ROCOV UTRECHT
regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Bestuur Regio Utrecht
T.a.v. dhr. L. de Graaf
Postbus 14107
3508 SE Utrecht

Utrecht, 29 april 2013

Betreft: servicebussen

Geachte heer De Graaf,

Hierbij doen wij u een notitie toekomen over de servicebus. Het ROCOV-Utrecht staat positief tegenover de invoer van servicebusconcepten, maar is wel van mening dat er voorwaarden gesteld moeten worden als tot implementatie over wordt gegaan.

Allereest geven wij in deze aanbiedingsbrief een samenvatting. In de bijlage vindt u de complete notitie.

Aanbevelingen bij het ontwikkelen van een Servicebuslijn

1. Een Servicebuslijn voldoet aan de volgende kwaliteiten:
    - kleine bus met lage vloer en ongeveer 15 zitplaatsen (en voor onverwachte toeloop nog wat staanplaatsen) en genoeg ruimte voor kinder- en wandelwagen, rollator en rolstoel.
    - haltes waar speciale aandacht besteed is aan comfort, sociale veiligheid, toegankelijkheid, bankjes met armleuningen, enzovoorts.
    - ontsluitende route, langs belangrijke woonplekken van huishoudens van de primaire doelgroepen, bijvoorbeeld wooncentra voor senioren of mensen met een handicap; zo mogelijk wordt vlak voor de ingang gestopt.
    - bestemmingen die van belang zijn voor de primaire doelgroep: winkelcentra, voorzieningen voor cultuur, vrijetijdsbesteding, welzijn, zorg, enzovoorts; in ieder geval het belangrijkste winkelcentrum.
    - klokvaste dienstregeling; minimaal eenmaal per halfuur; ten minste op maandag tot en met vrijdag vanaf 7.00 - 19.00 uur en op zaterdag tussen 9.00 en 18.00 uur; zo mogelijk langere exploitatietijden en/of frequentere dienstregeling.
    - naast de gewone OV-tarieven een gemakskaartje invoeren, op de Servicebus te koop voor een aantrekkelijke prijs (bijvoorbeeld €2,-).

2. Zet de Servicebus duidelijk in de markt; let hierbij op de volgende punten:
    - uitstraling van kwaliteit: voertuig, chauffeurs.
    - passende huisstijl: aantrekkelijk voor een breed publiek.
    - informatie via verschillende nieuwe en oude media; ook via intermediairs.
    - duidelijke haltes met goed leesbare vertrektijdeninformatie.

- toegankelijke haltes.
- feestelijke ingebruikname.

3. Werf en selecteer chauffeurs op motivatie en geschiktheid voor de Servicebus.
4. Zoek naar derdenbetalers voor de Servicebus.
5. Ontwerp een goede business case, gebaseerd op meer marktonderzoek, als voorwaarde om de Servicebus met succes te kunnen introduceren. Ook moet er zekerheid zijn over derdenbetaling en de vraag naar vervoer die daardoor ontstaat.
6. Streef ernaar het contact met de gebruikers en hun organisaties te behouden. Bij evaluatie en ontwikkeling zijn hun bijdragen van belang.
7. Besteed ook extra aandacht aan de kwaliteit en de marktpositie van het andere openbaar vervoer in het vervoergebied.

Wij vernemen graag uw reactie op deze brief.

Met vriendelijke groet,

drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Rocov-Utrecht / p/a Mobycon / Postbus 2873 /2601 CW Delft / rocovutrecht@mobycon.nl

De Servicebus: ontsluitend OV als kwaliteitsproduct

- De servicebus zoals het BRU die ontwikkelt, is geïnspireerd door de Servicebuslijnen die de afgelopen jaren ontwikkeld zijn door het OV-bureau Groningen Drenthe. In deze notitie geven we aan hoe de formule in de stadsregio en provincie Utrecht eruit zou kunnen zien. Daarbij sluiten we nauw aan op de ervaringen in Groningen en Drenthe.
- Voor het ontwikkelen van een OV-product is, vinden wij, ambitie nodig en geloof in succes. Het product moet goed zijn en aantrekkelijk voor een gemengde doelgroep. Die houding missen we bij het BRU. Daar wil men een Servicebus gaan aanbieden die niet te aantrekkelijk is, om te voorkomen dat er klanten op afkomen die niet behoren tot de primaire doelgroep: de mensen die bezwaarlijk naar een wat verder gelegen OV-halte kunnen lopen.
  ROCOV-Utrecht pleit voor een Servicebus die met ambitie en kwaliteitsbesef ontwikkeld en geëxploiteerd wordt.

Wat is de Servicebus?

- De Servicebus biedt in de eerste plaats ontsluitend vervoer voor mensen die niet of met moeite gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. De afstand tussen huis en halte of tussen halte en bestemming die voor de meeste reizigers acceptabel is (tot 400 à 500 meter) is voor hen te groot. Te denken valt aan senioren en mensen met een handicap.
- De Servicebus is een kleine bus met ongeveer 15 zitplaatsen en genoeg ruimte voor kinder- en wandelwagen, rollator en rolstoel.[1]
- De Servicebus doet haltes aan waaraan - met het oog op de primaire doelgroep - speciale aandacht besteed is aan comfort, sociale veiligheid, toegankelijkheid, bankjes met armleuningen, enzovoorts.

Waar komt de Servicebus? Hoe laat? Hoe vaak?

- De Servicebus heeft met het oog op de primaire doelgroep een ontsluitende route, die minder recht is dan die van de stads- en streeklijnen. Een “kronkel” is acceptabel als daardoor de bus dicht genoeg komt bij herkomst en bestemming van de primaire doelgroep. De route voert langs belangrijke woonplekken van huishoudens van de primaire doelgroepen, bijvoorbeeld wooncentra voor senioren of mensen met een handicap. Zo mogelijk wordt vlak voor de ingang gestopt. Ook worden bestemmingen bediend die van belang zijn voor de primaire doelgroep: winkelcentra, voorzieningen voor cultuur, vrijetijdsbesteding, welzijn, zorg, enzovoorts.
- De Servicebus is deel van het OV-netwerk. Hij doet dus voor het vervoergebied belangrijkste OV-knooppunten aan. De aansluiting moet daar naadloos zijn en de overstap hindernisvrij. Wel heeft de primaire doelgroep belang bij relatief ruime overstaptijden.
- De Servicebus heeft een klokvaste dienstregeling, die dus makkelijk te onthouden is. Bij voorkeur rijdt de bus minimaal eenmaal per halfuur. De bus is beschikbaar ten minste op maandag tot en met vrijdag vanaf 7.00 - 19.00 uur en op zaterdag tussen 9.00 en 18.00 uur. Bij het ontwerpen en doorontwikkelen van Servicebuslijnen is het wenselijk te onderzoeken of ruimere exploitatietijden en/of een frequentere dienstregeling haalbaar is.

---

[1] We kiezen welbewust niet voor taxibusjes. Die zijn op het eerste gezicht aantrekkelijk, maar kunnen niet bijdragen aan een succesvolle lijn. Taxibusjes mogen slechts 8 reizigers vervoeren; we gaan ervan uit dat de bezetting van een taxibus in het algemeen veel minder dan 8 reizigers is. De dekkingsgraad van zo’n lijn (=het percentage van de kosten dat gedekt wordt uit de ritprijs die de reizigers betalen) zal zeer laag blijven en het zal dus voor de exploitatie een dure voorziening zijn. Wij zijn voorstander van Servicelijnen die zo aantrekkelijk zijn dat er geregeld 10-15 reizigers tegelijk in de bus zitten. Daartoe zijn bussen nodig met ongeveer 15 zitplaatsen en genoeg ruimte voor enkele staande reizigers.

Rocov-Utrecht / p/a Mobycon / Postbus 2873 /2601 CW Delft / rocovutrecht@mobycon.nl

Wat kost de Servicebus?

- De Servicebus is regulier OV, dus de reguliere OV-tarieven zijn geldig. Het voertuig heeft OV-chipkaartlezers.
- Reizigers die voor hun reis overstappen van, of op ander openbaar vervoer zullen in de Servicebus kiezen voor het gemak van de OV-chipkaart.[2] Daarnaast is voor andere reizigers een gemakskaartje wenselijk, en wel om twee redenen. Mensen uit de primaire doelgroep die moeite hebben met de OV-chipkaart hebben zullen met een geruster hart Servicebusklant worden als ze duidelijkheid hebben over het betalen van de ritprijs. Bovendien kan een enkele rit met een Servicebus relatief veel kilometers kosten omdat deze bus zijn doel met meer omwegen bereikt dan de andere, meer gestrekte, lijnen; meer betalen voor een product dat niet beter is zal als oneerlijk ervaren worden.
  Voor de prijs van het gemakskaartje stellen we voor aan te sluiten bij het buurtbuskaartje dat Connexxion voert in de provincie Utrecht (€ 2,-). Ook valt te denken aan voordelige lokale daltarieven.
- Zelfs een Servicebuslijn die succesvol en geregeld gezellig druk is, zal een aanzienlijk lagere kostendekkingsgraad hebben dan een gewone stads- of streekbuslijn. Door het sterk ontsluitende karakter en de beperkte reizigerscapaciteit produceert een dergelijke lijn nu eenmaal minder reizigerskilometers per uur.
  Duidelijk zal dan ook zijn dat de Servicebus ook een prijskaartje heeft voor de concessieverlener. Is er ambitie om het openbaar vervoer aan te vullen met Servicebuslijnen dan zal de concessieverlener ervoor moeten kiezen een deel van de middelen in te zetten voor dit deel van de markt. Dat is niets bijzonders: verschillende modaliteiten hebben nu eenmaal een verschillende kostendekkingsgraad; modaliteiten met een hogere kostendekkingsgraad verdienen als het ware het geld om de modaliteiten met een lagere kostendekking te kunnen inzetten. Die “lagere” modaliteiten “voeden” op hun beurt de “hogere” modaliteiten met reizigers die anders niet met het OV gereisd zouden hebben.
- Bij Servicebuslijnen is er aanleiding om een beroep te doen op derdenbetalers. Daarbij valt in de eerste plaats te denken aan de gemeenten, als de Servicebus mobiliteit mogelijk maakt voor inwoners die anders aan huis gebonden zouden zijn of een beroep zouden moeten zijn op de (voor de gemeente) veel duurdere Regiotaxi.
  Maar ook zouden zorg- en welzijnsorganisaties een deel van het vervoer van hun klanten kunnen omzetten in financiële medewerking aan een Servicebussysteem.

Hoe brengen we de Servicebus op de markt?

- De Servicebus is openbaar vervoer. We mogen dus verlangen dat de Servicebus een goed product is qua comfort, gebruiksgemak en uitstraling. Niet alleen omdat het product zelf aantrekkelijk moet zijn, maar ook omdat een slecht OV-product afbreuk doet aan de reputatie van het gehele openbaar vervoer.
- Het ontwerpen van een Servicebuslijn is maatwerk. Men moet zich verdiepen in de situatie in het bedieningsgebied: waar wonen de toekomstige gebruikers; naar welke plekken in het gebied willen ze reizen; wat zijn hun veelgevraagde bestemmingen buiten dat gebied? Dit soort informatie kunnen we deels halen uit de reisgegevens van de Regiotaxi en eventuele wijkbussystemen. Maar de inbreng van mensen uit de primaire doelgroep en hun organisaties is bepalend voor het succes. Niet alleen geven zulke gesprekken aanvullende informatie, maar gesprekspartners die zien dat hun inbreng het verschil maakt zullen in hun eigen kring spontane ambassadeurs zijn voor “hun” Servicebus.[3]
- Nadat de lijn op straat verschenen is is het raadzaam het contact met de gebruikers en hun organisaties te behouden. Bij evaluatie en ontwikkeling zijn hun bijdragen van belang.

---

[2] Handig is een vaste OV-Chipkaartlezer, die bereikbaar is voor de reiziger en zo nodig ook voor de chauffeur, voor als een reiziger hulp nodig heeft.

[3] Het ROCOV blijft verantwoordelijk voor de advisering aan de vervoerder en de concessieverlener. Bij de advisering over een Servicebuslijn zal het ROCOV de uitkomsten van het adviestraject in het werkgebied van de lijn betrekken. Bij dat traject kunnen lidorganisaties van het ROCOV betrokken zijn. Zowel ROCOV als de lidorganisaties zullen transparant en duidelijk zijn over de rollen die ze vervullen.

Rocov-Utrecht / p/a Mobycon / Postbus 2873 /2601 CW Delft / rocovutrecht@mobycon.nl

- De Servicebus zal duidelijk in de markt gezet moeten worden:
  - Het voertuig en de chauffeur stralen kwaliteit uit. Voorbijgangers herkennen de Servicebus als een goed OV-product, zonder het te associëren met de massa laagwaardige busjes die we dagelijks op straat treffen.
  - De huisstijl is fris en netjes. Niet te hip, niet te suf, aantrekkelijk voor een breed publiek. Het voertuig maakt reclame voor het OV, niet voor de plaatselijke bank en middenstand.
  - Informatie over route, dienstregeling, tarieven, enzovoorts via de gebruikelijke media, maar ook via een toegankelijke website, social media, wijk- en instellingsbladen, duidelijke informatiefolders in de Servicebus-huisstijl. Vergeet niet ook de intermediairs geregeld te informeren.
  - Duidelijke haltes met goed leesbare vertrektijdeninformatie.
  - Met het oog op de primaire doelgroep moeten zo veel mogelijk haltes toegankelijk zijn (let op: de busjes moeten aan de verhoogde haltes schadevrij kunnen aanlanden!).
  - De introductie van de Servicebus moet opvallen. In Groningen en Drenthe heeft men goede ervaringen met een feestelijke ingebruikname op een drukke plek en een druk tijdstip. Zo'n evenement brengt de Servicebus dichter bij het publiek en genereert publiciteit.

De rol van de chauffeur in de Servicebus

- De chauffeur van de Servicebus is in de eerste plaats een goede personenvervoerder. Desondanks is niet iedere buschauffeur toegerust om een Servicebus te rijden. De belangen van de primaire doelgroep vereisen op diverse punten een aangepaste attitude:
  - De chauffeur zal vaker uit zijn of haar stoel komen om een reiziger een handje te helpen met instappen of om een tas of rollator in of uit de bus te plaatsen.
  - De chauffeur zal een andere rijstijl nodig hebben: niet alleen zijn de reizigers soms wat kwetsbaarder, maar dit soort lijnen dringt ook dieper door in woonbuurten, onder andere in 30-kilometerzones.
  - Daarnaast is het toch ook nodig de dienstregeling zo stipt mogelijk te rijden.
  - Gezien het specifieke karakter van dit werk ligt het voor de hand de Servicebuschauffeurs te selecteren op motivatie en geschiktheid.

De Servicebus: een welkome vernieuwing

- We kunnen concluderen dat de Servicebus een welkome aanwinst is voor het openbaar vervoer. Mits Servicebuslijnen ontwikkeld worden zoals hierboven omschreven verwachten we dat die het OV-netwerk geschikter maken voor meer mensen en dus het draagvlak van het hele netwerk verbreden.

Rocov-Utrecht / p/a Mobycon / Postbus 2873 /2601 CW Delft / rocovutrecht@mobycon.nl