

Verslag Dag van het OV 2024

‘Verleid reizigers vooral met goede producten’

De krachten bundelen. Meer toewerken naar één systeem voor publiek vervoer. Tegelijkertijd goed rekening houden met doelgroepen. Tijdens de Dag van het OV in het Spoorwegmuseum in Utrecht klonk die boodschap in vele onderdelen door. Meer dan 400 bezoekers (!) kwamen maandag 17 juni naar deze sfeervolle congreslocatie voor een uitgebreid programma. Met daarin de presentatie van de ‘Staat van het openbaar vervoer 2023’, een stevige forumdiscussie, het jaarlijkse OV-journaal, een prikkelende OV-talk (door Jasper van Kuijk) en twee rondes met in totaal zestien deelsessies. En ja, veel blije gezichten in de zaal, want het aantal OV-reizigers is opnieuw gegroeid na die magere coronatijd. Maar eerlijk is eerlijk: er waren ook kritische noten te kraken...

Veel bezoekers komen met de trein. Natuurlijk! Want speciaal voor dit congres vertrekt ‘s ochtends vanaf Utrecht CS een heuse ‘Dag van het OV-express’ richting station Utrecht Maliebaan - dat sinds 1954 onderdeel is van het Spoorwegmuseum. Nee, zo’n ritje maak je ook niet elke dag, weet dagvoorzitter en CROW-directeur Pieter Litjens. Best bijzonder dus. ‘We sluiten de dag af met een borrel en precies om 17.10 uur gaat de trein weer terug. Maar er zijn slechts twee incheckpalen, dus wees op tijd’, waarschuwt Litjens in zijn welkomstwoord.

Bij zijn uitleg over het volle programma houdt Litjens het tempo lekker hoog, maar neemt hij wel even de tijd voor de enorme Britse stoomlocomotief die achter hem staat. Want dit type stamt uit de Tweede Wereldoorlog en bleek zo slecht gebouwd dat het amper acht jaar meeging. Na de oorlog zette de NS deze treinen in om het OV weer vlot te trekken. En dat is een prima bruggetje naar onze tijd, want ook wij ervaren een OV dat weer in de lift zit, zoals Litjens het omschrijft. In coronatijd raakte het OV reizigers kwijt, maar uit de *Staat van het openbaar vervoer 2023* – dat deze ochtend wordt gepresenteerd – blijkt dat het totaal aantal reizigers opnieuw is toegenomen. Met 15 procent ten opzichte van 2022.

Handige input voor beleid

Litjens roept vervolgens Jan van Selm het podium op. De directeur van Samenwerkingsverband DOVA krijgt het eerste exemplaar van de *Staat van het openbaar vervoer 2023* overhandigd. Goed om te weten: DOVA is medeorganisator van de Dag van het OV. Samen met KpVV-CROW en het Toekomstbeeld OV. In de *Staat van het ov over 2023* staan veel cijfers die inzicht geven in de kwaliteit en de prestaties van het openbaar vervoer. Een basisdocument dat ‘handige input biedt voor het maken en verbeteren van beleid’, zegt Litjens. Bij de uitgang krijgen alle bezoekers een exemplaar mee naar huis.

Vervolgens richt Van Selm zich tot de zaal. ‘Het is het resultaat van jullie en ons gezamenlijk werk’, zegt hij trots. Met thema’s als toegankelijkheid en sociale veiligheid. Maar bijvoorbeeld ook cijfers over aantallen reizigers van buurt- en waterbus. ‘Het bevat alle kennis die we op dit moment hebben in relatie tot het OV, zegt Van Selm. Het verslag biedt zowel een landelijk als regionaal beeld. ‘We zitten qua reizigers nog wel onder het niveau van 2019, maar we zullen ook in 2024 verder groeien.’ Daarna nog een oproep: ‘Laten we met z’n allen de faciliteiten scheppen die de verdere groei mogelijk gaan maken.’ Juist in het bundelen van modaliteiten en doelgroepen, aldus Van Selm.

Dat de Dag van het OV afgelopen jaar en deze editie in het Spoorwegmuseum plaatsvindt, is niet voor niets. De locatie is geliefd en blijft favoriet. Dus ook de komende jaren staat de derde maandag van juni al in de agenda als vaste dag voor dit evenement, laat Van Selm weten. Daarna brengt hij nog een aantal boeken onder de aandacht. Zoals *Het verstandshuwelijk van fiets en trein* – een proefschrift

van Jan Ploeger. Maar ook het boek *Betere Bus* van Rob van der Bijl en Niels van Oort over hoe we met hoogwaardige bussen voor betere aansluitingen zorgen. En tot slot vraagt hij aandacht voor het *Handboek OV* dat Marc Maartens in opdracht van Rover schreef. Van Selm was vooraf sceptisch over de opzet, maar zegt nu: alle OV-kennis van de afgelopen dertig jaar komt er op een leuke, leesbare en kritische manier in terug.

Trams Uithoornlijn

‘En dan is het nu tijd voor het OV-journaal’, laat Litjens wetens. Een video-item over belangrijke ontwikkelingen in het openbaar vervoer van het afgelopen jaar. Zoals de trams op de nieuwe Uithoornlijn – die een oplossing moeten bieden voor overvolle bussen en files rondom Amsterdam en Amstelveen. Ook met oog op ontwikkelingen in de regio, zoals woningbouw en nieuwe werkgelegenheid. De lijn staat tevens in verbinding met Schiphol en er zijn 300 bestuurders in opleiding om met deze tram te kunnen rijden.

Het tweede journaalitem gaat over TanQyou, een bekende keten met onbemande tankstations, met name in het noorden van het land. Het bedrijf heeft een hubvisie opgesteld en wil reizigers op een makkelijke, duurzame en efficiënte manier ondersteunen. Daarbij fungeren hun tankstations - afhankelijk van de ligging - als wijk-, dorps- of cityhub. Je kunt er fietsen, scooters en auto's parkeren en daardoor makkelijker carpoolen of overstappen op een bus bij de halte naast het pompstation.

In het derde item komen reizigers uit Utrecht aan het woord. Over de drukte in het verkeer, het tekort aan deelauto's in de wijk ('ik moet op de fiets naar een deelauto'), de soms forse tarieven voor een elektrische deelfiets, maar ook de zegen van een OV-fiets ('een vouwfiets in de trein was veel te veel gedoe').

Nieuwe OV-pas

In het item daarna aandacht voor de nieuwe OV-pas, als aanvulling op de bekende OV-chipkaart. Ook hierop kan een reiziger geldtegoed zetten. Op dit moment loopt een proef in Almere en later dit jaar is de nieuwe pas ook beschikbaar voor andere reizigers.

Even verderop in het journaal vertelt de NS over het eigen 'van deur tot deur-beleid', waarin de populaire combinatie van OV-fiets en trein een belangrijke rol vervult. Niet voor niets heeft de NS het aantal OV-fietsen flink uitgebreid en is er geïnvesteerd in comfortabele fietsenstallingen bij stations door heel Nederland. Aan het eind van het journaal bevestigt een geïnterviewde reiziger het geschetste beeld. Hij laat de auto inmiddels staan vanwege die verbeterde fietsvoorzieningen. 'Ik vind het vlot reizen met de trein en je kunt even ontspannen zitten en op je mobieltje kijken.'

Bestuurlijk forum

Ondertussen zitten er vier bestuurders op het podium voor een forumdiscussie. De vier deelnemers zijn Lisette de Lijster de Raadt (voorzitter VDVN en directeur Stroomlijn), Esther van Garderen (directeur Fietsersbond), Jeffrey Keus (Bestuurder MRDH en wethouder gemeente Leidschendam-Voorburg) en Marieke Koekkoek (Tweede Kamerlid Volt).

In het gesprek dat volgt vertelt Keus dat hij fan is het OV. Net die vrijdag heeft hij de eerste van 102 nieuwe elektrische bussen in gebruik mogen nemen. Hij heeft voor de gelegenheid zijn speciale e-bus-sokken nog maar weer aangetrokken. Keus is voorstander van meer samenwerking rondom het OV, ook al ziet hij als wethouder dat de praktijk weerbarstig is. 'Soms lijkt het alsof we vergeten zijn voor wie we het nou ook alweer deden', zegt Keus. Meer optrekken vanuit een gemeenschappelijke belang biedt juist kansen. 'Maar doordat mensen overschatten wat ze op korte termijn kunnen

bereiken en onderschatten wat ze op lange termijn kunnen bereiken, blijven we heel erg in het hier en nu steken. We gunnen onszelf te weinig tijd om naar een fundamentele systeemwijziging te kijken.'

Niet te vroeg juichen

Van Garderen stelt in haar bijdrage het rooskleurige beeld 'rondom de fietser en alle mooie NS-voorzieningen' enigszins bij. Want aan het huidige succes zijn lange trajecten voorafgegaan, weet de directeur van de Fietzersbond. Zo heel vanzelfsprekend waren die investeringen in de fiets niet, zegt ze. En zo vanzelfsprekend is het nog lang niet op heel veel andere locaties in Nederland. Ze wil maar zeggen: niet te vroeg juichen. Rondom toegankelijkheid vraagt ze ook meer aandacht voor het toenemend aantal driewielers in het verkeer. Nog veel te vaak denken beleidsmakers bij fietsen alleen aan tweewielers (kijk naar parkeervoorzieningen, ruimte op de weg etc.). Dat gaat steeds meer wringen, merkt ze.

Koekkoek vertelt hoe haar partij Volt via het OV heel Europa wil verbinden. Ze is daarom ook blij met de aandacht van de nieuwe coalitie voor alle grensregio's, want de aansluiting van het spoor bij landsgrenzen is verre van optimaal. 'We rijden nu minder treinen over de grens dan pakweg vijftig jaar geleden en dat vind ik echt jammer.' Dat Europa de nieuwe Lelylijn (Groningen-Lelystad) heeft aangemerkt als belangrijk spoor is een positieve ontwikkeling, zegt Koekkoek. Hierdoor komt immers veel geld beschikbaar.

Minder overstappen, één voertaal

Het Tweede Kamerlid van Volt werkt nog aan een initiatiefnota dat het comfort van de Europese treinreiziger moet vergroten. Denk bijvoorbeeld aan minder overstappen, één voertaal in internationale treinen (Engels) en gemakkelijker tickets kunnen boeken (ook onderweg). Het voorstel is in voorbereiding en ze houdt zich aanbevolen voor input en tips. Trouwens, bij congressen in het buitenland wordt vaak met jaloezische blikken naar het Nederlandse OV gekeken, merkt Koekkoek. Terwijl ook hier nog genoeg valt te verbeteren. Zelf zou ze de ervaring van reizigers meer centraal willen stellen. Als reiziger kijk je naar het OV als één geheel, zegt ze. Terwijl beleidsmakers en politici nog te vaak praten over de losse stukjes.

Dat verhaal herkent De Lijster de Raadt. Zij leidt is directeur bij Stroomlijnen voorzitter van VDVN dat opkomt voor doelgroepenvervoerreizigers. In haar bijdrage vertelt ze over mensen die kwetsbaar zijn en niet zelfstandig kunnen reizen. Voor hen is de zogeheten 'gouden combinatie' van trein en OV niet vanzelfsprekend. Reizigers in het doelgroepenvervoer willen dat er rekening met hen wordt gehouden, maar ook zoveel mogelijk mobiliteitsvrijheid ervaren, vertelt ze. Krachtenbundeling van modaliteiten is prachtig, maar vooral als we daardoor ook van het stigma 'de doelgroepreiziger in het busje' af kunnen komen, zegt ze. 'Want ook zij verlangen naar de vrijheid om te kunnen bewegen, om mee te kunnen in de maatschappij.'

Combinatie OV en doelgroepenvervoer

Van Garderen vindt het overigens onbegrijpelijk dat er nog zo weinig aandacht is voor het combineren van regulier OV en doelgroepenvervoer. Eigenlijk zoals dat in Zeeland gaat gebeuren. Waarom twee aparte geldstromen blijven hanteren en accepteren dat er verschillende bussen en busjes domweg achter elkaar aanrijden? Met het oog op krachtenbundeling liggen daar nog allerlei mogelijkheden, zegt ze.

De Lijster de Raadt heeft tot slot nog een suggestie voor de eerstvolgende *Staat van het openbaar vervoer*. Als we in aparte vervoersystemen blijven denken, missen we het reizigersperspectief, zegt ze.

Misschien kunnen we het beter de *Staat van onze Publieke mobiliteit* noemen? Dus met een breder overzicht van ontwikkelingen op mobiliteitsgebied? Dat idee wordt door de zaal met applaus ontvangen. Litjens pakt het voorstel meteen op: 'We gaan 'm volgend jaar maken. Toch Jan van Selm? Ja, ik zie Jan al driftig knikken. We gaan volgend jaar kijken hoever we daarmee zijn gekomen; alles in één overzicht.'

Na een korte pauze ('pak even een *coffee to go* op weg naar de volgende zaal') volgt een eerste ronde met acht deelsessies. Met daarin onderwerpen als automatisch busvervoer, MaaS-waardige concessie-eisen, de historische relatie tussen luchtverkeer en spoor en Virtual Reality voor een exclusiever OV. Maar ook het nieuwe publieke vervoer in Zeeland, waarover hieronder meer.

Deelsessie *Casus Zeeland*

Want alle veertien Zeeuwse gemeenten, de provincie Zeeland en een heel aantal organisaties werken sinds enige tijd samen aan een nieuw publiek vervoerssysteem - onder de naam Reizen door Zeeland – dat vanaf 1 januari 2025 in werking treedt. Namens dat samenwerkingsverband geeft Ruben Goedee (hij werkt bij de provincie) uitleg over achtergronden en bijzonderheden. Hoe belangrijk het bijvoorbeeld was om te komen tot een Regionale Mobiliteitsstrategie Zeeland. En hoe weinig Zeeuwen op dit moment gebruikmaken van het OV (slechts 2 procent en na 21.00 uur rijden er nagenoeg geen bussen). Maar ook hoe cruciaal het is dat overheden voor het eerst hun budgetten samenbrengen om een grotere groep reizigers te bereiken.

Dat ene systeem voor publiek vervoer is mogelijk dankzij het delen van data, legt Rosanne Klerx uit. Zij werkt als communitymanager bij het Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata (NTM). Verschillende databases van de overheid, vervoersorganisaties en aanvullende diensten voeden straks een centrale router, vertelt ze. Die router kan reizigers koppelen aan een modaliteit die het beste aansluit. Dat gebeurt via een app en altijd op basis van voorkeuren en beschikbaarheid. Een uiterst slim systeem. De router kan bijvoorbeeld ook bij het databestand van de RDW. Dat voorkomt dat iemand met een tijdelijke rijontzegging toch een deelauto kan reserveren. Van deelfiets tot lijnbus en van trein tot taxi; alles draait mee in een centrale. Onder het motto: publiek vervoer voor iedereen.

Na een uitgebreide lunchpauze – die door veel bezoekers wordt benut om te netwerken – volgt een tweede ronde deelsessies. Met onderwerpen als: datagedreven werken in het OV, digitalisering van het spoor, toegankelijk openbaar vervoer, toekomstbeeld van het OV, de bereikbaarheid van het platteland én een uiteenzetting over de verdwenen reiziger. Ja, die laatste titel spreekt tot de verbeelding, dus hieronder een kort verslag.

Deelsessie *De verdwenen reiziger*

Jan-Derk van 't Rot van MuConsult gooit bij zijn presentatie de knuppel in het hoenderhok door openlijk te twijfelen aan de bewering dat 'het eigenlijk best wel goed gaat met het OV'. Want we zijn ook reizigers kwijtgeraakt in de loop der jaren. Hebben we die ook in beeld? Zo vertelt Van 't Rot hoe hij op een dag ontdekte dat er in onderzoek naar het openbaar vervoer nauwelijks aandacht is besteed aan verschillen tussen mannen en vrouwen. Er is hierover veel meer kennis in huis dan we doorgaans gebruiken, aldus Van 't Rot. Vrouwen voelen zich bijvoorbeeld vaker onveilig in het OV en pakken 's avonds liever de auto. Met andere woorden: zouden we meer reizigers kunnen winnen voor het OV als we rekening gaan houden met dit soort verschillen?

Als tweede voorbeeld noemt Van 't Rot de reizigers die afhaken omdat er geen makkelijke, snelle, betaalbare OV-verbinding vanaf hun huis beschikbaar is. Zoals in zijn situatie; hij woont in Arnhem en moet met het OV een enorme U-bocht maken om als mantelzorger bij het huis van zijn ouders te

komen, die in een naburige wijk wonen. Dat duurt veel te lang, terwijl hij met de auto slechts tien minuutjes onderweg is. De HaltetaxiRRReis (een Gelders initiatief) biedt op basis van flexibel deelfervoer een alternatief, maar dat kost het dubbele van een rit met regulier OV. Niet iedereen kan dat betalen, dus mensen haken wellicht af – zonder dat we het weten. Samengevat: cijfers zijn mooi, maar vertellen vaak het halve verhaal. Dus probeer ook de wereld daarachter te begrijpen.

OV-talk over gebruikersgericht ontwerp

Na een korte koffiebreek volgt een prikkelende afsluiting van de dag: de OV-talk in de plenaire zaal door Jasper van Kuijk. Hij is columnist in *de Volkskrant*, was lange tijd actief als cabaretier en is nu als wetenschapper verbonden aan de universiteit van Delft en van Karlstad (hij woont ook in Zweden). Voor de meesten aanwezigen is hij vooral bekend vanwege zijn deelname aan het tv-programma *De Slimste Mens* (dat hij in 2022 glorieus won). Van Kuijk weet veel over de gebruikersgerichte ontwerpaanpak bij mobiliteitsvraagstukken, waarmee je tot oplossingen komt die mensen kunnen én willen gebruiken.

Mensen houden niet van verandering. Het is een van de stellingen in zijn presentatie. De meerderheid in de zaal is het daarmee eens – mensen zijn immers conservatief. Nou ja, Van Kuijk denkt dat we juist gráág veranderen als het ons op een prettige, snelle manier iets moois oplevert. Hij noemt de snel groeiende populariteit van de OV-fiets als voorbeeld. Het systeem is steeds gebruiksvriendelijker en comfortabeler geworden. Binnen een paar seconden ben je ingecheckt. Geen gedoe met borg, lastige registratie of ingewikkelde betalingen. Dankzij doorontwikkeling is het concept sterk verbeterd, maar dat had je ook al vooraf kunnen uitzoeken, denkt Van Kuijk. Zijn pleidooi: zet vooral in op goede producten, want die moeten een reiziger uiteindelijk verleiden.

Testen, testen en testen

En dat gebeurt bij de gebruikersgerichte aanpak: prototypes bouwen, eindeloos testen, vergelijkbare systemen onderzoeken, locaties bezoeken, uitgebreid praten met eindgebruikers en daarmee zoeken naar een vorm die het beste aansluit bij de wensen van de doelgroep. En dat klinkt logisch, maar gebeurt nog te weinig, stelt Van Kuijk. Veel mobiliteitsoplossingen of -toepassingen zijn bij de introductie nog verre van volmaakt. Zoals de OV-chipkaart. Nu scoort die kaart een 8,4 bij gebruikers, ‘maar er is wel een hoop aan veranderd in tussentijd’. Dat cijfer lag in het begin fors lager, weet Van Kuijk. ‘Je moet dus zorgen dat het niveau van je nieuwe dienst zo hoog ligt, dat mensen denken: *Hé, het is beter en het doet iets voor mij.*’

Of het nu gaat om een goed Europees spoornetwerk, het toewerken naar één regionaal systeem voor publiek vervoer of meer samenwerking rondom deelfervoer; in alle gevallen is de overheid aan zet, vindt Van Kuijk. Daar begint de krachtenbundeling. Want marktpartijen voeren vooral keurig uit wat de overheid van hen vraagt, weet Van Kuijk. ‘En ik zou zeggen: Jongens, stoppen met janken en ga kiezen. Want dan krijgen we iets goeds en anders zitten we hier over twintig nog.’ Een goed OV-systeem als één geheel is bij uitstek een taak van de overheid, vindt Van Kuijk. ‘Tegelijkertijd ben ik ervan overtuigd dat de overheid ook ruimte moet geven aan individuele initiatieven van organisaties of federaties. Dus innovatie op deelgebied. Maar de meerwaarde zit in het systeem en daar moet de overheid nu echt iets van gaan vinden.’

Met die boodschap kunnen de aanwezigen naar huis. Maar dan wel ná de netwerkborrel, want de Dag van het OV-express vertrekt pas om 17.10 uur. Dagvoorzitter Litjens vat het gevoel in de zaal nog even bondig samen. Inderdaad, het OV zit gelukkig in de lift. Maar gezien alle opgaven die er liggen (van zero emission tot het ontsluiten van nieuwe woongebieden) hoeft er geen twijfel te zijn over de eerder genoemde krachtenbundeling: die wordt net zo vanzelfsprekend als noodzakelijk.