer/>.

- Parlementaire monitor (2009). *Letter from minister to parliament about Demand Responsive Transportation*. Retrieved on August 23, 2020 from <https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvi5epmj1ey0/vi3af0qqwny4>.
- Provincie Flevoland. *Notitie financiële effecten Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) in relatie tot lijngebonden openbaar vervoer*. Retrieved on August 23, 2020 from <https://stateninformatie.flevoland.nl/Documenten/CWM02-003.pdf>
- Provincie Flevoland. *OV-visie Flevoland 2014 – 2024*. Retrieved on August 23, 2020 from <https://www.flevoland.nl/getmedia/6539007f-cbaa-4e01-827e-1e9aa9763cdc/OV-visie-2014-dvo.pdf>
- Provincie Flevoland. *Programma mobiliteit & Ruimte 2018*. Retrieved on August 23, 2020 from <https://www.flevoland.nl/getmedia/a9885be9-c47c-4081-8a53-a2f1eff422e0/2179075-v2-Versie-ter-vaststelling-Programma-Mobiliteit-en-Ruimte.PDF>
- Punch, K.F. (2013) *Introduction to Social Research*, 3rd edition, Chapters 4, 5, 6, 7 & 10
- Rijksoverheid. *Afspraken over het openbaar vervoer*. Retrieved on October 23, 2020 from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/afspraken-over-het-openbaar-vervoer>.
- Rijksoverheid. *Contouren Toekomstbeeld OV 2040*. Retrieved on January 12, 2021 from <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/02/06/contouren-toekomstbeeld-ov-2040>
- Urry, J. (2004). The ‘system’ of automobility. *Theory, Culture & Society*, 21 (4-5), 25-39.
- Viergutz & Schmidt (2019). Demand responsive - vs. conventional public transportation: A MATSim study about the rural town of Colditz, Germany. *Procedia Computer Science Volume 151, 2019, 69-76*
- Wong, Y.Z., Hensher, D.A. & Mulley, C. (2020). Mobility as a service (MaaS): Charting a future context. *Transportation Research Part A: Policy and Practice, Volume 131, 2020, 5-19*
- Wang et al. (2015). Exploring the propensity to travel by demand responsive transport in the rural area of Lincolnshire in England. *Case Studies on Transport Policy Volume 3, Issue 2, 129-136*

Appendix 1: Interview guide

Introduction

Introducing myself briefly and thanking them for the interview. Asking if I can record the interview. When the recording starts, ask them to introduce themselves. Their job within the province and their responsibilities.

Questions

1. What are the main challenges regarding public transport in your province?
2. What is the main cause for these challenges and are these financial or operational?
3. What are the current strategies/policies to adapt to the decline of rural areas?
4. Some villages have accessibility issues. In these villages, there are no busses on the weekends, and on weekdays the bus is only stopping in the morning and afternoon. What are the views of the province on this and do they want/can they influence this?
Extra: Is there information present on how current Demand Responsive Transportation functions and about user satisfaction?
5. Did the province conduct research on Demand Responsive Transportation? What is the difference in cost compared to current public transport? Can Demand Responsive Transportation improve accessibility?
6. If the province considered pilots with Demand Responsive Transportation, what are the major motives to do so? Are costs a benefit or a drawback? And what about accessibility?
7. Do you have feedback systems to get the opinion from the population/users of current public transport? Is this mostly positive or negative?
8. Does the province also look at trials in other areas/countries? Does the province consider this data useful?
9. Could Demand Responsive Transportation be an alternative for traditional public transport altogether? So: only use major hubs with scheduled trains and busses and from there only use Demand Responsive Transportation.
10. Question about the future. (institutional plans and personal views)

Finalizing

Do you want to add something (un)related to this topic?

Thank you for the interview! If you have some other questions (un)related to the research, please email me.

Appendix 2: Consent form



university of
 groningen

faculty of spatial sciences

Geïnformeerde Toestemming

Ik
(naam participant)

stem toe mee te doen aan een onderzoek dat uitgevoerd wordt door

Matthias Jaimy Post / 0644260502 / m.j.post.2@student.rug.nl

Ik ben me ervan bewust dat deelname aan dit onderzoek met als titel

Demand Responsive Transportation in Rural Areas

geheel vrijwillig is. Ik kan mijn medewerking op elk tijdstip stopzetten en de gegevens die verkregen zijn uit dit onderzoek terugkrijgen, laten verwijderen uit de database, of laten vernietigen. De onderzoeker draagt zorg voor een veilige dataopslag.

1. Het doel van dit onderzoek is

Om te onderzoeken of vraagafhankelijk (openbaar)vervoer een goede toevoeging of vervanging is van bestaande buslijnen

Deelname aan dit onderzoek zal meer inzicht geven omtrent

De staat en mogelijkheden van het vraagafhankelijk (openbaar)vervoer in landelijke gebieden

2. Het hele onderzoek zal ongeveer 45 minuten duren. Voorafgaand aan het interview zal de onderzoeker uitleggen waar het onderzoek over gaat.

3. De gegevens die verkregen zijn uit dit onderzoek zullen vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens kunnen eventueel anoniem worden gerapporteerd en zijn alleen voor de onderzoeker beschikbaar.

4. De onderzoeker maakt alleen opnames van het interview als hier mondeling toestemming voor is gegeven aan het begin van het gesprek.

5. De onderzoeker (of de contactpersoon) zal alle verdere vragen over dit onderzoek beantwoorden, nu of gedurende het verdere verloop van het onderzoek.

Datum:

23 november 2020

Handtekening onderzoeker:

Matthias Jaimy Post

Datum:

Handtekening participant:

Appendix 3: Coding table

For every overarching theme, data was extracted from the transcripts. The table contains the shortened English version of the raw data, the overarching theme it fits in and the number of interviews that contained this theme. Below the table, all the raw data used from the transcripts are sorted by theme in Dutch.

Short version of raw data	Overarching theme	Number of interviews that contained this theme
Province 1: "Challenge to increase rural accessibility, MaaS is a good possibility."	Accessibility	5
Province 2: "We can drop lines, but then we do not meet our goal to serve every core"		
Province 3: "Chain hubs are created to keep the whole province accessible"		
Province 4: "Accessibility in rural areas is the biggest challenge"		
Bus operator: "Demand Responsive Transportation is much more essential in rural areas"		
Province 1: "The thought process behind it is to create 1 ecosystem for the users where all operators can join."	Mobility as a Service	5
Province 2: "We want to combine DRT with other modes of transport. That is what we call MaaS, there lies the solution to make different concepts affordable"		
Province 3: "Then you arrive at the concept of MaaS, that is our main focus"		
Province 4: "Where we used to look at the public transport system as something on its own, we are now looking more towards MaaS"		
Province 5: "We want a new system that everyone can use, you know MaaS? That's how we want it to be"		
Province 2: "Apps are developing, and contracts are expiring. In the new contracts we will put apps as an obligation, increasing the findability"	Smartphones	4
Province 4: "We want to keep the option to call for less digital skilled, but we want to get rid of all the different platforms between mobility options"		
Province 5: "In the future with the new system we will look into smartphones, for now this is not that easy. All regions are organized different"		
Bus operator: "You can already use the smartphone to reserve rides. You can also make combinations with people you travel with"		
Province 1: "Maybe it can be cheaper under the flag of MaaS, you have to decide if you want to put money in the system as traveller or as society"	Affordability	5
Province 2: "The passenger number of our own concept is low, no shared rides. There are opportunities for the affordability"		
Province 4: "We have to be cautious, Demand Responsive Transportation as the only option might be very expensive. That is why we want to combine all the different modes."		
Province 5: "We can also just quit with some lines. That is happening now, without public transport, you will end up at Demand Responsive Transportation"		
Bus operator: "The combination of a Demand Responsive Transportation system and Special Transport Services. If you efficiently combine those 2 it can be more affordable. If you keep those systems apart you have to make too much illogical and expensive combinations."		

Short version of raw data	Overarching theme	Number of interviews that contained this theme
Province 1: "Challenge to increase rural accessibility, MaaS is a good possibility."	Accessibility	5
Province 2: "We can drop lines, but then we do not meet our goal to serve every core"		
Province 3: "Chain hubs are created to keep the whole province accessible"		
Province 4: "Accessibility in rural areas is the biggest challenge"		
Bus operator: "Demand Responsive Transportation is much more essential in rural areas"		
Province 1: "The thought process behind it is to create 1 ecosystem for the users where all operators can join."	Mobility as a Service	5
Province 2: "We want to combine DRT with other modes of transport. That is what we call MaaS, there lies the solution to make different concepts affordable"		
Province 3: "Then you arrive at the concept of MaaS, that is our main focus"		
Province 4: "Where we used to look at the public transport system as something on its own, we are now looking more towards MaaS"		
Province 5: "We want a new system that everyone can use, you know MaaS? That's how we want it to be"		
Province 2: "Apps are developing, and contracts are expiring. In the new contracts we will put apps as an obligation, increasing the findability"	Smartphones	4
Province 4: "We want to keep the option to call for less digital skilled, but we want to get rid of all the different platforms between mobility options"		
Province 5: "In the future with the new system we will look into smartphones, for now this is not that easy. All regions are organized different"		
Bus operator: "You can already use the smartphone to reserve rides. You can also make combinations with people you travel with"		
Province 1: "Maybe it can be cheaper under the flag of MaaS, you have to decide if you want to put money in the system as traveller or as society"	Affordability	5
Province 2: "The passenger number of our own concept is low, no shared rides. There are opportunities for the affordability"		
Province 4: "We have to be cautious, Demand Responsive Transportation as the only option might be very expensive. That is why we want to combine all the different modes."		
Province 5: "We can also just quit with some lines. That is happening now, without public transport, you will end up at Demand Responsive Transportation"		
Bus operator: "The combination of a Demand Responsive Transportation system and Special Transport Services. If you efficiently combine those 2 it can be more affordable. If you keep those systems apart you have to make too much illogical and expensive combinations."		

Accessibility

Province 1: Het is natuurlijk een opgave om de bereikbaarheid van het landelijk gebied te verbeteren. Een goede mogelijkheid hiervoor is MaaS.

Provincie 2: Nu met corona moet je wel gaan krimpen in de dienstregeling. Dan zie je dat er soms maar 2 man in de bus zit. Die lijnen kan je laten vervallen, maar dan voldoe je dus niet meer aan het uitgangspunt dat je elke kern wil bedienen met OV.

Provincie 3: Ketenknooppunten zijn bedacht om beide provincies bereikbaar te houden en voor iedereen binnen 15 km een hub te hebben.

Provincie 4: De bereikbaarheid in het landelijk gebied is direct het grootste vraagpunt. Hoe houd je dat op peil?

Bus operator: Als je het doet in de wieringermeer of in noordoost Groningen, dan is er binnen 10 kilometer geen bus te vinden. Dat zijn wel heel verschillende dingen. Op het platteland is het voor de bereikbaarheid veel essentieler.

MaaS

Provincie 1: Het is natuurlijk een opgave om de bereikbaarheid van het landelijk gebied te verbeteren. Een goede mogelijkheid hiervoor is MaaS. ... We hebben hier onderzoek naar gedaan in een gemeente en meerdere gemeentes hebben hier wel interesse in. We zijn begonnen in de gemeente omdat er vanuit de politiek interesse in was. We hebben gekeken naar de soorten gebruikersgroepen en wat ze er voor zouden willen betalen. De eerste resultaten zijn binnen en het ziet er hoopvolgend uit. Mensen zijn bereid het te gaan gebruiken en je ziet dat het bedrijfsleven ook enthousiast is. Je kan veel minder bereikbare gebieden ontsluiten.

Provincie 1: De gedachte er achter is wel om een platform te ontwikkelen en een ecosysteem waarin alle aanbieders kunnen aansluiten. Dan kan de gebruiker op 1 omgeving boeken en betalen. ... De kracht zou dan liggen in de combinatie.

Provincie 2: In DRT willen we graag combinaties leggen met andere soorten van vervoer. Je kan dus, dat noemen we MaaS. Daar ligt wel een oplossing, om verschillende concepten betaalbaar te maken.

Provincie 3: Dan kom je uiteindelijk op het model van MaaS, dus dat is eigenlijk onze focus.

Provincie 4: Waar we eerst apart keken naar het OV systeem kijken we veel meer naar het idee van MaaS. Wat is de toekomst, wat is onze strategie en hoe verhoud het OV zich tot MaaS.

Provincie 5: We willen nu naar een nieuw systeem waar je iedereen makkelijk mee kan vervoeren en dat iedereen er gebruik van kan maken. Dan krijg je wel dat het goed vindbaar moet zijn, goed planbaar moet zijn. Ik weet niet of je MaaS kent? Zon systeem moet het gaan worden. Mensen moeten kunnen zien dat ze een bepaalde mogelijkheid hebben van reizen.

Smartphones

Provincie 2: Apps ontwikkelen zich en de oude contracten lopen bijna af. In de nieuwe contracten zet je het gebruik van dit soort apps als verplichting neer, waardoor de vindbaarheid groter wordt.

Provincie 4: Ja en kijk we willen ook wel voor de mensen die niet digitaal vaardig zijn de beloptie houden, maar het belangrijkste is wel dat we af willen van allerlei vodjes tussen de verschillende mobiliteitsmogelijkheden.

Provincie 5: In de toekomst met het nieuwe systeem wel (kijken naar smartphones). Dat gaat nu nog niet zo snel. De regio's hebben dit allemaal apart geregeld, dus het is lastig.

Bus operator: Je kan allang de website gebruiken, de smartphone kan je ritten mee reserveren, ook voor het jaar vooruit. Ook kan je combinaties maken dat mensen die met zijn allen naar hetzelfde moeten, dat mensen in hetzelfde voertuigen kunnen. De provincies willen het zo laagdrempelig mogelijk houden.

Affordability

Provincie 1: DRT klinkt wel mooi, maar ook daarvoor geldt dan dat je als reiziger of als samenleving wel geld erin wil stoppen. De aanbieder van het huidige vervoer zou dat niet zomaar doen. ... Dat is er vanuitgaand dat je het zou financieren op de manier waarop we het nu doen. Misschien gaan we nog systemen ontdekken of als je het onder de vlag van MaaS weet te doen, dat het dan goedkoper kan.

Provincie 2: Het gebruik hiervan bij ons eigen concept is heel laag. Er komt tussentijds nooit iemand bij in. Hier ligt wel een kans voor de betaalbaarheid...

Provincie 4: Ja, maar tegelijkertijd moet je ook opletten dat DRT als enige oplossing ook heel duur kan zijn. Vandaar dat wij van de hele mix gebruik willen maken met deelmobiliteit, deelautos, fietsen en scooters.

Provincie 5: We kunnen ook zeggen we stoppen er mee. Dat gebeurt nu bij de nieuwste concessie. Wat dan? Dan heb je ineens geen OV aanbod meer. Dan kom je terecht bij het vraagafhankelijke vervoer.

Bus operator: De combinatie die ik net vertelde. De combinatie van regiotaxi en WMO vervoer. Als je zorgt voor voldoende volume in verschillende vervoersstromen in een gebied, wordt het voor de overheid betaalbaarder. Je moet ritlen gaan combineren en niet iedereen afzonderlijk vervoeren. Dan kan je beter een wat groter volume hebben en een aantal busjes laten rondrijden om efficiënte combinaties te maken. Als je de systemen apart behandelt moet je te veel onlogische en dure combinaties maken.

Stretching lines

Provincie 1: Misschien kan je beter blijven investeren in een grotere buslijnen tussen de grote steden en dan met een creatiever flexibel systeem in de kleinere steden en dorpen terecht komt. En dat je vanaf de grotere steden op het reguliere OV overstapt.

Provincie 2: Met een aantal bussen gaan we nu strekken, ik noem het liever versnellen. Dan gaat de bus niet door het dorp, maar deze rijdt dan rechtdoor op bepaalde trajecten, dus langs het dorp. In sommige gevallen betekent dat dat ze 5km moeten fietsen, maar dan kunnen ze dus de DRT system gebruiken. Niet iedereen is goed ter been of kan fietsen, dus dan kan dat in een heel aantal gevallen goedkoper kan zijn dan wanneer er een bus door het dorp moet rijden waar niemand in stapt. Dan is het wel een businessmodel.

Provincie 3: Maar wat we dus ook zien is dat wanneer wij een hoge kwalitatieve bus laten rijden en die in essentie sneller is want hij kan sneller rijden en hij doet minder haltes aan, dus hij stopt minder vaak, hij is veel comfortabeler ivm busbanen en weinig stops en gekke knikken in rotondes. Dus dat hele systeem zien we dat het heel veel mensen trekt en dat we enorme reizigersaantallen krijgen. Dus je ziet dat mensen het niet erg vinden om iets verder naar de bushaltes te reizen. Dat maakt het mogelijk dat je zulke trajecten hebt en om elke 200meter een halte moet hebben. Dan hoeft je niet alle kernen aan te doen want anders is het niet meer snel en dan moeten mensen zo lang in de bus zitten. Dat is wel zoeken dus we richten ons wel op het hoogwaardige van snel en hoogfrequent en minder stops. ER moeten wel stops zijn natuurlijk, daar moet je goed naar kijken en dan heb je de basislijnen die wel vaker stoppen en meer door de kernen gaan. Ook strekken we die wel en die willen we dan voeden vanuit de xtaxi om er te komen. Dan kan je veel mer kwaliteit bieden op de grotere lijnen.

Provincie 4: In de huidige concessie is duidelijk dat het niet overal meer mogelijk is een grote bus te laten rijden (strekken van lijnen). Niet altijd en niet overal. Toen is vraagafhankelijk vervoer in beeld gekomen.

Provincie 5: Of als je buslijnen die vroeger door alle dorpjes slingerde, die lijnen worden nu gestrekt, om sneller van A naar B te reizen. Dan wordt het bijna een trein op wielen. Daarmee vergroot je het reisgemak en plezier ook voor de reizigers. Dit zorgt voor een nieuwe doelgroep. Je komt alleen niet meer in de wijken. Daar is het OV vangnet voor, om de mensen aan te sluiten op de vaste lijnen.

Bus operator: Ja eigenlijk is het strekken van routes iets wat al lang aan de gang is. Het vergroot de aantrekkelijkheid van het OV. Iedereen wil graag dat de bus voor de deur stopt. Dat je maar een klein stukje moet lopen. Maar mensen vinden het vervelender als ze eenmaal in de bus door elk dorpje moet. De oplossing is dan simpel, je moet vooral buiten de dorpskernen rijden en je moet dan voor-en natransport regelen.

Provincie 6: Wij zien meer OV op de hoofdroutes met aanvullende systemen zoals buurtbus, Flex, schoolbussen, strandlijnen etc.

Voor- en natransport (Last mile)

Provincie 1: Je kan natuurlijk bij een busstation zoiets (voor- en natransport) aanbieden, maar hoe dichterbij de reiziger je kan komen hoe groter de kans dat mensen er gebruik van gaan maken. Je kan je voorstellen dat je in de avonduren een deelauto kan afnemen, zodat je als student wel gewoon naar je studentenkamer kan reizen.

Provincie 2: Als je geen normaal vervoer hebt zelf dan kan je altijd de xtaxi bellen. Die kan je altijd van thuis naar de hub brengen.

Provincie 5: Het is bedoeld als voor en natransport voor openbaar vervoer (provinciale DRT). We vinden dat dit moet verbeteren, voornamelijk de aansluiting op het OV.

Vindbaarheid

Provincie 2: Apps ontwikkelen zich en de oude contracten lopen bijna af. In de nieuwe contracten zet je het gebruik van dit soort apps als verplichting neer, waardoor de vindbaarheid groter wordt.

Provincie 3: Het is niet meteen zo dat het storm liep maar het is een langzame ontwikkeling die nu gaande is. Dat heeft deels te maken met de bekendheid dat we dus een nieuwe marketingcampagne hebben opgestart. ... Het wordt wel gebruikt maar nog niet tot het maximum.

Provincie 5: We willen nu naar een nieuw systeem waar je iedereen makkelijk mee kan vervoeren en dat iedereen er gebruik van kan maken. Dan krijg je wel dat het goed vindbaar moet zijn, goed planbaar moet zijn.

Vangnet (last resort)

Provincie 1: Binnen de provincie is toen gezegd dat we de regiotaxi hebben. Daar hebben we een OV tarief op zitten, dus dat hebben we als vangnet.

Provincie 2: Het is op dit moment echt een soort vangnet. Op de momenten dat regulier vervoer niet meer kan rijden is het systeem er om te gaten op te vullen omdat er te weinig vraag is.

Provincie 5: Als het aanbod weg valt heb je overal in de provincie wel een vangnet aanbod. Daarmee maakt het het iets minder erg als je gaat snijden in het OV aanbod.

Appendix 4: Transcriptions of the interviews

City names, province specific names for Demand Responsive Transportation systems or any other province related names are either replaced with an X or a general name to prevent identification.

Province 1: senior policy advisor public transport / program manager mobility & space

Na korte introductie begint het interview:

Is openbaar vervoer momenteel een belangrijk issue in de provincie?

We hebben een wat drukkere tijd gehad, want we hebben een aanbesteding gehad, Ijsselvecht. Voorafgaand daaraan een nota van uitgangspunten, het jaar daarvoor. Dan piekt de aandacht wel even. Dit jaar piekt het ook even, toen hebben we de structuur van de reizigerstarieven geevalueerd. Dan komen we een keer in de statencommissie en dan worden er wat vragen gesteld. Daar hebben we helaas de concessie Keolis moeten intrekken. Dat heeft dan niet de warme belangstelling van statenleden met extra veel informatie, vragen en besloten zittingen. Volgend jaar gaan we opnieuw aanbesteden dus dan zal het ook een paar keer op de agenda komen. Maar normaliter gaat het niet elke vergadering over openbaar vervoer. Ook qua financiën ligt het vast, het geld gaat naar de vervoerders dus in de begrotingsrondes is het ook geen heel groot bespreekpunt.

Maar je merkt wel dat men van openbaar vervoer snel wat vindt. Als je nchtje niet met de bus kan van xx naar xx worden er gelijk wel vragen over gesteld. Het is al gauw te duur of te weinig. We hebben wel gemerkt, want we zijn laatst ook bij de staten geweest en dan vroegen wat wat vindt u belangrijk voor het nieuwe programma. Dan zie je wel dat de ontsluiting van kleine kernen en een goede spoorverbinding belangrijk worden geacht. We willen graag naar Utrecht, Groningen, Amsterdam. Vaak snel alle kanten op. Dan moeten wij wel wat tegengas geven. Men kan wel wat willen, maar het moet wel betaald worden. Het is een onderwerp wat leeft, maar vooral als er een concrete aanleiding voor is. Dus niet bij elke vergadering.

Wat zijn verder de grote obstakels binnen het OV?

De aanbesteding was een vervelend incident. Het is een beetje afhankelijk van welke kant je het aanvliegt. We hebben een dunbevolkte provincie dus vooral de scholierenbussen en de spitsuren zijn druk. Dat is wel een obstakel om dan te groeien. Rond Groningen is er elke 8 minuten een bus, net als in GROTE STAD. Maar daar heb je de bevolkingsaantallen om de bus te vullen. Je kan zeggen de provincie stopt er te weinig geld in, maar we moeten de bussen ook kunnen vullen. Door de lage bevolking is het lastig om dan ook een dekkend netwerk de vullen met reizigers.

Ik las dat de rijksbijdrage gebonden is aan de reizigersaantallen (oud document).

Dat is niet meer zo volgens mij. Dat weet **spreker 2** beter. **Spreker 2:** Je hebt de brededoeluitkering van de landelijke overheid, dat is niet meer gekoppeld. Ergens gaat het wel door in oppervlakte. In Flevoland zal het in verhouding staan tot de omvang van het gebied. Maar hij is niet meer 1 op 1 herleidbaar.

Dat zou nog een stuk minder fortuinlijk zijn omdat je best veel landelijk gebied hebt. (gebonden aan de reizigersaantallen)

Daar zijn we natuurlijk niet uniek in, kijk maar naar noord nederland. Maar in principe heb je gelijk.

Spreker 1: Ja dus zeg maar onze portomonee voor mobiliteit is aanzienlijk minder groot dan de grotere provincies en dichtbevolkter. We moeten er alles mee vullen, automobilititeit en dus ook openbaar vervoer. OV gebruikt van die begroting ook een groot deel elk jaar.

Stijgen of dalen de reizigersaantallen over de afgelopen 5 tot 10 jaar?

Nee de reizigersaantallen zijn niet makkelijk te vinden zoals in Groningen Drenthe. We zien een hele lichte neiging tot daling. Er was in ieder geval geen groei. Of dat door de vergrijzing komt of door het gebruik van de ebike of andere redenen niet meer met de bus gaan, maar als je naar de populatie van de provincie kijkt, dan neem ik GROTE STAD niet mee, die hebben een eigen concessie wat betreft OV. Die hebben een gunstigere uitzondering. Maar als je kijkt in de rest van de provincie is het redelijk stabiel met een lichte daling.

Zie je de daling ook in andere grote steden of alleen in de dorpen?

De grote steden zijn over het algemeen zelf verantwoordelijk voor het OV beheer dus daar hebben we de cijfers minder duidelijk van. Ze hebben zelf alle gegevens over reizigersaantallen daar krijgen we geen rapporten van. Wat ik wel begrepen heb is dat de vervoerder vindt dat de reizigers minder hard stijgen in de steden dan de vervoerders hadden gehoopt toen ze inschreven. Dus daar hangen ze ook niet met de benen uit de bus.

Om nog even terug te komen op de dorpen, in de GEBIED IN PROVINCIE heb je dorpen waar in de weekenden geen bussen rijden en door de weeks maar tot 18:00. Wil de provincie hier wat aan doen, of kan dat niet? Voor de reiziger is dit heel lastig.

Ik werk nog niet zo lang bij de provincie dat ik betrokken was bij deze afbouw jaren geleden. Maar wij zien dat na 6uur savonds een enorme knik komt in het gebruik van het OV. Bijna niemand gaat meer in de bus dan, dus dan wordt het heel duur om de bus in de lucht te houden. Dit geldt ook in het weekend. Binnen de provincie is toen gezegd dat we de regiotaxi hebben. Daar hebben we een OV tarief op zitten, dus dat hebben we als vangnet. Dan is het voor studenten natuurlijk een stuk duurder, in plaats van dat je op de bus kan stappen.

We zijn wel met zulke projecten bezig in de provincie. Dat is waar **spreker 2** wat meer actief op is.

Dat heeft dus te maken met het idee van MaaS? Zou je daar wat over kunnen vertellen?

Spreker 2: Ja daar kan ik wel wat over zeggen. Het is natuurlijk een opgave om de bereikbaarheid van het landelijk gebied te verbeteren. Een goede mogelijkheid hiervoor is MaaS. Het is niet bedoel als vervanging van het ov, maar meer als een aanvulling. We hebben hier onderzoek naar gedaan in een gemeente en meerdere gemeentes hebben hier wel interesse in. We zijn begonnen in de gemeente omdat er vanuit de politiek intersse in was. We hebben gekeken naar de soorten gebruikersgroepen en wat ze er voor zouden willen betalen. De eerste resultaten zijn binnen en het ziet er hoopvolgevend uit. Mensen zijn bereid het te gaan gebruiken en je ziet dat het bedrijfsleven ook enthousiast is. Je kan veel minder bereikbare gebieden ontsluiten. Je ziet dat oudere mensen wel vaak proberen met anderen of een groepje te reizen, maar ouderen willen soms zelf ook wel een keuze maken, om een deelauto of wat dan ook te kunnen bestellen. De gebruikers willen meer dan gemiddeld bijbetalen om van deze service gebruik te kunnen maken.

De interesse is hoog in de groep die we onderzocht hebben. Het consortium is nu een plan aan het maken, om te kijken welke businesscases je hier uit kan destilleren. En als provincie kiezen we nu de insteek om te kijken of we vanuit de provincie afspraken kunnen maken met de gemeente, want die

moet de case meer uitkristalliseren met het consortium. Om dit een aantal jaar te subsidiëren en een pilot te beginnen om het levensvatbaar te krijgen. De gedachte er achter is wel om een platform te ontwikkelen en een ecosysteem waarin alle aanbieders kunnen aansluiten. Dan kan de gebruiker op 1 omgeving boeken en betalen. Dat er allemaal aanbieders achter zitten is prima, maar de reiziger mag hier geen last van hebben. Je boekt een reis van A tot Z. Je gaat niet alleen van stad tot dorp, maar als je door wil naar een grotere stad moet je deze reis ook kunnen boeken op het platform. De kracht zou dan liggen in de combinatie.

Dus naast een vervanging van het OV wil je ook de last mile aanbieden?

Dat is inderdaad een mogelijkheid. Je kan natuurlijk bij een busstation zoets aanbieden, maar hoe dichterbij de reiziger je kan komen hoe groter de kans dat mensen er gebruik van gaan maken. Je kan je voorstellen dat je in de avonduren een deelauto kan afnemen, zodat je als student wel gewoon naar je studentenkamer kan reizen. **Spreker 1:** het belangrijke is ook dat je dan zelf de regie kan hebben over je eigen reis. Dat je niet het idee hebt dat je opgesloten zit en dat je niet weg kan komen. Ik zeg altijd, in MaaS zelf kan je niet rijden, dat heeft geen wielen, het platform. Dus het is wel nodig dat er vervoer concepten zijn die je daadwerkelijk kan boeken. Je kan niet zoals in grote steden 400 deelfietsen neerzetten zoals in Amsterdam. Hoe je dat doet in de kleinere dorpen is wel belangrijk. We kunnen dat niet tot in den treure kunnen blijven ondersteunen. Het mooie is als de markt het op een gegeven moment op kan pakken.

Voor een aantal reizigers zal MaaS van knooppunt naar knooppunt zijn, ookwel hubs. Wat willen we hier mee doen in de provincie? Kunnen we hierbij samenwerken met een vervoerder? Vanuit het OV kijken we nog wel naar flexibel OV (DRT). Wat zou de oplossing zijn tussen de standaard bus van 1x per uur en een bestelbaar alternatief. Iets wat niet via dezelfde route rijdt, maar wat kris kras routes rijdt. We hebben natuurlijk ook wel gekeken naar andere projecten in het land, zoals Twentflex en Brengflex en bravoflex. Dit stopt meestal na een aantal maanden omdat het te duur is.

Onder de vlag van CROW KpVV hebben we landelijk nu ook een groep. Iedereen kijkt bij elkaar mee over het ideale idee. Mensen denken in de politiek vaak dat het direct goedkoper is dan een gewone bus, maar dat valt vaak tegen omdat je toch een voertuig en een bestuurder nodig die beide betaald moeten worden. Hoe groter het gebied en hoe flexibeler de dienst, hoe interessanter het wordt. Voor een enkel dorp is het al gauw niet goedkoper dan een traditionele buslijn. Een slechte buslijn profiteert mee van een goede buslijn, dat is beter aan het traditionele vervoer. DRT klinkt wel mooi, maar ook daarvoor geldt dan dat je als reiziger of als samenleving wel geld erin wil stoppen. De aanbieder van het huidige vervoer zou dat niet zomaar doen. Misschien kan je beter blijven investeren in een grotere buslijnen tussen de grote steden en dan met een creatiever flexibel systeem in de kleinere steden en dorpen terecht komt. En dat je vanaf de grotere steden op het reguliere OV overstapt.

Kijken jullie ook naar andere landen?

Spreker 2: We hebben wel contact met anderen landen. Wat je ziet is dat we in Nederland al best ver zijn met het idee om de hele keten op elkaar aansluiten. Ook wil je binnen het platform alle handelingen integraal doen. De focus daarop zie je in het buitenland nog te weinig. Die vinden het lastig hoe alle systemen aan elkaar knoopt en dat aanvult. Als we dat in Nederland ook gaan doen moet je allemaal subsystemen op elkaar aansluiten en dan wordt de interesse van gebruiker al gauw minder. Wat is de meerwaarde van het concept dan? Dan wordt het snel te duur. We zijn in de pilot kritisch maar daar ligt wel de gouden sleutel om stappen te gaan zetten. Met het consortium zien we wel als we een doorbraak gaan realiseren dat het dan in heel Nederland kan worden uitgerold. Na 3

jaar willen we er als overheid helemaal uitstappen. De aanloop wordt gesubsidieerd en dan moeten ze proberen in 3 jaar levensvatbaar worden. Als overheid kan je het niet blijven betalen, we willen vooral een kickstart geven.

Zijn er veel commerciële partijen bij betrokken?

Er zijn wel een aantal partijen die deelconcepten aanbieden op een bepaald platform. Je ziet dat het wel groeiende is en dat het consortium ook commerciële partijen kan vinden die er aan mee willen doen. Bijvoorbeeld autobedrijven. Als het platform goed is hebben die ook wel interesse om er wat geld tegenaan te gooien. Dat soort grote spelers heb je nodig om in een kwetsbaar gebied wat te beginnen. **Spreker 1:** de uitdaging is ook dat je met hetzelfde ticket ook het stationspoortje kan openen. Bij een reis van A tot Z van deelfiets tot deelauto tot bus en trein wil je hetzelfde reisbewijs kunnen gebruiken. Dan wil je niet allemaal verschillende ketens moeten gebruiken. Je moet zowel de fiets als de auto als het OV kunnen gebruiken. Dan moeten we de keten goed integreren met een simpel overkoepelend systeem. Je wil ook nog dat je als reiziger geteld wordt op alle vervoersmiddelen. Dat er geteld kan worden hoeveel mensen gebruik maken van elke reis zodat de betreffende partijen daar betaald voor krijgen. Er zit een heel draadjesnetwerk achter. We zijn wel ook bezig met het OV dat we eind volgens jaar makkelijker met je telefoon in het OV kan reizen. Dan krijg je ook meer ruimte voor nieuwe concepten.

Krijgen jullie feedback vanuit de reizigers? Wat ze van het OV vinden?

We krijgen op verschillende manieren feedback. Je hebt elk jaar de klantenbarometer die in de bus en in de trein wordt gehouden. Zo meten we allerlei aspecten van het OV. Ook is er een adviesraad die een aantal x per jaar met de provincie om de tafel zitten, namens de reizigers. Over het vervoersplan of over de tarieven. Je krijgt natuurlijk ook wel eens vragen of klachten waar we wat mee kunnen. Wat je vooral ziet is dat je weinig hoort als alles goed gaat. Als je een buslijn weg haalt wil ineens iedereen er gebruik van maken en als je een halte bij wil bouwen wil niemand hem voor de deur hebben.

In een van de feedback documenten stond dat de beoordelingen over het algemeen hoog zijn. Ik heb het gevoel dat de gebruikers van het OV niet zo tevreden zijn als de feedback doet denken.

Dat kan liggen aan de manier waarop een vragenlijst wordt gehouden. Je krijgt de vragenlijst in de bus waar je in zit, dus als je de rit maakt. Dan reis je met het OV, dus dan zit je al in een bus die waarschijnlijk optijd rijdt. Dan geef je snel een voldoende. Als je zou vragen aan inwoners wat ze vinden van het feit dat er op zaterdag geen bus rijdt, vinden mensen dit sneller belachelijk. Dus daardoor kan je snel een verschil krijgen in de feedback. Ookal vinden mensen dat een bus vaker of anders moet rijden, zie je dat in het onderzoek minder snel, door de opbouw van de enquête. Die worden in de bussen uitgedeeld dus niet bij willekeurige mensen in de bus.

We hebben het er over gehad dat het niet per se goedkoper is dan een traditioneel systeem.

Dat is er vanuitgaand dat je het zou financieren op de manier waarop we het nu doen. Misschien gaan we nog systemen ontdekken of als je het onder de vlag van MaaS weet te doen, dat het dan goedkoper kan. De ervaring tot nu toe is in ieder geval dat het niet altijd goedkoper is. In twente hebben ze ook een experiment gedaan met vrijwilligers, daar heb je een soort flexibele buurtbus. Daar komt de bus op aanvraag en rijdt kriskras door het dorp. Hierover is discussie of het echt OV is of niet omdat er geen vaste dienstregeling is. Je moet hele fijnmazig een dorp bedienen om zowel veel reizigers op te halen en het toch goedkoop te houden.

DRT zou heel handig kunnen zijn omdat het goedkoper kan zijn. Ik denk dat het in bijna elk geval de bereikbaarheid verhoogt?

Wat ik al aangaf is dat je moet zoeken naar een evenwicht of het een besparing kan bieden. Als je op elke lijn alsnog een bestuurder en een voertuig nodig hebt is het niet goedkoper. Als je het gebied kan vergroten waarin een bus opereert of een aantal buslijnen kan combineren omdat de vraag zo laag is dat je 1 bus nodig hebt in plaats van 3 kan het een besparing bieden. Je moet een bepaalde mate van efficiëntie bereiken om zowel de bereikbaarheid als de betaalbaarheid te houden. Maar die gouden sleutel is er nog niet.

Veel mensen zijn enthousiast over DRT, maar als er dan pilots worden gehouden lijkt het wel alsof veel projecten niet succesvol zijn of voortijdig stoppen.

Het is ook de vraag voor wie het een succes moet worden. Voor de reiziger, de vervoerder of de subsidieverlener. Het zijn allemaal dingen die je allemaal moet uitzoeken voordat je in een pilot stort.

Volgens mij heb ik alle vragen wel redelijk gehad. Als laatste vraag: hoe zien jullie zelf de toekomst voor jullie van het OV? Zowel in Nederland als in de provincie?

Nu met corona zitten we wel in een lastige situatie. Gelukkig hebben we een overheid die wel wat bijschiet dus we kunnen de bussen nog laten rijden, maar de meningen zijn nog niet eenluident of iedereen straks weer net zoveel het OV gaat gebruiken als voor de covid pandemie. Of dat men zich structureel anders gaat verplaatsen, fietsen of meer online lesgeven of thuiswerken. Dat zal impact hebben op het OV, dus als je geen autonoom vervoer kan creëren hobbelt alles vanzelf achteruit. We willen graag huizen bouwen voor mensen die naar een woning opzoek zijn, dus als dat zorgt voor meer inwoners kan dat ook positief zijn voor het OV. Ook de verduurzaming kan er voor zorgen dat men meer het OV wil gebruiken. Dat zijn dan wel weer lichtpuntjes voor onze ambitieuze toekomstplannen.

Spreker 2: ik ben ook wel hoopvol. Je ziet landelijk dat er minder wordt gestuurd op ruimtelijke ordening. We gaan niet meer automatisch vanuit dat we meer wegen moeten bouwen. Je zou veel meer in de keten kunnen sturen om het effectiever te maken, zodat mensen overstappen van modaliteit. Ook bij het bouwen van een nieuwbouwwijk kan je actief sturen op de vormen van vervoer. Daarmee neemt de behoefte van het OV ook toe. Beginnend met MaaS. Daar moeten we wel bewust voor kiezen. In Amsterdam denken ze hier veel meer over na. De duurzaamheidsgedachte is alleen maar een goede ontwikkeling waarbij MaaS goed kan helpen. We zijn wel een gewoontedier, dus als we op een gegeven moment weer wat meer kunnen na de corona, je ziet het al aan het autogebruik dat zit bijna weer op het niveau van voor de pandemie. Terwijl we toch iets hebben van we werken veel thuis. De verleidingen zijn groot en de reisivraag neemt toe, dus na corona zie ik het niet snel aflopen. Tenzij werken en studeren echt veel dichterbij de werkomgeving kan worden gecreëerd. De investeringen die we hebben gedaan moeten we nu zoveel mogelijk gebruiken. Je ziet dat de overheid minder denkt in een kleine overheid met veel ruimte voor de markt. De overheid neemt in het OV een wat grotere rol aan om samen met het bedrijfsleven ruimte te maken voor nieuwe concepten. Daar ben ik wel benieuwd naar.

Bedankt voor het interview.

Province 2: Project manager, coordinator public transport / member department of public transport, daily management bus and train concessions

Na korte introductie begint het interview:

Wat zijn de grootste obstakels binnen het OV momenteel?

Het is lastig voor te stellen nu met corona hoe het daarvoor was. Je hebt in Nederland verschillende provincies en verschillende vraagstukken. Je merkt wel verschil tussen de randstad en onze provincie natuurlijk. We hebben een redelijk uitgestrekte provincie met inverhouding weinig inwoners. Hoe je daar het OV invult is heel anders dan in de randstad. Wij willen eigenlijk dat elke kern in de provincie wordt bediend met een vorm van openbaar vervoer, maar soms zijn het maar heel weinig mensen die er gebruik van maken. Kleine dorpen en grote afstanden tussen de dorpen. Dat is wel een van onze vraagstukken. Hoe bedien je iedereen zonder alleen maar lege bussen rond te laten rijden. Hoe vaak laat je deze rondrijden en waar? Je kan ook geen bus 4x per uur laten rijden als er nooit iemand in zit. Dat zie ik wel als een van de grote uitdagingen in de provincie. Nu met corona moet je wel gaan krimpen in de dienstregeling. Dan zie je dat er soms maar 2 man in de bus zit. Die lijnen kan je laten vervallen, maar dan voldoe je dus niet meer aan het uitgangspunt dat je elke kern wil bedienen met OV. Dan komt DRT al snel om de hoek als alternatieve mogelijkheid.

Spreker 2: Je ziet overal in het land dat met name de provincies met buitengebieden een eigen soort type DRT heeft. De grootste uitdaging daarbij is dat het nu veel geld kost. Veel initiatieven gaat na een jaar de stekker er uit. Het aanbod is niet groot. Dat is ook de reden dat het vraagafhankelijk is. Als er genoeg mensen zijn die er gebruik van maken laat je die bus wel 4x door een dorp rijden. Geld is sowieso wel een issue. DRT zit ook wel een ander ding aan. Dat is wel een kans, maar wat nu een obstakel is. De vindbaarheid en dat mensen weten dat het er is kan in de komende tijd een vlucht genomen worden. Apps ontwikkelen zich en de oude contracten lopen bijna af. In de nieuwe contracten zet je het gebruik van dit soort apps als verplichting neer, waardoor de vindbaarheid groter wordt. Er zit nog wel een financiële kans in. In DRT willen we graag combinaties leggen met andere soorten van vervoer. Je kan dus, dat noemen we MaaS. Daar ligt wel een oplossing, om verschillende concepten betaalbaar te maken. En ook om te zorgen dat als je ergens een keer, we hebben zelf de DRT SYSTEM, een taxi tegen een gereduceerd tarief, je dit makkelijker kan combineren (dus integratie). Ik heb zelf in het buitenland wel eens uber gebruikt, dan heb je uber share. Als de taxi dan een oproep krijgt tussendoor stapt diegene bij je in de auto. Dat is ideaal want het bespaart kosten voor de gebruiker en voor de aanbieder. Het gebruik hiervan bij ons eigen concept is heel laag. Er komt tussentijds nooit iemand bij in. Hier ligt wel een kans voor de betaalbaarheid en de zichtbaarheid. Er liggen kansen om deze problemen in de toekomst voor een deel op te lossen.

Het DRT systeem in jullie provincie is vrij goedkoop.

Leuk dat je dat zegt, voor de gebruiker is het inderdaad heel goedkoop. Gezien we deels ook taxi's inzetten, en je weet hoe duur dat kan zijn, dan ben je zo 50 euro kwijt. Daar krijgen we nu via de reiziger maar 2,50 voor terug. Dat kost ontzettend veel geld, dus als iedereen het massaal gaat gebruiken kost het heel veel geld.

Ja precies. Dus jullie DRT is meer als gebruik voor aanvulling van de huidige dienstregeling en niet per se als een wijdverspreid concept?

Het is op dit moment echt een soort vangnet. Op de momenten dat regulier vervoer niet meer kan rijden is het systeem er om te gaten op te vullen omdat er te weinig vraag is. Ik zie vooral in de

toekomst wel dat je te maken hebt met krimp van bevolking, veel mensen trekken naar de stad. Dus de vraag wordt steeds kleiner. Niemand wil dat de bussen verdwijnen, maar dat is soms onhoudbaar. Als er de hele dag lege bussen door de dorpen rijden en er stapt niemand in dan ben je niet goed bezig. Op termijn in de toekomst zie ik het wel degelijk als iets wat verder gaat dan de vangnet functie, daarmee kan het een meer reguliere manier van OV worden die we dan aanbieden.

Ja dat wilde ik nog vragen. Nu als aanvulling is het natuurlijk best duur. Als je het misschien als vervanging zou gebruiken van de traditionele buslijnen zou het misschien wel voordeliger kunnen worden.

Ja dat is heel lastig. Het verschilt ook per gebied. Tuurlijk als je ergens een bus niet meer de hele dag laat rijden omdat er niemand instapt kan dat zeker kosten besparen. We doen dat nu ook al meer. In kader van corona hebben we een aantal aanpassingen gedaan in de dienstregeling. In de loop van volgend jaar wordt dat wel meer. Met een aantal bussen gaan we nu strekken, ik noem het liever versnellen. Dan gaat de bus niet door het dorp, maar deze rijdt dan recht door op bepaalde trajecten, dus langs het dorp. In sommige gevallen betekent dat dat ze 5km moeten fietsen, maar dan kunnen ze dus de DRT system gebruiken. Niet iedereen is goed ter been of kan fietsen, dus dan kan dat in een heel aantal gevallen goedkoper kan zijn dan wanneer er een bus door het dorp moet rijden waar niemand in stapt. Dan is het wel een businessmodel. Dan kan het nog steeds niet uit, maar in het totale plaatje is het dan rendabel.

Spreker 1: Voor de reiziger blijft het dan wel vraagafhankelijk vervoer. Misschien dat dat dan met apps en MaaS makkelijker kan worden, maar nu moeten mensen wel actief bellen. We merken dat dat wel een drempel is voor mensen. Je kan niet makkelijk direct een bus pakken op deze manier. Dit kan met apps wel makkelijker gemaakt worden, want dat is nu wel een nadeel van DRT.

Hoe zijn de verhoudingen van gebruikers qua leeftijd in jullie DRT systeem?

Volgens mij maakt dat niet zoveel uit. We hebben nog een ander DRT systeem wat nog wel volgens een vaste dienstregeling rijdt, dat is dus wel vraagafhankelijk. (Gaat pas rijden als er gebeld wordt). Die wordt wel meer door jongeren gebruikt. We willen vraagafhankelijk vervoer mogelijk maken voor de reiziger maar het is wel een hele dure mogelijkheid. Het is nu financieel geen optie omdat er veel verlies op wordt geleden, dus dat is wel een vraagstuk voor in de toekomst. Ik denk dat DRT wel een grotere rol gaat spelen in de toekomst in onze provincie. **Spreker 2:** Dat heeft wel te maken met de oude contracten. Nu met de nieuwe contracten biedt het de kans om daar goede afspraken over te maken. **We moeten ook wel, we vinden DRT nu duur maar de lege bus is ook duur. Daar zie je door het huidige systeem de rekening minder van, maar als je het slim doet kan DRT veel efficiënter zijn dan een traditionele buslijn over het platteland.** We doen wel pilots in het kader van DRT. Maar het neemt niet weg dat je de grootschalige verandering pas bereikt als je nieuwe contracten afsluit. Dan moeten de vervoerders met een goed aanbod komen en dan gaan ze het anders doen dan dat ze het deden.

Spreker 1: We hebben ook de buurtbus, dat is een traject dat door vrijwilligers wordt uitgevoerd. We stellen de voertuigen wel tot beschikking door Arriva. Dit is in tijden van corona wel lastiger in te zetten door de leeftijd van vrijwilligers, maar dit is voor de kostenkant best aantrekkelijk. Dus ook daar kijken we naar. We hebben het ei van Columbus hier voor nog niet helemaal ontdekt maar daar hopen we de komende tijd wel meer in te ontwikkelen.

Kijken jullie ook naar andere provincies?

Spreker 2: Er vindt zeker wel overleg plaats, maar je ziet dat de concepten overal toch net iets anders zijn. Dat kan wel relevant zijn. De struikelblokken waar je mee te maken hebt worstelt iedereen wel

mee. Als er 1 provincie de oplossing heeft zal je zien dat het landelijk overgenomen wordt. Nu met de **nieuwe contracten en concessies** liggen er wel kansen om nu goed na te denken over DRT en samen met de markt tot oplossingen te komen. We zien dat het veel potentie in zich heeft wat onbenut blijft. (GEBRUIKEN WORDT VAAK GENOEMD)

Krijgen jullie ook feedback van de reizigers in de provincie of is het voornamelijk de landelijke enquête?

De landelijke klantenbarometer zijn we best trots op. In onze provincie scoren we daar altijd wel goed op, dus daar zijn we heel blij mee. Daarnaast zijn we vanuit de provincie steeds meer op zoek naar hoe we de gemeenschap, de mensen, kunnen betrekken bij dit soort vraagstukken. Daar krijg je natuurlijk feedback op, we proberen ze ook op voorhand mee te nemen in dit soort trajecten. Dat is nog best lastig. In de dorpen hebben we wel bijeenkomsten gehouden over dit soort veranderingen maar het ligt soms best gevoelig in de dorpen, zoals met het strekken van de lijnen omdat je een dorp als het ware overslaat. Er zitten slechts 2 mensen in de bus, maar 10 mensen vinden er wat van. Voor draagvlak is het wel goed om mensen mee te nemen, maar in de praktijk is dit soms lastig toe te passen. We nemen veel beslissingen ook omdat ze nou eenmaal noodzaak zijn, zeker nu met de corona. Wat je veel ziet is dat je vooral feedback krijgt als het niet goed gaat. We krijgen niet vaak feedback in het algemeen over OV of DRT, dat zien we niet vaak. Mensen melden zich vaak wel, maar daarmee pak je niet het gemiddelde van de reizigers. Daar zijn we nu wel mee bezig. Daar begin je niet gelijk mee, het moet eerst in de benen gezet worden en als je het vervolgens beter wil maken willen we weten wat er niet goed gaat en hoe de reizigers het ervaren.

Volgens mij heb ik alle vragen wel redelijk gehad. Als laatste vraag: hoe zien jullie zelf de toekomst voor jullie van het OV? Zowel in Nederland als in de provincie?

Op dit moment, door corona, zou ik het fijn vinden als we binnen 2 jaar weer op het niveau van 2019 zouden zitten. Dat wordt wel een hele uitdaging. Daarnaast zou het fijn zijn als we het vervoer toe kunnen spitsen op het daadwerkelijke gebruik. Dus minder lege bussen. Dan kom je ook wel terecht op DRT. We hebben in onze provincie als doel elke kern bereikbaar te houden met OV, dat zou wel jammer zijn als dat niet meer kan. **Spreker 2:** Afhankelijk van de ontwikkeling van corona hoop ik toch op een sneller herstel. We moeten dit soort momenten aangrijpen om betere afspraken te maken. De bus is niet echt heel hip, studenten gebruiken het omdat ze niet anders kunnen maar er zit wel altijd een stigma omheen. Je moet het imago opkrikken, dat is iets wat ik en wij als provincie graag willen. De hoofdstructuur naar de grote kernen moeten met goede en mooie bussen worden ontsloten. Ook aan de onderkant van de markt willen we ook iets neerzetten, onder andere met dingen zoals MaaS, toegang geven tot de hoofdstructuur. Dan kan je de hoofdstructuur voeden. Het zou mooi zijn als we die slag kunnen maken. Het ligt toch altijd gevoelig. Je verandert iets en het dorp staat op zijn kop, dus ik hoop dat we nu de kans krijgen om dingen te veranderen en dat mensen zien dat het toch niet zo gek is. Ik hoop dat we mensen echt kunnen trekken naar het OV, ook mensen die met de auto naar het werk gaan. Als je het aantrekkelijk maakt, betaalbaarheid speelt helemaal geen hele grote rol want zelfs studenten met gratis reizen pakken de auto. Tuurlijk heb je altijd plekken waar je eerst met de fiets naar de bus moet en dat het dubbel zo lang duurt als met de auto dan is de keuze makkelijker gemaakt. Tijd is vooral belangrijk. Als je overstap een kwartier duurt dat kan gewoon niet, overstappen moeten 5 minuten zijn, het liefst sneller maar we weten dat dat niet altijd kan. Als we dat kunnen kunnen we echt iets moois neerzetten. Vooral vanuit duurzaamheid hebben we ook geen keus, we zullen wel moeten.

Hierna ging het over op small-talk over opleiding dus einde van het interview

Province 3: Project manager chain mobility / traffic and transport

Na korte introductie begint het interview:

De focus van onze afdeling ligt op de knooppunten en hubs. We willen een goede basis bieden en allemaal voorzieningen bieden. Maar dat gaat ook over het bekendmaken van meer zaken dan alleen mobiliteit op dat soort knooppunten. Het wordt steeds belangrijker om een complete vervoersdienst te bieden in plaats van alleen maar losse stukjes. Daarvoor moet je de data goed op orde hebben en op elkaar laten aansluiten, goed beheren en goed ontsluiten. Dan kom je uiteindelijk op het model van MaaS, dus dat is eigenlijk onze focus. We werken samen in het programma hubs met de provincie xxx. In dat programma waarderen wij hubs op. Daar zitten meerdere lijnen in, maar heel grofweg is het de basis op orde brengen van de voorzieningen en infrastructuur op de hubs. En daarnaast dat we specifiek voor hub projecten, afhankelijk van het type hub waar je dan bent en de vraag die er op dat moment speelt, een brede ontwikkeling aan gaan. Een derde bovenliggende pilot zijn allemaal programmazaken. Dat mensen weten wat het is, dat er een goede website is. De contacten die we hebben zijn bewust bezig om dat goed in de benen te hebben.

Is dat project gericht op landelijke gebieden of algemeen in de provincie?

Het programma hubs is vooral als doel om de hubs een boost te geven. Het uiteindelijke doel is natuurlijk dat iedereen kan komen waar hij wil komen. Waar we gestart zijn met het project is vanuit het basisnetwerk vervoer. Dat hebben onze staten vastgesteld en in dat basis netwerk zijn alle basislijnen opgenomen. Spoor en grote bussen. Daar zijn afspraken gemaakt voor de verbindingen die daar ontstaan, de lijnen en de dienstvervoerders. Dat hebben we ook vastgelegd. 20 jaar voor de HLV lijn en 10 jaar voor de buslijnen dus dat blijft al die tijd bestaan. Mensen kunnen er vanuit gaan dat dat er is en dat de ruggengraat er altijd staat. Dat moet verknopen met aanvullende lijnen, die deels vraagafhankelijk zijn, en deels streekbussen die op vaste tijden rijden. Dat is ook de afleiding om met de hubs te beginnen. Ketenknooppunten zijn bedacht om beide provincies bereikbaar te houden en voor iedereen binnen 15 km een hub te hebben. Vaak is dat nog veel te weinig maar we hebben veel cirkels getrokken en je ziet dat we een dekkend netwerk hebben. Je kan altijd komen waar je wilt komen want je hebt altijd vervoer tot je beschikking. Als je geen normaal vervoer hebt zelf dan kan je altijd de xtaxi bellen. Die kan je altijd van thuis naar de hub brengen. (DRT)

Jullie DRT ligt dus los van WMO vervoer?

Ja, het heeft wel met elkaar te maken want het zijn wel dezelfde vervoerders. Goed dat je het noemt want alle gemeentes samen in x en x hebben een aanbesteding uitgeschreven voor publiek vervoer. Hier zit dus alles bij in WMO etc. De gemeentes hebben gezamenlijk verschillende vervoerders gecontracteerd. Het publiek vervoer dat is een uitvoeringsorganisatie en de gemeentes gaan de contracten aan. Dat rijden de vervoerders en die voeren het vervoer van deur tot deur uit maar ook van deur tot hub. Hier zit inderdaad de xtaxi bij voor mensen die ver weg wonen van het OV. Je hebt ook de ontwikkeling van het publiek vervoer dat mensen die nog wel goed ter been zijn en bepaalde dingen kunnen niet meer van deur tot deur gaan maar van deur naar hub, dan kunnen ze op regulier vervoer overstappen. Dat is een ontwikkeling die vanuit de gemeente moet komen. Kan het zo zijn dat iemand die nu indicatie van deur tot deur heeft misschien van deur tot hub gaan. Dat moet wel alleen bij mensen gedaan worden die dat kunnen want er zijn wel mensen die nog goed ter been zijn maar nog wel wat verder weg wonen. Die kunnen en willen prima via de hub reizen zodat ze minder afhankelijk zijn van anderen. Dan kunnen ze bijvoorbeeld ook met de trein naar de stad rijden. Die ontwikkelingen lopen ezaemelijk op. De xtaxi wordt dus wel vanuit het publiek vervoer aangeboden maar het wordt aangeboden via het openbaar vervoer.

Liggen de tarieven gelijk of over dan de OV tarieven?

We hebben recventelijk een besluit genomen dat het tarief naar beneden gaat naar het OV tarief. Het gaat er om als je niet bij het OV kan komen. Als je het als vervanging van het OV gaat gebruiken moet je wel een hoger tarief betalen, want dan kan je ook een taxi bestellen.

Wordt er veel gebruik van gemaakt? Of is het vooral als vangnet en aanvulling?

Het is in zekere zin natuurlijk een aanvulling. En het is sinds 2018 rijdt het publiek vervoer zegmaar. Sinds die tijd hebben we ook hubs dus eigenlijk zijn we nu 2 jaar bezig met de ontwikkeling. Het is niet meteen zo dat het storm liep maar het is een langzame ontwikkeling die nu gaande is. Dat heeft deels te maken met de bekendheid dat we dus een nieuwe marketingcampagne hebben opgestart. Dat wilden we al eerder doen maar corona heeft wel wat roet in het eten gegooid. We doen nu wel een aangepaste campagne omdat het reizen toch wordt afgeraden dus het is nu wat ingewikkelder. We zijn er wel mee bezig omdat meer onder de aandacht te brengen en we hebben ook in de tarivering gekeken om het een aantrekkelijker product van te maken. Het wordt wel gebruikt maar nog niet tot het maximum. We geven nu met de lagere tarieven een boost om het beter gebruikt te laten worden en het is ook best een hele klus en ontwikkeling want we hebben het over meer dan 20 gemeentes. Met alle gemeentes moet je de ontwikkeling gezamenlijk inzetten want iedereen is weer verantwoordelijk voor een ander deel. Dat gaat niet van de ene op de andere dag zegmaar. Er zit nog wel zeker groeipotentie in.

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen het OV momenteel in dunbevolkte gebieden?

In algemene zin is het zo, dat haalde je zelf ook al even aan, dat het altijd zoeken is naar een balans. Je wil graag openbaar vervoer bieden en we hebben ook grote stappen in gezet in onze provincie. We hebben een brede ontwikkeling ingezet, enerzijds richting duurzaamheid met de elektrische bussen maar ook in het aanbieden van goede producten. Elke 5 tot 10 minuten gaat er een bus de centra in van de grote steden. Sommige busverbindingen doen niet onder voor de trein. Er zit een soort balans in die je moet zoeken met de dikste reizigersstromen want het kost heel veel geld om het in de benen te houden. Maar wat we dus ook zien is dat wanneer wij een hoge kwalitatieve bus laten rijden en die in essentie sneller is want hij kan sneller rijden en hij doet minder haltes aan, dus hij stopt minder vaak, hij is veel comfortabeler ivm busbanen en weinig stops en gekke knikken in rotondes. Dus dat hele systeem zien we dat het heel veel mensen trekt en dat we enorme reizigersaantallen krijgen. Dus je ziet dat mensen het niet erg vinden om iets verder naar de bushaltes te reizen. Dat maakt het mogelijk dat je zulke trajecten hebt en om elke 200meter een halte moet hebben. Dan hoeft je niet alle kernen aan te doen want anders is het niet meer snel en dan moeten mensen zo lang in de bus zitten. Dat is wel zoeken dus we richten ons wel op het hoogwaardige van snel en hoogfrequent en minder stops. ER moeten wel stops zijn natuurlijk, daar moet je goed naar kijken en dan heb je de basislijnen die wel vaker stoppen en meer door de kernen gaan. Ook strekken we die wel en die willen we dan voeden vanuit de xtaxi om er te komen. Dan kan je veel meer kwaliteit bieden op de grotere lijnen. Het doel is om de hele provincie bereikbaar te houden en dat wordt nu goed gecombineerd ook met het oog op duurzaamheid en CO2 reductie. Het is zaak om dat goed bij te houden.

Feedbackloops

We zijn nu ook veel bezig met de klantenbeleving en de klantenreacties. Als je het specifiek over de hubs hebt heb je de landelijke cijfers, de klantenbarometer bijvoorbeeld maar we doen zelf ook veel onderzoek. We hebben ook van dat soort onderzoeken en nulmetingen gedaan en 1 metingen gedaan. Mensen waarderen het echt beter. Dat is heel erg gericht op de beleving. Vinden ze het

veilig en fijn, zijn ze graag op de plek en dat onderzoeken we dan nadrukkelijk. We hebben ook vanuit de provincie een ketenenquête gedaan, waarin we dus breed hebben gekeken in de ketenreis en wat men daar van vindt, hoe ze reizen en welke knooppunten ze willen hebben. We doen best veel onderzoek en willen daar een dashboard van maken om alle data die we hebben verzameld te ontsluiten. We gaan dat in het begin van het nieuwe jaar publiceren zodat mensen dat kunnen bekijken, een monitor om informatie te ontsluiten, ook over de hubs. We doen zeker op verschillende niveaus onderzoek. We hadden ook praatpalen staan op de hubs en een soort iPad in laten bouwen waarin je verschillende dingen op kon doen. 1 van de toepassingen was een korte enquête over welk cijfer je geeft en wat je mist in het OV. Je krijgt dan een beeld van wat mensen missen in het OV maar dat de waardering wel hoog is. Maar ook op sommige plekken minder. Er komt vaak wel naar voren dat mensen meer beschutting willen en graag wifi willen. Dus dat is opzich wel interessant om naar te kijken. Klantbeleving en data zijn heel belangrijk.

Stel je zou alleen nog maar de hubs regelen met bussen en vanuit de hubs alles vraagafhankelijk aanbieden, zou dat financieel kunnen werken in de toekomst?

Ik denk dat dat te ver zou gaan. Dat zou denk ik niet werkbaar zijn. Dan zouden we meer hubs moeten creëren. Als je kijkt naar stations, die zijn ook niet allemaal hubs maar die worden echt nog wel aangedaan. We hebben daar wel kritisch naar gekeken maar ik zou niet zeggen van de hubs die we nu hebben zijn het volledige antwoord als die alleen aangedaan worden. Het is wel zo dat de hubs waar we het over hebben dat ze in de ruggegraat zitten van het openbaar vervoer. Daar willen we niet te veel aan tornen. Er is wel een ontwikkeling om meer hubs te maken, maar die zijn dan anders van aard. Dat kan in de steden op wijkniveau en in de dorpen op een wat meer sociaal niveau. In de verre toekomst zou het kunnen werken, maar dan zou je veel meer hubs moeten krijgen en andere type hubs. Daar moet je goed over nadenken. Dat is denk ik wel een bruggetje naar wat ik wilde benoemen. We hebben het nu over vervoer, dat is voor ons wel het startpunt van de hubs maar niet per se het eindpunt of de ontwikkeling waar we mee bezig zijn. We proberen ook op de hubs de verbreding te zoeken. Dus niet alleen een punt waar het OV komt en waar je je auto en fiets kan parkeren maar ook een concentratie van voorzieningen. Als we alle voorzieningen bij de hubs brengen kunnen we voorzieningen die afzonderlijk niet vatbaar zouden zijn wel aanbieden omdat ze geclusterd zijn met andere voorzieningen. Omdat daar een bus rijdt. Dan moet je het ook zien dat je bedrijvigheid op de hubs kan krijgen. Er zijn te weinig reizigers om een station met een kiosk functie in de benen te houden, maar als je dat zou combineren met bijvoorbeeld catering voor het hele dorp, of je kan zeggen dat we mensen met wat afstand tot de arbeidsmarkt koffie en thee bieden maar ook een plek waar we de OV ambassadeurs zitten om mensen verder te helpen maar ook waar de vrijwilligers in het OV vervoer ene kopje koffie kunnen doen en een dienst voor fietsreparatie aanbieden en mensen te helpen met de fietsenstalling, dan bundel je eigenlijk allerlei zaken en functies waardoor het een geheel wordt. Zo kan je mensen op de hub krijgen waardoor je ook een openbaar toilet kan openen die schoongehouden wordt. Dat is waar we dan naar opzoek zijn, want aan de ene kant help je mensen aan het werk en aan de andere kant bied je voorzieningen aan voor reizigers. Het is een plek waar mensen zijn waardoor de hubs veiliger aanvoelen. We zijn begonnen vanuit mobiliteit maar we kunnen winst behalen nu met de verbreding.

Einde van het interview

Province 4: Manager smart mobility

Na korte introductie begint het interview:

Ons team kijkt naar de ontwikkeling van personenmobiliteit in de provincie. Dus eigenlijk de doorontwikkeling van wat we tot nu toe doen. Waar we eerst apart keken naar het OV systeem kijken we veel meer naar het idee van MaaS. Wat is de toekomst, wat is onze strategie en hoe verhoudt het OV zich tot MaaS. Ook vanuit het beeld dat wij over een aantal jaar nieuwe OV concessies krijgen, en we kijken nu wat voor dingen we daarna willen aanbesteden.

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen het OV momenteel met betrekking tot landelijke gebieden en speelt DRT hier een rol in?

De bereikbaarheid in het landelijk gebied is direct het grootste vraagpunt. Hoe houd je dat op peil? We zien al van begin af aan, sinds de provincie hier verantwoordelijk voor is, het vraagstuk liggen. In het begin was de oplossing dat we zorgen dat iedere woonkern boven de 1000 inwoners dat die minimaal 1x per uur een busverbinding heeft. In die situatie kreeg je dat je een heleboel busverbindingen had die door alle dorpen heen slingerde, waarbij de mensen die er echt van afhankelijk waren de bus pakte, maar voor de rest wilde niemand in de bus zitten. De bus deed er zo lang over om van A naar B te komen dat dat in veel gevallen geen aantrekkelijke verbinding is. Daar hebben we wel een slag gemaakt door te kijken welke verbinden goed draaien. Er kwamen buurtbussen gerund door vrijwilligers. Op de plekken waar geen bussen meer reden werd door de buurtbus geregeld. Dit wordt nu door de hele provincie gedaan. Dit zijn geen grote vervoersstromen maar is wel belangrijk voor de bereikbaarheid in landelijk gebied.

In de huidige concessie is duidelijk dat het niet overal meer mogelijk is een grote bus te laten rijden (strekken van lijnen). Niet altijd en niet overal. Toen is vraagafhankelijk vervoer in beeld gekomen. En de keuze die destijds is gemaakt is om de xx taxi in leven te roepen (DRT system). Dat is een verbinding die beschikbaar is op de locaties waar in het verleden een bus reed. Waar door de weeks in het verleden een bus rijdt en nu helemaal niet meer, maar ook waar tot 6 uur savonds een bus rijdt, dat je in de avonduren de xxtaxi kan gebruiken. Er zijn afspraken gemaakt met de gemeentes die verantwoordelijk zijn voor het doelgroepenvervoer dat mensen die een xxtaxi boeken dezelfde centrale moeten bellen als de centrale van het WMO vervoer. Die plannen de rit in bij de vervoerder, dus dat zijn de vervoerders van het WMO vervoer. Dat verschilt per regio. Daar wordt het ingepland en administratief bijgehouden welke ritten als xxtaxi worden gereden. De reiziger betaalt het OV tarief en wat de taxi dan daarwerkkelijk kost dat rekent de provincie af met de vervoerscentrale. De provincie betaalt voor de ritten van de xxxtaxi. De reiziger betaalt dus een vrij laag tarief. De provincie plust dat op naar de daadwerkelijke kosten zoals staat in het contract van de gemeente. In die zijn liften wij dan mee op de vervoerscontracten die de gemeenten hebben afgesloten.

De xxtaxi is dus alleen te gebruiken als er geen bus rijdt?

De momenten dat er geen bus rijdt en op de locaties waar in het verleden wel een bus heeft gereden.

Hebben jullie hier ook een feedbackloop voor van de gebruikers?

Ja er is een paar jaar geleden wel een evaluatie van gehouden. Ook inclusief beoordeling door reizigers.

Willen jullie in de toekomstige concessies nog andere afspraken maken?

Wat we zien is dat de xxtaxi, dat daar allerlei drempels in het systeem zitten. Mensen moeten van te voren hun gegevens opgeven en een pasje krijgen. Ookal wordt daar in de praktijk wel makkelijker mee om gegaan. Mensen kunnen de eerste keer dan zonder pasje reizen. Ze kunnen niet betalen met de OV chipkaart, dus de reguliere betaalmanier in het OV is in deze vorm niet beschikbaar. Reizigers moeten ook 2 uur van te voren een rit boeken. Dus dat is een flinke tijd van te voren. We kijken nu vooruit naar een situatie waar MaaS beschikbaar is, waarbij we dan zien dat dat soort dingen niet meer in de huidige tijd passen. In een volgende concessie willen we dan niet door met de huidige xxtaxi. Wel willen we vraafhankelijk vervoer als mogelijkheid binnen z'n MaaS systeem, maar waar we nu met de gemeentes over in gesprek zijn is om het openbaarvervoer budget samen te voegen met het doelgroepenbudget. Vanuit 1 organisatie richting de toekomst aan te sturen waarbij we afhankelijk van de mobiliteitsvraag kijken wat de beste opties zijn van vervoer. De bussen moeten veel meer gaan rijden tussen knooppunten en vanuit de knooppunten daaromheen willen we fijnmazige mobiele mobiliteit creëren. Dat kunnen naast DRT ook deelautos of deelfietsen zijn. Mogelijk in de toekomst zelfrijdende shuttles. Maar dat kunnen dan ook deeltaxis zijn. Dan ga je wel verschil maken in tarief tussen WMO en normale gebruikers. Als mensen het willen gebruiken omdat ze niet willen fietsen dat ze dan wel een wat hoger tarief betalen. In die zin zijn we wel een paar stappen verder aan het denken dan de huidige situatie.

Denken jullie dat de smartphone hierin centraal kan staan in de toekomst?

Ja en kijk we willen ook wel voor de mensen die niet digitaal vaardig zijn de belofte houden, maar het belangrijkste is wel dat we af willen van allerlei vodjes tussen de verschillende mobiliteitsmogelijkheden. Dat is voor de bereikbaarheid nu wel heel nadelig. Je ziet dat het nu bij ons het OV bedrijf klaagt, omdat veel meer scholieren gebruik gaan maken van de e-bike. Eigenlijk is dat natuurlijk alleen maar goed he, dat is te stimuleren maar dan zie je dat het als iets negatiefs wordt neergezet.

MaaS is voor jullie dus wel belangrijk? Het integreren van systemen?

Ja.

Kijken jullie ook naar andere provincies? Werken jullie met ze samen?

We zijn natuurlijk bezig met de rest van de provincies in het landelijk toekomstbeeld. Ook hebben we voor smart mobility een samenwerkingsverband ivm MaaS. Via dat soort manieren proberen we op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen. Ook hebben we contact met het ministerie over de ontwikkeling, omdat we daar geld van krijgen om dingen uit te proberen in onze provincie.

Doen jullie veel pilots? Proberen jullie veel uit of is de xxtaxi nu tot de volgende concessie het ding?

We zijn nu wel meer aan het kijken, we hebben verschillende projecten lopen op het gebied van data en reizigersbewegingen. We zijn bezig om te kijken met een pilot van een buurtbus waar je deze breder benut om ook een sociaal maatschappelijke functie er aan te geven met maatschappelijke instellingen. We zijn wel bezig om dingen op te zetten en uit te proberen. Voor de komende jaren hebben we afgesproken met het ministerie om als voorbeeldregio te gelden voor het hele land.

De voornaamelijkste redenen om DRT te gebruiken zijn denk ik de kosten? Omdat vaste lijnen veel te duur zijn als er weinig mensen in de bus zitten?

Ja, maar tegelijkertijd moet je ook opletten dat DRT als enige oplossing ook heel duur kan zijn. Vandaar dat wij van de hele mix gebruik willen maken met deelmobiliteit, deelautos, fietsen en scooters. Dat willen we er ook graag bij betrekken. Enkel het vraagafhankelijk vervoer als alternatief maakt het systeem niet per se beter.

Dus DRT is een van de opties in een lange schakeling in het OV?

Ja we hebben het steeds minder over het OV, maar over hoe de personenmobiliteit er uit moet zien. De bus zetten we in waar die goed in is en andere mobiliteitsmogelijkheden willen we fijnmazig inzetten om de ontsluiting te verzorgen.

Gaat jullie DRT van halte naar halte of van halte naar hub?

Tot nu toe is dat een halte naar halte systeem. We willen wel in de toekomst meer toe naar hubs, zoals in sommige provincies al wat verder is ontwikkeld. Dan kan je overstappen op een snellere verbinding.

Dus dan wil je de hublijnen sterk maken en met DRT en deelvervoer de laatste stukken regelen?

Ja. Ook vanuit de realisatie dat in onze provincie de laatste stukken flinke afstanden kunnen zijn van 15 a 20 kilometer.

Zou het financieel mogelijk zijn om DRT als vervanging te gebruiken van het huidige systeem

Wat je nu ziet is dat de xtaxi allemaal drempels hebben. Als je kijkt naar de oude reizigers op de lijnen die zijn verdwenen en die vergelijkt met ons DRT systeem zie je dat een hoop reizigers zijn verdwenen. Als je naar een verjaardag wil en je moet 2 uur van te voren je heen en terugreis moet plannen, daar wordt je echt niet vrolijk van. Je ziet nu dat die xtaxi qua totale financiën eigenlijk prima te dragen is, maar dat is niet gedacht van wat is nou goed voor de reiziger. Als je gaat zorgen dat het ook voor de reiziger heel makkelijk is om vraagafhankelijk vervoer te gebruiken en je houdt het tarief ook op OV tarief dan denk ik dat dat niet betaalbaar is.

Wat zou voor u persoonlijk de oplossing zijn in de komende jaren voor het OV en de bereikbaarheid in landelijke gebieden?

Hiervoor refereer ik naar onze provinciale mobiliteitsvisie, deze heb ik met een aantal collegas geschreven. Deze is beschikbaar op onze website.

Einde van het interview

Province 5: Department of programming and mobility (specifically demand responsive transportation)

We kennen nu onze openbaar vervoer concessie die per regio worden aangestuurd, maar we gaan naar een nieuw concept toe in en 3tal regio's. We werken niet alleen als provincie, we werken nu ook samen met een aantal anderen waarbij we de concessies samen weg zetten. Voor onze provincie betekent dat dat we in 3 concessie gebieden zijn verdeeld. We hebben 3 lijnen, A, B en C lijnen in het OV. A lijnen zijn de zware trein en HOV lijnen. Goed bezet en de ruggegraat. De B lijnen zijn de goed presterende lijnen, de C lijnen zijn de zwakkere lijnen. Meestal buslijnen die een deel van de dag niet goed gevuld zijn. Dat zijn zorgekindjes die je kan doorontwikkelen naar een B lijn, dan houd je ze in stand. We kunnen ook zeggen we stoppen er mee. Dat gebeurt nu bij de nieuwste concessie. Wat dan? Dan heb je ineens geen OV aanbod meer. Dan kom je terecht bij het vraagafhankelijke vervoer. 1 daarvan is eigenlijk nog OV, de buurtbus. Gemeenten en vrijwilligers kunnen een buurtbus opzetten. Dan kan je een soort stadsdienst maken waar je nog wat aanbod nodig hebt. Deze buurtbussen vallen onder de OV concessies en zijn vaak stabiele lijnen qua gebruik. Die hebben in de toekomst wel een lang leven beschoren. Ze zijn goedkoop ivm vrijwilligers maar worden heel goed beoordeeld. Het voelt lokaal en je kent vaak de chauffeur. Elke week heb je dezelfde chauffeur. De OV concessiehouders, de vervoerders, die verzorgen de brandstof en de voertuigen. Ze worden goed begeleid vanuit alle kanten.

Dan heb je vraagafhankelijk vervoer. Dat is de xtaxi vervoer. Dat is per regio georganiseerd. We hebben 6 regio's met een eigen systeem en een eigen naam. Die zijn overwegend gelijk aan elkaar. Deze zorgen voor 96% doelgroepenvervoer, dat is een gemeentelijke taak (WMO, leerlingen, jeugdzorg). 4% daarvan is een soort OV vangnet. Dat is bedoeld voor een ieder dat mee wil, maar het systeem is nog niet inclusief. Mensen met een rolstoel bijvoorbeeld kunnen formeel niet mee. Als provincie zijnde, gezien we 100% van dat vangnet betalen. Het is bedoeld als voor en natransport voor openbaar vervoer. We vinden dat dit moet verbeteren, voornamelijk de aansluiting op het OV. Je wil natuurlijk dat het goed aansluit op de tijden van het OV. Je wil dat je met vraagafhankelijk vervoer toch met het OV kan op plekken waar geen bussen rijden. Dat gaan we nu organiseren. Daar zijn we een systeem voor aan het opbouwen. Dat heet de xtaxi. Het is nog een werktitel, maar daar hebben we een notitie voor opgesteld over hoe we dat voor ons zien. Dit zijn we samen met de regio's aan het verbeteren. Wie gaat het uitvoeren en aansturen? Hoe kunnen we dit stimuleren? De verschillende systemen zijn redelijk aan elkaar gelijk, maar er zijn dus wel kleine verschillen. De tarieven zijn door de provincie vastgesteld. In het doelgroepenvervoer zit een heel groot deel van de mensen die nog best een ketenreis zouden kunnen maken. Die zou prima naar een halte kunnen. Het zou zomaar de helft kunnen zijn die het zelf zouden kunnen doen.

Ons systeem functioneert nu goed. Cijfermatig hebben we het goed verkend. Het is een redelijk vaste groep mensen die gebruikt maakt van ons vraagafhankelijk systeem. De mensen die we hiermee vervoeren lijken wel heel erg op de WMO'ers. Mensen die nog geen indicatie hebben, of meereizenden. We willen nu naar een nieuw systeem waar je iedereen makkelijk mee kan vervoeren en dat iedereen er gebruik van kan maken. Dan krijg je wel dat het goed vindbaar moet zijn, goed planbaar moet zijn. Ik weet niet of je MaaS kent? Zon systeem moet het gaan worden. Mensen moeten kunnen zien dat ze een bepaalde mogelijkheid hebben van reizen.

Kijken jullie ook naar smartphone integratie?

In de toekomst met het nieuwe systeem wel. Dat gaat nu nog niet zo snel. De regio's hebben dit allemaal apart geregeld, dus het is lastig. We hebben het advies om het goed betaalbaar en vindbaar te maken. Maar ook dat het makkelijk is te gebruiken.

Ook is het nu onhandig, omdat de regio's het zelf aansturen. Reizigers moeten voor elke regio een andere dienst bellen en gebruiken. Zo kan je de heenreis boeken met het systeem uit je eigen regio en de terugweg moet je dan boeken via het systeem van de andere regio. Het is soms niet goed vindbaar, dat is niet handig.

Is jullie vangnet goedkoper dan de C lijnen?

Binnen de concessies wordt deze overweging wel gemaakt. Wat is kostentechnisch nog aantrekkelijk en wat niet? Als er de hele dag 5 man per uur in de bus zit kan dat financieel niet uit. Als het aanbod weg valt heb je overal in de provincie wel een vangnet aanbod. Daarmee maakt het het iets minder erg als je gaat snijden in het OV aanbod. Of als je buslijnen die vroeger door alle dorpjes slingerde, die lijnen worden nu gestrekt, om sneller van A naar B te reizen. Dan wordt het bijna een trein op wielen. Daarmee vergroot je het reisgemak en plezier ook voor de reizigers. Dit zorgt voor een nieuwe doelgroep. Je komt alleen niet meer in de wijken. Daar is het OV vangnet voor, om de mensen aan te sluiten op de vaste lijnen.

Wil je in de toekomst dat de bussen minder haltes aan doen?

Overal in de provincie vinden HOV onderzoeken plaats, hoe je je bestaande netwerk zo kan versterken zodat de reizigers beter bediend wordt, waarmee je een toekomstvast systeem bouwt waarmee je in de toekomst voldoende reizigers in de bus hebt zitten om het systeem betaalbaar te houden en de reizigers te bedienen. Nu met corona zie je dat er geen reizigers zijn. De concessiehouders maken wel gebruik van de reizigersopbrengsten. Nu dat weg valt zie je dat het belang van reizigers echt nodig is om je OV net op poten te houden.

Wat we ook in het nieuwe systeem proberen te doen met de tarieven is dat de reiziger maximaal 2x het OV tarief betaalt. Momenteel is dat 4 tot 6x het OV tarief. Dat zou dan aardig in lijn zijn met andere provincies. Onze provinciale staten zegt ook dat er een alternatief moet zijn bij het verdwijnen van buslijnen. Mensen moeten er kunnen komen en er vandaan kunnen vertrekken.

Elk moment van de dag en van de week? Sommige dorpen komt in het weekend geen bus?

Ja altijd, ook in de weekenden moet het vangnet werken. Reiziger betaalt nu 3x het OV tarief als er geen OV rijdt. Wil je een reis boeken als er gewoon een bus rijdt, dan betaal je 6x het OV tarief.

Zou je het hele netwerk vraagafhankelijk kunnen maken vanaf de hubs?

Dat antwoord is 2-ledig. Je wil natuurlijk de meeste mensen in de dikste lijnen hebben. Dus er zijn altijd plekken van A naar B reisbehoefte, dan kan je beter zo groot mogelijk materieel inzetten. Daar kan je niet tegenop met kleine busjes. Dat is ook zonde want dan gooi je veel geld weg. Wat je wel kan doen, wat we hier ook doen, is met een specifiek concept. Overdag rijdt bijvoorbeeld een grote reizigersstroom naar een hub toe, maar in de avonduren niet. Dat is hartstikke duur want je rijdt een lege bus rond. Die moet de hele lijn volgen van halte naar halte. Wat we nu doen is op een vast moment als de treinen aan komen zorgen dat er bussen staan. Deze brengen vervolgens de mensen die instappen zo dicht mogelijk bij de plek waar ze willen zijn. Dan heb je een soort voor en natransport. De bussen rijden efficiënter en rijden niet doelloos leeg (Andersom werkt dit ook. Je geeft aan bij welke halte je opgehaald wil worden en dan komt de bus je ophalen om naar de hub te brengen). We willen dit ook in de nieuwe concessies mogelijk laten zijn.

De concessiehouders moeten een vervoersplan indienen bij de provincie. Die nemen we met ze door en dan kunnen wij eventuele aanpassingen voorstellen. We bewaken dat de reiziger goed bediend wordt.

Interview with a bus operator

Wat zijn de grote uitdagingen m.b.t. het openbaar vervoer in de landelijke gebieden?

Er is relatief weinig vraag en het alternatief van de bus nemen, want dat gaat toch vooral over kortere afstanden, dan wint een alternatief het vaak makkelijk. Als je met de bus gaat dan moet je vanaf een halte. De bus gaat maar 1x per uur of 1x per half uur. Dan wint de auto het al snel. Zeker als er geen verkeersproblemen zijn. De fiets is ook snel en makkelijk, vooral met de komst van de bike. Dat is voor het OV wel lastiger. De trein heft hier minder last van. Dat zijn wel de problemen. Als je kijkt bij de bussen rond schiphol die gaan 8x per uur. Daat pak je snel een bus en daar zijn de parkeerkosten ook heel hoog. Dan kan je beter de bus pakken. Als je in Groningen, Zeeland of in de achterhoek zit dan moet je je reis wel echt plannen. Dan gaat de bus 1x per uur.

Je hebt ook gebieden waar in de weekenden helemaal geen bussen rijden.

Ja daar heb je een 2^e argument te pakken. Mensen gaan niet met de bus als ze zorgen hebben over de terugreis. Als je met de laatste bus naar huis moet dan neem je de bus al niet, omdat je de zekerheid niet hebt over je terugreis. Wij kijken wel goed naar kostendekking. OV is een schaars goed en dan sneuvelen wel de laatste busverbindingen in deze gebieden.

Provincies spelen hier op in door een vorm van vraagafhankelijk vervoer te implementeren, hoe doen jullie dit?

Dat hangt inderdaad van de concessie af. Wij hebben zelf initiatieven ontplooid die inmiddels weer gestaakt zijn. Het blijft toch een alternatief dat heel duur is. De dekkingsgraad van het OV ligt rond de 50 procent. Dat zal in de landelijke gebieden wat lager liggen en in de spitslijnen of stadsbussen een stuk hoger. De lijnen met een slechte kostendekkingsgraad waar wel 90% met subsidies wordt betaald die komen ook sneller in aanmerking voor vraagafhankelijk vervoer. Als je die beslissing maakt dan ga je eigenlijk ook meer bieden. Het is een achteruitgang voor de mensen. Ze moeten tijdig reserveren dus je wil dat mensen meer keuze krijgen. Dat is de positieve kant. Je wil dat mensen toch gebruik gaan maken van zon dienst. Je bent flexibeler. Je hebt een lage kostendekkingsgraad dus je gaat een ander systeem implementeren. Maar door alle opties die je biedt zie je toch dat het uiteindelijk dan duurder wordt. De opdrachtgevers gaan dan het nieuwe systeem afzetten tegen het gemiddelde van het OV. Het lijkt in het kostenplaatje dan duurder dan het OV, maar dan neem je ook de goede lijnen mee. Je moet het wel echt afzetten tegen de lijnen die het vervangt. Daar moet je meer bij leggen. De opdrachtgevers verwachten dan te veel van een vraagafhankelijk systeem. Als je een bus vervangt met een klein busje, dan bespaar je niet heel veel. De grote bus is er al, dus ookal is een kleine bus goedkoper, de bus staat stil als er kleine busjes rijden. Als je op een gegeven moment als de grote bussen op zijn, en je hoeft geen nieuwe bus te kopen. Dan kan het wél schelen. Maar dat is nu niet het geval.

DRT lijkt vaak goedkoper, maar dit valt in de praktijk vaak tegen?

Ja klopt. Je moet echt een systeem hebben waar je behoorlijk wat voertuigen en genoeg chauffeurs hebt. Als je dan een goed planningssysteem heb en een groter gebied waar het beslaat hebt, dan kan het uit. Als je in plaats van 5 chauffeurs hetzelfde kan doen met 3 chauffeurs, dan is het haalbaar. Dan moet je alleen ook een centrale hebben die het overzicht houdt en eventueel aan mensen vraagt of ze eerder/later willen vertrekken, dus die moet je ook betalen. Het is een andere manier van het benaderen van mobiliteit, waar het nu vaak wordt gezien als last resort.

De provincies willen natuurlijk in gebieden met lage vraag toch een reisoptie aanbieden. Daarom gaan ze vaak over naar een vraagafhankelijk systeem.

De provincies zijn de opdrachtgevers en de gedeputeerden zijn gekozen, dus als er mensen klagen in de provincie dan moeten ze daar naar luisteren. Het OV budget wat ze hebben moeten ze altijd balanceren tussen leefbaarheid, bereikbaarheid, vervoersstromen en kosten. Je zoekt een oplossing in een gebied waar eigenlijk geen oplossing voor is. Als je kijkt naar de polderlandschappen, dan zie je een paar wegen met heel veel groen daar tussen. Als je zegt we hebben een vraagafhankelijk systeem, dan moet je dit combineren. Dan moet je bijvoorbeeld omrijden, maar als de regels zijn dat je maximaal 10 minuten langer over de rit mag doen, wordt dat al snel lastig als de wegen en dorpen zo uitgestrekt zijn. Dan heb je amper combinatieritten en dan heb je een gesubsidieerd taxivoer. Dan krijgen we van de opdrachtgever misschien 4 euro en van de reiziger 4 euro, maar het is eigenlijk een taxirit van 20 euro. Ook vanuit de reiziger is het dan vaker van, ik laat mijn dochter me wel brengen.

Wij zien eigenlijk maar 1 oplossing. Als je gaat kijken op straat hoeveel van de WMO busjes je ziet rijden, je hebt dan letterlijk straten in Nederland waar 4 van dat soort busjes komen binnen een uur onder verschillende contracten. School, ouderen of sociaal vervoer. Wij moeten dan zeggen, dit is een gebied waar te weinig vraag is voor regulier OV. Dan leggen we er een systeem overheen waar je naar toe kan bellen als je naar werk of school moet. Dan ligt het heel erg voor de hand om te kijken of we deze systemen niet kunnen combineren. (Oplossing vanuit bus maatschappij) Tuurlijk moet je een meisje die met een rugzakje naar school gaat niet elke dag met een ander vervoersmiddel naar school brengen, dus je kan niet alles combineren. Maar een vrouw van 75+ die een indicatie voor vervoer heeft omdat ze 75+ is en daar een budget voor krijgt voor recreatief reizen, en de buurman is nog 65 die nog werkt. Waarom mogen die niet in hetzelfde voertuig in zitten? Ik denk dat vroeg of laat toch een besluit gedaan worden om het betaalbaar te houden. De groep ouderen wordt steeds groter, de zorg wordt steeds meer belast dus mensen moeten steeds vaker ergens naartoe. Dan heb je 1 groep mensen die onder 3 of 4 verschillende paraplu vervoer krijgen. Die contracten liggen weer bij verschillende vervoerders. Daar moeten we vanaf.

Je hebt het OV, dat is massa op de grote stromen. Dat betekent dat er in de kleine dorpjes misschien geen bussen meer komen. Dan moet je de laatste paar 100 meter naar de ringweg om het dorp heen. Daar staat een halte en een fietsparkeerplek. Dan kunnen mensen snel met de fiets vanuit het dorp naar de goede buslijnen die snel van A naar B gaan. Dan heb je voor de mensen die dat niet kunnen een speciaal vraagafhankelijk systeem. Dat zijn dan 1 of 2 verschillende busjes, dus niet 5 of 6 zoals nu. Die kunnen dan vaker langs komen. Dat is denk ik de weg die we in moeten slaan.

Dus eigenlijk een soort integratie van systemen?

Ja.

Binnen provincies heb je ook verschillende regio's die het dan weer onderverdelen. Dan heb je weer verschillende regiotaxi's, waarbij je verschillende nummers moet bellen.

Regiotaxis zijn vaak inderdaad vanuit bepaalde gebieden. Als je dan in of uit dat gebied wil wordt het weer een ander verhaal en dan val je weer onder een ander gebied. Het grootste gedeelte van het OV zijn ritjes die niet verder gaan dan 7.5 kilometer. Je kan het vaak wel ondervangen binnen de regio. Deze contracten zijn vaak ingericht rond kernen met een sociale functie. Kerk, polio, markt etc. De dorpen die profiteren van zon kern zitten gezamenlijk in een contract.

Er is 1 provincie waar dat iets anders is. In Zeeland is het veel uitgestrekter door het water wat er tussen ligt. Stel je bent in Zierikzee en je moet naar de middelbare school, waar er niet zoveel van zijn, dan moet je ver reizen. Dat ga je dan niet doen op je fiets. Dan is het anders geregeld, want dan is het op gemeentelijk niveau regelen gewoon niet handig. Voor nu, zolang er nog geen goede integratie is, denk ik dat het handig is dat de provinciale overheid voor al dan niet samen met de vervoerder vervoer inkoopt bij de gemeente, die dan vervolgens deze kleine vervoersstromen verzorgen. Dus niet een apart busje voor het OV, maar dat je gewoon ritten in koopt bij de gemeente bij het WMO vervoer. Dat gebeurt af en toe al, maar over het algemeen moet daar wel wat voor veranderen. Het OV is iets waar mensen zelfstandig in reizen. Als je niet zelfstandig kan reizen dan mogen we je weigeren. Iemand in een rolstoel mag de bus in als ze zelf de rolstoel kan bedienen, dan doet de chauffeur de plank uit en gaat ze naar binnen. Als je kijkt naar regiotaxi of WMO vervoer, dan zit er een speciale rolstoellift. Dan helpt de chauffeur je in het voertuig en die zet je vast. Als je dit gaat combineren moet je goed vaststellen welke regels daar gelden. Wat doe je met je OV chipkaart? Daar zit vaak een ander betaalsysteem. Dus het gevaar is, wanneer je zegt dat 1 busje alles moet zijn dan wordt een busje onbetaalbaar. Dan moeten ze toegankelijk zijn en er moet een betaalsysteem in. Je moet dan zeggen, als je als rolstoeler toevallig aan een boerenweg woont, dan moet je accepteren dat je in een taxi wordt vervoerd en niet in een bus waar je zelfstandig in kan rollen. Anders is het simpelweg niet te betalen.

Die horde moeten we wel met zijn allen nemen. Dat betekent dat we met consumentenorganisaties om te tafel moeten om te kijken wat is reeel. We hebben net heel veel geld uitgegeven aan het toegankelijk maken van stations, van bussen, van treinen. Dat is een groot goed dat gehandicapte mensen zelfstandig kunnen reizen. Dat kan ook 80/90 procent van Nederland prima doen. Maar op sommige plekken in Nederland wordt het zo duur, dan moet je zeggen dat wordt hem niet. Of je moet wat aan het budget gaan doen. Maar dat zijn enorme investeringen voor incidentele gebeurtenissen. In een grote stad worden dit soort voorzieningen veel vaker gebruikt. Een opstapje voor een rolstoel wordt in de stad gewoon veel beter gebruikt. Op het platteland heb je dit niet en ken een rolstoeler minder makkelijk in de bus. Als je dan een systeem wil om de bereikbaarheid in de haarvaten van Nederland overheid te houden, dan moet je een efficiënte oplossing, niet een dure oplossing.

Je had het over een bepaald DRT systeem?

Je hebt natuurlijk al langere tijd vraagafhankelijke alternatieven zoals de belbus. Als je in gebieden een frequentie hebt van 1x per uur, wat ik eigenlijk al te laag vindt en je gaat naar 2x per uur. Dan werkt het gewone OV niet meer en dan zag je vaak dat ze naar de belbus gingen. Dan kon je wel gewoon reizen maar je moet wel een uur van te voren bellen. Maar die reed dan wel de route langs de haltes. Dan is de stap naar helemaal vraagafhankelijk niet zo groot. Dan kunnen we de route afsnijden, je bij de voordeur afzetten of je kan meerdere mensen oppikken. Daarom kwamen wij met andere flexsystemen. Soms is dat halte halte, soms halte deur of halte hub. Verschillende projecten hiervoor zijn al gestopt, maar op sommige plekken is het een succes. Er is geen 1 goede oplossing. Het is maatwerk per gebied en je moet ook kijken hoever je er mee mag reizen. Bij een van de systemen was een ritje 4.50. Dan werd het over lange afstanden heel goedkoop voor de reiziger en dus heel duur voor ons. Want dan pakt de reiziger het systeem naar een plek waar gewoon een bus rijdt. Het hangt wel af van of je in de stad bent of in een dorp. Er zijn wijken in Nijmegen bijvoorbeeld waar geen stadsbussen rijden ivm de lage vraag, maar dan rijdt er op 400 meter wel gewoon een bus voorbij. Als je het doet in de wieringermeer of in noordoost Groningen, dan is er binnen 10 kilometer geen bus te vinden. Dat zijn wel heel verschillende dingen. Op het platteland is het voor de bereikbaarheid veel essentieler. Je ziet ook aan de buurtbus, uitgevoerd door vrijwilligers, waar de sociale cohesie zo groot is dat er bij dreiging dat het OV minder wordt in deze regio, dan hebben ze binnen no time een buurtbus vereniging opgericht om het vervoer in stand te

houden. Dan zijn er gewoon mensen die eens per 2 weken een aantal uur op een busje rijden. In de stad waar veel meer mensen wonen daar vindt je dat niet. Je ziet dat er op het platteland een heel andere vraag is en een heel andere mores. Het probleem speelt zich af in de dunbevolkte gebieden. Daar worden de mensen ouder en trekken de jongeren weg.

Je ziet dat de provincies de lijnen aan het strekken zijn. Zodat ze snel van A naar B gaan. Is het een oplossing om de connectie tot bepaalde hubs vraagafhankelijk te regelen?

Ja eigenlijk is het strekken van routes iets wat al lang aan de gang is. Het vergroot de aantrekkelijkheid van het OV. Iedereen wil graag dat de bus voor de deur stopt. Dat je maar een klein stukje moet lopen. Maar mensen vinden het vervelender als ze eenmaal in de bus door elk dorpje moet. De oplossing is dan simpel, je moet vooral buiten de dorpskernen rijden en je moet dan voor-en natransport regelen. Dat gaat vaak met de fiets of lopend, maar een deel ook met vraagafhankelijk vervoer. Dat zijn weer hele andere vervoerstromen. Als het forenzen zijn en deze in de ochtendspits allemaal tegelijk de bus willen, dan werkt vraagafhankelijk ook niet, want dan zitten de busjes overvol. Dan heb ik meerdere busjes nodig en dan kan je er beter een bus langs rijden. We willen niet gaan concurreren met de fiets. We moeten niet iedereen van de fiets de busjes in helpen, dus we moeten het niet te aantrekkelijk maken om dan maar het busje te gebruiken. Als het verder af is en het zijn geen fietsafstanden, dan kan je het doen maar dan kan je bijna alweer een bus laten rijden. Vraagafhankelijk vervoer zien we dan toch meer als oplossing voor de sociaal maatschappelijke busdiensten die de kerk, de markt en de poli aandoen. Je kan het niet heel zwart wit zeggen, want er zijn ook wel situaties waar het wel kan met forenzen, maar een kern met 1500 inwoners zijn vaak al te veel scholieren voor 1 busje. Die moeten gewoon gaan fietsen. Dan gaan we geen bus laten rijden, want dan ben je al gauw 3 of 4 bussen nodig. OV is voor iedereen, maar het moet ook niet zo zijn dat het er altijd is. Het is een mobiliteitsoplossing voor mensen die niet mobiel zijn, of omdat je bijvoorbeeld geen autos in de stad wil hebben. Het is niet zo dat er automatisch vervoer voor iedereen is geregeld. Dan bel je maar een taxi. Als je op fietsafstand van je school woont, dan ga je maar fietsen. OV is echt voor de mensen die niet zonder kunnen. Niet voor iedereen elk moment van de dag.

Hoe zien jullie dan de oplossing voort de bereikbaarheid

De combinatie die ik net vertelde. De combinatie van regiotaxi en WMO vervoer. Als je zorgt voor voldoende volume in verschillende vervoersstromen in een gebied, wordt het voor de overheid betaalbaarder. Je moet ritten gaan combineren en niet iedereen afzonderlijk vervoeren. Dan kan je beter een wat groter volume hebben en een aantal busjes laten rondrijden om efficiënte combinaties te maken. Als je de systemen apart behandelt moet je te veel onlogische en dure combinaties maken.

Kijken jullie ook naar smartphonegebruik?

Ja ja ja, daar zitten we al lang in. Bellen is bij sommige systemen de minderheid geworden. Je kan allang de website gebruiken, de smartphone kan je ritten mee reserveren, ook voor het jaar vooruit. Ook kan je combinaties maken dat mensen die met zijn allen naar hetzelfde moeten, dat mensen in hetzelfde voertuigen kunnen. De provincies willen het zo laagdrempelig mogelijk houden. Veel mensen hebben tegenwoordig een smartphone, bij de bejaarden hebben zelfs al de meeste mensen een mobiel. Bijna iedereen kijkt bijvoorbeeld zijn reisadvies online op 9292, maar er zijn natuurlijk altijd telefonistes voor de mensen die er wel gebruik van willen maken. Wij hebben ook altijd wel telefonistes, maar je ziet dat het bellen flink afneemt.

Einde interview

Province 6:

Wat zijn de grote obstakels m.b.t. het openbaar vervoer in de provincie?

Vraagafhankelijk OV kennen wij slechts in 1 concessie. Dit is een krimpgebied waardoor het OV onder druk staat. Zeker ook nu de effecten van de coronacrisis op de reizigersaantallen langdurig lijken te zijn. Dit betekent dat wij gaan kijken hoe we met de beschikbare middelen beter kunnen aansluiten op de (veranderende) vervoervraag. Vraaggestuurd OV zal hier meer een rol bij krijgen maar we kijken ook naar kansen van vrijwilligersvervoer en integratie doelgroepvervoer.

Zijn dit voornamelijk financiële of operationele obstakels?

Nee niet alleen. We zien dat vraag naar OV veranderd, we zien demografische ontwikkelingen en ruimtelijke ontwikkelingen. Deze wil je meenemen in de ontwikkeling van het OV. Concessies worden voor 10 jaar uitgegeven, in onze concessies hebben we om de 3 jaar een herijkingsmoment opgenomen om indien nodig vraag en aanbod in balans te brengen.

Zijn er strategieën of plannen om krimpregio's aan te pakken?

Zie hierboven. Ons beleid is om vervoerarmoede zoveel mogelijk te voorkomen. Dat kan eventueel dus ook met vraag gestuurde systemen of vrijwilligers systemen. Ook is het vervoer naar scholen een speerpunt, in dit gebied is daarom een uitgebreid netwerk van scholierenlijnen.

Heeft de provincie onderzoek gedaan naar vraagafhankelijk openbaar vervoer? Is het duurder/goedkoper dan normaal openbaar vervoer? Kan het de bereikbaarheid verbeteren?

In xx en in xx is dit al operationeel. Wij zien dit dus zeker als kans om vervoerarmoede te voorkomen. Voor meer info over de systemen verwijst ik je even door naar de site van Connexxion.

Als proeven met vraagafhankelijk openbaar vervoer zijn overwogen, wat is dan de grootste drijfveer hiervoor? Is kostenreductie een van de drijfveren of juist een obstakel?

Zie hierboven

Krijgen jullie veel feedback van de bewoners/gebruikers? Gaat dit via feedback systemen of alleen de algemene enquête? Is dit dan overwegend positief of negatief?

Bij de start van xxx (DRT in heel dun gebied) was er weerstand. Inmiddels zijn mensen eraan gewend en vervoeren we nu meer mensen dan in de oude situatie met grote bussen in een uursdienst. Groot voordeel is namelijk dat je als klant meer vertrek mogelijkheden hebt en veel flexibeler bent (je kunt alle kanten op waar de oude bussen maar een beperkt aantal kernen ontsloten). Het Flex systeem in het andere deel van de provincie functioneert nog minder goed, de komende tijd gaan we samen met Connexxion kijken hoe we dit kunnen verbeteren.

Wat is jullie toekomstvisie (persoonlijk/provincie) m.b.t. openbaar vervoer? Zal Vraagafhankelijk openbaar vervoer hier een rol in (kunnen) spelen?

Wij zien meer OV op de hoofdroutes met aanvullende systemen zoals buurtbus, Flex, schoolbussen, strandlijnen etc. Meer dus flexibiliteit op momenten dat er vervoervraag is. We willen het leeg laten rijden van bussen zoveel mogelijk voorkomen.