



Reizigersoverleg Brabant

Uw stem in het openbaar vervoer

Gedeputeerde Staten van Provincie Noord-Brabant
T.a.v. Mevrouw Machteld van de Ploeg
Griffie Commissie Mobiliteit en Financiën
Postbus 90151
5200 MC 'S-HERTOGENBOSCH

Julianaplein 2
5211 BC 's-Hertogenbosch
T 073 - 69 00 518
E info@reizigersoverlegbrabant.nl
www.reizigersoverlegbrabant.nl

LB 528



3466543

MID

GRF

's-Hertogenbosch, 9 september 2013

Kenmerk: 2013.036

Betreft: Visie & Beleidsplan 2013-2014

Ingekomen

12 SEP. 2013

Provincie Noord-Brabant

Geachte mevrouw Van de Ploeg,

Zoals telefonisch met u besproken, ontvangt u bijgaand 40 exemplaren van de Visie & Beleidsplan van het Reizigersoverleg Brabant.

In verband met de vergadering van 4 oktober a.s. zouden wij het op prijs stellen wanneer u onze visie voor die tijd verstrekt aan de leden.

Bij voorbaat dank en met vriendelijke groet,
namens de voorzitter van het bestuur,

Mevrouw A.M. Bos
Bureauhoofd en concessiemanager Oost en Den Bosch e.o.

Bijlagen: 40 x Visie & Beleidsplan Reizigersoverleg Brabant

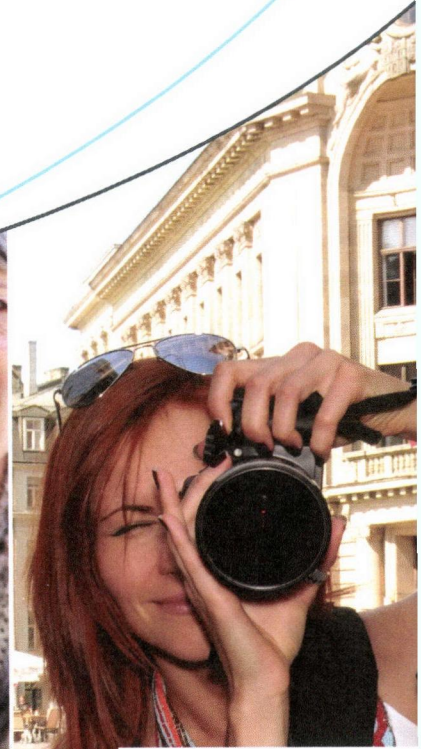
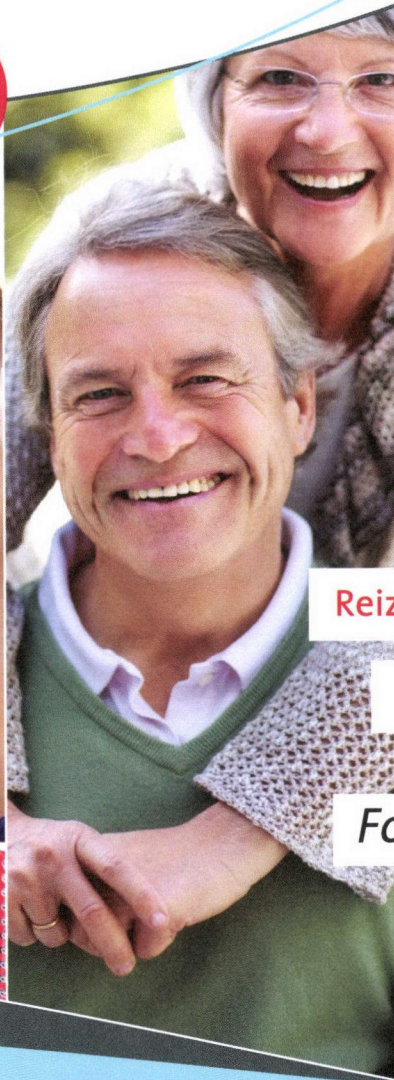
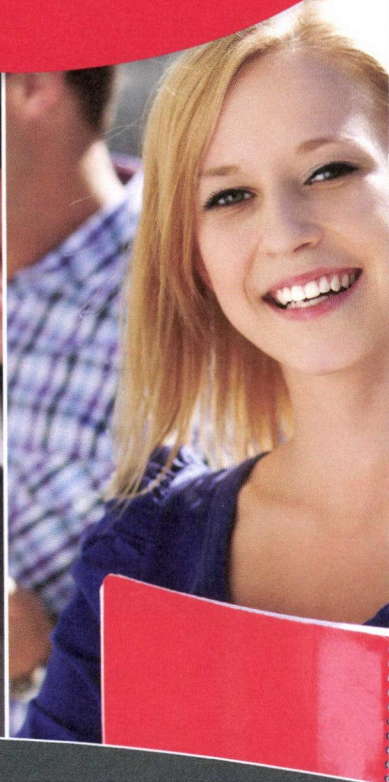
In het Reizigersoverleg Brabant participeren de volgende organisaties: Fietsersbond Brabant, ROVER, de Vrije Reizigers, Brabantse Milieufederatie, Ecodorp Brabant, Katholieke Vrouwenorganisatie, Koninklijke Visio, Stichting Verenigde Bonden Overleg Brabant (Ouderenbonden), VCP, Vereniging Kleine Kernen Noord-Brabant, Zet, Avans Hogeschool, Fractie Front en Sam (van de Universiteit van Tilburg), Orion Scholen, Onderwijsgroep Tilburg, Ons Middelbaar Onderwijs, ROC West-Brabant en de ZeeBrascholen.



Reizigersoverleg Brabant

Uw stem in het openbaar vervoer

“Simpel & betrouwbaar”



Rol van het
Reizigersoverleg Brabant

Het Reizigersoverleg
Brabant als partner

Focus op jongeren

VISIE & BELEIDSPLAN

Vastgesteld tijdens ALV 21 mei 2013

Naar een klantgericht openbaar vervoer in Noord-Brabant	5
Beoogde rollen van het OV in Noord-Brabant	6
Wat betekent dit concreet voor het vervoersaanbod?	8
Het Reizigersoverleg Brabant als partner bij de vormgeving van het OV in Brabant	10
Beleidsplan	11
Keuzes en plannen 2013 en 2014	11
Bijlage 1: Huidige Activiteiten van het Reizigersoverleg Brabant	13
Bijlage 2: Missie, visie en ambities Reizigersoverleg Brabant	14





"Uw stem in het
openbaar vervoer"





"Openbaar vervoer
is een vorm van
dienstverlening"



Vraagstelling

In deze notitie worden de missie en visie van het Reizigersoverleg Brabant kort en bondig vertaald in concrete beelden over de wijze waarop het OV-systeem in Noord-Brabant eruit zou moeten zien en de wijze waarop het Reizigersoverleg Brabant hieraan een bijdrage kan en moet leveren.

Met dit stuk moeten de leden van het Reizigersoverleg in staat zijn om een consistent geluid te laten horen bij de komende discussies over de kerntaken van de provincie Noord-Brabant, de bezuinigingen en de uitgangspunten voor de lopende aanbestedingsronde. Ook dient dit stuk als toetsing van de adviezen van het Reizigersoverleg.

Rol van het Reizigersoverleg

Openbaar vervoer is een vorm van dienstverlening. Het succes wordt bepaald door de mate waarin het aanbod aansluit bij de wensen van de (potentiële) reiziger in collectief verband. Alleen bij voldoende kwaliteit kan het openbaar vervoer zijn (maatschappelijke) functie waarmaken, anders vervalt het tot een marginale voorziening voor degenen zonder alternatief.

Voor het goed vormgeven van het OV-aanbod is het daarom onontbeerlijk om te weten wie de (potentiële) klanten zijn en wat ervoor nodig is om hen als klant te mogen verwelkomen. Het Reizigersoverleg vertegenwoordigt/behartigt de belangen van de (potentiële) reiziger. Dankzij haar kanalen is ze op de hoogte van dat wat de reiziger bezig houdt en wat ervoor nodig is om de reiziger aan het OV te binden.

Vanuit deze positie kan en wil het Reizigersoverleg een belangrijke bijdrage leveren aan de vormgeving en organisatie van het openbaar vervoer, samen met de partners (vervoersautoriteiten, gemeenten, vervoerders). Hiermee is het Reizigersoverleg geen 'belangenorganisatie' in de enge zin van het woord, maar een partner die meehelpt om de klant echt centraal te stellen en daarbij de stem van de reiziger kenbaar maakt.

De klant centraal stellen kan alleen door de klant echt te betrekken bij de ontwikkeling en vormgeving van het product. Het Reizigersoverleg Brabant maakt dit mogelijk door rechtstreeks of via de bij haar aangesloten (belangen-)organisaties met de klant in contact te komen.

De Provincie Noord-Brabant heeft weliswaar geen zeggenschap over het hoofdrailnet van de NS, maar wordt daarover wel geconsulteerd. Het Reizigersoverleg Brabant beoogt ook hierbij een consulterende en informerende rol te vervullen. Tevens ziet ze een adviesrol voor zichzelf weggelegd bij een eventuele toekomstige overdracht van spoorverbindingen naar een regionaal spoornetwerk.



Eisen en uitgangspunten voor het OV in Noord-Brabant

Zolang het openbaar vervoer deels wordt gefinancierd met gemeenschapsgelden, is het logisch dat het openbaar vervoer moet bijdragen aan de door de subsidieverlenende overheid geformuleerde maatschappelijke doelstellingen. Daar de reiziger een steeds groter aandeel heeft in de totale opbrengsten van het OV is ook de stem van de reiziger mede bepalend. Het is in het belang van alle partijen dat de middelen efficiënt worden ingezet. Het Reizigersoverleg Brabant kan in deze discussie een belangrijke bijdrage leveren, omdat zij met haar kennis in staat is om aan te geven of de beoogde doelen ook inderdaad zullen worden gerealiseerd: sluit het (beschikbare) aanbod voldoende aan bij de wensen van de beoogde klantgroepen, reizen deze klantgroepen inderdaad vaker met het openbaar vervoer, et cetera.

Het Reizigersoverleg Brabant maakt hierbij de volgende keuzes:

- Openbaar vervoer kan en moet een wezenlijke rol spelen bij de mobiliteitsgeleiding in Brabant. Niet als concurrent van de auto, maar als één van de complementaire alternatieven. Het gaat om aanvullen/samenwerken.
- Een naadloze aansluiting tussen de verschillende modaliteiten is daarbij essentieel (ketenmobiliteit). Om een rol van betekenis te spelen in de mobiliteitsgeleiding, moet het openbaar vervoer sterk zijn op de zware relaties, op plekken en momenten waarop de automobilist grote problemen ondervindt (congestie, parkeren). Juist dan kan het openbaar vervoer een aantrekkelijk alternatief zijn en een belangrijke bijdrage leveren bij het verbeteren van de bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid. Dit betekent een kwalitatief hoogwaardig voorzieningenniveau in de steden en op de verbindingen tussen de grote steden. Dit wordt vorm gegeven door een Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) systeem of een toekomstig visgraatmodel voor een regionaal spoorwegnet in combinatie met het openbaar busvervoer.
- Openbaar vervoer moet meer zijn dan een sociaal vangnet voor mensen zonder alternatief.
- Op lichte relaties dient te worden gekozen voor maatwerk; lege twaalfmeterbussen zijn geen optie.
- Knooppunten aan de randen van de steden dienen bij te dragen aan de verbetering van uitwisselingsmogelijkheden tussen de verschillende modaliteiten. Wij ondersteunen dan ook van harte initiatieven op het gebied van knooppuntontwikkeling en transferia. Deze knooppunten dienen multifunctioneel te zijn, waarbij de (OV)fiets een grote rol kan spelen in de ketenmobiliteit.
- Openbaar vervoer moet veilig zijn, zowel in bus en trein als bij de halte en op het station. Dit betekent veel aandacht voor de inrichting van de openbare ruimte. Mensen moeten zich prettig en veilig voelen en het is van belang dat er voldoende toezicht binnen en buiten het voertuig is.
- Openbaar vervoer dient betaalbaar te zijn voor de reiziger. Tegelijkertijd mag een goed product ook een redelijke vergoeding van de reiziger vragen. Het Reizigersoverleg Brabant is daarom tegen gratis of (te) goedkoop openbaar vervoer voor grote groepen reizigers gedurende een lange periode (generieke maatregelen). Dit leidt tot een forse inkomstenderving die ten koste gaat van de kwaliteit van het product.



*“De stem van de reiziger
is mede bepalend.”*

- Tariefacties moeten een helder doel dienen (bijvoorbeeld mensen kennis laten maken met het product) en gericht worden ingezet. Er moet geen inkomenspolitiek gevoerd worden met middelen die voor de uitvoering van het OV bestemd zijn.
- Openbaar vervoer kan en moet een wezenlijke rol spelen bij de verduurzaming van de mobiliteit in Brabant door een schoon alternatief te zijn voor het vervuilende autoverkeer. Hiervoor is een lange termijn visie van alle hoofdrolspelers een vereiste.
- Het OV moet voorbereid zijn op een veranderende toekomst als gevolg van demografische ontwikkelingen (vergrijzing, krimpgebieden) en ontwikkelingen op het gebied van leefstijlen. Ook is een toenemende oriëntatie te verwachten op technologie en media- en beeldcultuur.
- Het openbaar vervoer sluit niet altijd aan bij de klantwensen. Dit zal bij een ongewijzigd beleid alleen maar erger worden, waardoor de positie van het openbaar vervoer ten opzichte van de auto mogelijk dreigt te verslechteren. Daarom initieert en ondersteunt het Reizigersoverleg Brabant ook innovatieve ontwikkelingen in en rondom de ketenmobiliteit waarbij de reiziger de juiste keuze kan maken voor verplaatsing van A naar B.
- Reizen met het OV moet passen bij de reizigersgroepen en mag ook een zekere “funfactor” hebben, zeker voor de grote doelgroep van jongeren. Doordat er steeds minder financiële middelen uit de Brede Doeluitkering (BDU) beschikbaar zijn voor het OV en er veel wensen zijn omtrent het OV-netwerk, mag het niet zo zijn dat de tarieven voor de reiziger boven de gemiddelde prijsindex stijgen. Er moet gestreefd worden naar bijdragen van ‘derde betalende’.

Wat betekent dit concreet voor het vervoersaanbod?

Gekeken vanuit het oogpunt van de reiziger, onderstreept het Reizigersoverleg Brabant diverse elementen. Deze elementen dienen altijd centraal te staan bij het denken over de organisatie, vormgeving én uitvoering van het openbaar vervoer.

Betrouwbaarheid en consistentie

Op dienstuitvoeringsniveau betekent dit:

- Minimaliseren van rituitval.
- Maximaliseren stiptheid en regelmaat.
- Adequate voorlichting op momenten dat er iets fout gaat en directe inzet van alternatieven dan wel geleden schade compenseren.
- Realisatie van een zekere mate van 'aansluitgarantie'.
- Een uitstekende, voor alle doelgroepen toegankelijke, informatievoorziening.



Op organisatorisch niveau betekent dit:

- Een zo groot mogelijk gebied waarbinnen het OV-aanbod consistent is en goed op elkaar afgestemd. Het Reizigersoverleg Brabant pleit dan ook voor één regisseur van al het openbaar vervoer in Noord-Brabant, zodat reizigers de totale provincie als één vervoersgebied ervaren en ook zonder complicaties de (concessie)grenzen kunnen overschrijden.
- Een zo lang mogelijke concessieduur zodat ook wat betreft tijd sprake is van consistent OV-beleid. Op deze manier worden reizigers zo min mogelijk geconfronteerd met grote abrupte wijzigingen in het vervoersaanbod.

Eenvoud (eenduidig, vanzelfsprekend, (betaal)gemak)

Dit is een van de belangrijkste elementen voor de reiziger en dit wordt alleen maar belangrijker. Om in de toekomst een volwaardige rol te kunnen spelen moet het openbaar vervoer als een volstrekt vanzelfsprekend systeem worden ervaren, ook door reizigers met weinig ervaring.

Dit kan gerealiseerd worden middels:

- Inrichting van bushaltes, busstations en knooppunten, ook met het oog op de NS-stations.
- Dynamische multimodale informatie thuis, onderweg, bij de knooppunten en in de bus.
- Het betalingssysteem: zorg dat iedereen het systeem rondom de OV-chipkaart begrijpt en vertrouwen in dit betalingssysteem heeft (eenvoud, snelle terugbetaling zonder vragen bij klachten). Er dient gekozen te worden voor een klein maar helder assortiment aan kaartsoorten, waarbij ook landelijke afstemming en uniformiteit belangrijk is.

Het Reizigersoverleg onderschrijft de slogan van de huidige provinciale OV-visie: 'vraaggericht, verbindend, verantwoord.' En neemt dit mee in haar visie.

***“vraaggericht,
verbindend,
verantwoord.”***

Op organisatorisch niveau betekent dit:

- Voor het Reizigersoverleg Brabant een efficiënte samenwerking met de bij haar aangesloten organisaties (achterban).
- Optimale afstemming tussen de verschillende modaliteiten. Dit vereist een goede samenwerking tussen NS, de vervoerders, provincie, gemeenten en overige partners.
- Eventueel regionaal spoor zo veel mogelijk in één concessie met het (regionale) busvervoer (visgraatmodel).
- Optimale afstemming met omliggende vervoersautoriteiten: zo min mogelijk merkbare grenzen voor de reiziger.
- Veel aandacht voor de reiziger in de vorm van communicatie, voorlichting en marketing.
- Aanbieden van opleidingstrajecten voor specifieke doelgroepen (scholieren, ouderen, mobiliteit beperkten, incidentele OV-reizigers, et cetera).

Optimale afstemming van het aanbod op klantwensen: marketing

De vraag verandert continu. Hierop dient het openbaar vervoer voortdurend in te spelen. Dit vereist een goed beeld van de markt, het zoeken naar marktkansen en het ontplooiën van kansrijke initiatieven.

Afstemmen op klantwensen betekent een zekere differentiatie van het aanbod. Niet elke reizigersgroep heeft immers dezelfde wensen en eisen. Dit betekent niet dat voor iedere reizigersgroep een 'eigen systeem' zou moeten worden ingericht: OV is immers een collectief systeem. Wel betekent dit dat er duidelijke keuzes moeten worden gemaakt.

Op organisatorisch niveau betekent dit:

- Timmer het voorzieningenniveau voor de looptijd van de concessie niet dicht maar laat juist zo veel mogelijk ruimte om flexibel op gewijzigde omstandigheden in te spelen.
- Het Reizigersoverleg Brabant pleit voor multidisciplinaire ontwikkelteams waarin de expertise en marktkennis van het Reizigersoverleg Brabant, de vervoerder(s), grotere gemeenten en de opdrachtgever bij elkaar worden gebracht. Op dit niveau dient de marketing en communicatie te worden aangestuurd en dient voortdurend gezamenlijk te worden gezocht naar kansen en mogelijkheden om het aanbod (nog) beter af te stemmen op de vraag. Uitgangspunt is een effectieve samenwerkingsvorm in kleine (thematische) overlegteams waarin de benodigde expertises zijn vertegenwoordigd.
- Maak het in de concessievoorwaarden aantrekkelijk voor de vervoerder om een actieve rol te vervullen in de marketing en optimalisatie van het OV-aanbod. Dit betekent vooral sturen op reizigersgroei (met behoud van de bestaande reizigers) en reizigerstevredenheid en ervoor zorgen dat de vervoerder rechtstreeks profiteert van zijn successen door extra opbrengsten.

Het Reizigersoverleg Brabant als partner bij de vormgeving van het OV in Brabant

We kunnen het voorgaande als volgt samenvatten

Het Reizigersoverleg Brabant beoogt een belangrijke bijdrage te leveren aan het verbeteren van het openbaar vervoer in Noord-Brabant. Als een van de belangrijke partners binnen het OV vertolkt het Reizigersoverleg Brabant hierbij de stem van de reiziger. Zij maakt deze stem hoorbaar door rechtstreeks of via de bij haar aangesloten (belangen)organisaties in contact te treden met de reiziger. Hierdoor is het Reizigersoverleg Brabant in staat om in samenwerking met de partners een belangrijke bijdrage te leveren aan het echt centraal stellen van de klant.

Het Reizigersoverleg Brabant zet in op een integraal OV-systeem waarbij vanuit het perspectief van de reiziger het accent ligt op gemak, betrouwbaarheid, veiligheid, eenduidigheid en vanzelfsprekendheid. Alleen dan kan het openbaar vervoer in de nabije toekomst een rol van betekenis spelen in de geleiding en verduurzaming van de mobiliteit in Brabant. Inhoudelijk betekent dit veel aandacht voor de kwaliteit van de dienstuitvoering, het goed op elkaar laten aansluiten van de verschillende modaliteiten, veiligheid, adequate reisinformatie, betaalbaarheid en goede communicatie met de reiziger.

Organisatorisch betekent dit één regie voor al het busvervoer (en eventueel regionaal spoor) in de provincie, een optimale afstemming met omliggende vervoersautoriteiten en langdurige concessies.

"Belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van het openbaar vervoer"



Professionele organisatie

Het ROB wil de belangen van reizigers behartigen door hun stem te vertolken binnen de driehoek opdrachtgever (Provincie), opdrachtnemers (vervoerders) en (individuele) reizigers. Dit door het zijn van een professionele organisatie die door de provincie en de vervoerders gerespecteerd wordt vanwege haar kwalitatief goede adviezen op zowel strategisch als tactisch niveau.

Na de nieuwe aanbestedingsronde verandert het speelveld:

- Andere verantwoordelijkheden waarbij de vervoerders weer (meer) verantwoordelijk worden voor het OV-product;
- Mogelijk andere vervoerders.
- Door vernieuwing van het bureau is kennisontwikkeling van groot belang om adequaat te kunnen reageren.

ROB als platform van aangesloten consumentenorganisaties

Het ROB wil haar advisering vorm (blijven) geven vanuit de aangesloten organisaties. De huidige structuur met een werkgroep per concessiegebied blijft hierbij de basis, aangevuld met thematische werkgroepen, afhankelijk van de specifieke problematiek op dat moment.

Aandacht is nodig om te borgen dat de werkgroepen opereren vanuit de 'stem van de reiziger'. Dit bepaalt voor een belangrijk deel de meerwaarde van het ROB voor de partners (provincie, vervoerders). Representativiteit en communicatielijnen naar de achterban zijn hierbij essentieel. Voorkomen moet worden dat persoonlijke stokpaardjes de discussie binnen de werkgroepen teveel beïnvloeden en daarmee de autoriteit van het ROB ondergraven.

Tijdens de discussie op 19 november 2012 is hier geen verdere uitwerking gegeven, dit moet de komende tijd gebeuren.

Aandachtspunten die in het platform een rol moeten gaan spelen zijn:

- Het meer betrekken van organisaties, in relatie tot de prioriteiten (zie reizigersgroepen).
- De manier waarop het ROB wil omgaan met ROB'ers en het Noord-Brabant panel, die in principe een ingang zijn naar individuele reizigers. Het ROB wil zich focussen op de aangesloten organisaties en hun communicatiekanalen met de achterban.
- Het ROB wil nadrukkelijk geen klachtenbureau zijn dat klachten van individuele reizigers behandelt. Dit is primair de taak van de vervoerders.
- Tegelijkertijd is het goed om op de hoogte te zijn van wat er speelt zodat dit in de advisering kan worden meegenomen. Het is klantvriendelijker om een actieve rol aan te nemen bij het doorsturen van de klachten zonder ze zelf te behandelen. Hier moet het ROB naar streven.
- Het ROB ambieert geen actieve marketingrol richting reizigers. Wel is, in het kader van 'Goed bezig Bus', meerdere malen door de provincie een beroep op het ROB gedaan om actieve marketingbijdragen te leveren. Uit naam van Goed bezig Bus wil het ROB zich richten op alles dat met educatie en voorlichting te maken heeft.

Focus op jongeren

Het ROB heeft de keuze gemaakt zich meer te richten op de volgende reizigersgroepen:

- Focus op jongeren (<25 jaar, scholieren/studenten)

Overige doelgroepen blijven vertegenwoordigd in de werkgroepen.

Dit gecombineerd met de keuze om de belangen van reizigers te vertegenwoordigen via de achterbannen van de aangesloten organisaties in de verschillende werkgroepen, resulteert in een zoektocht naar manieren om bepaalde groepen sterker in de werkgroepen vertegenwoordigd te krijgen. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop de werkgroepen functioneren. Bijvoorbeeld door hybride werkgroepen, waarbij bepaalde mensen tijdelijk betrokken worden vanuit een specifieke vraagstelling. Internet en social media kunnen hierbij een rol spelen.



Concrete aandachtspunten voor de korte termijn

- Opbouwen/borgen en verbeteren van de professionele kennis binnen het bureau
- Borgen communicatielijnen naar de aangesloten organisaties en hun achterbannen
- Het goed vertegenwoordigen van reizigers door middel van de dialoog.

Het Reizigersoverleg Brabant ontplooit tal van activiteiten om de door haar geambieerde rol binnen het OV-beleid in Brabant waar te kunnen maken. In het volgende overzicht zijn de huidige activiteiten weergegeven. Dit overzicht is een momentopname. Het is voortdurend aan verandering onderhevig, afhankelijk van de ontwikkelingen op OV-gebied.

In kaart brengen marktwensen

Met een aantal specifieke instrumenten is het Reizigersoverleg Brabant in staat veel marktkennis in te winnen om er zo aan bij te dragen dat de reiziger daadwerkelijk centraal komt te staan bij de vormgeving van het openbaar vervoer in Brabant:

- Kwaliteitsverkenners;
- OV-reizigerspanel Brabant;
- Marketingplatform.

Bijdrage vervoerontwikkeling (op strategisch, tactisch en operationeel niveau)

Binnen diverse projecten en overlegstructuren brengt het Reizigersoverleg Brabant haar kennis in:

- Doorstroommassen en HOV Noordoost-Brabant.
- OV-Visie provincie Noord-Brabant.
- Werkgroepen (Oost-, Midden- en West-Brabant en 's-Hertogenbosch e.o. en coördinatiegroep).
- Landelijke werkgroep OV-chipkaart.
- Advies over dienstregelingen.

Advisering vanuit de reiziger op een groot aantal (gemaks)aspecten

Het Reizigersoverleg Brabant brengt haar specifieke kennis in binnen een groot aantal provinciale en landelijke projecten. Het Reizigersoverleg Brabant benadert de problematiek vanuit het gezichtspunt van de reiziger. Haar adviezen hebben betrekking op onder andere de volgende thema's:

- Statische halte-informatie.
- Dynamische reisinformatie (DRIS-panelen).
- Haltes en infrastructuur.
- Toegankelijkheid.
- Tarieven.
- OV-chipkaart.
- Sociale Veiligheid.

Educatie

Het Reizigersoverleg Brabant is actief op het gebied van educatie, vanuit het besef dat OV-gebruik vooral afhangt van de mate waarin de (potentiële) reiziger begrijpt hoe het openbaar vervoer werkt en eventuele drempels worden weggenomen:

- Basisschooleducatie (OV en Vandalisme).
- OV-chipkaarteducatie.
- OV-Gidsen (maak ouders en wegwijs in OV, reisplanning, toegankelijkheid etc.).

Missie

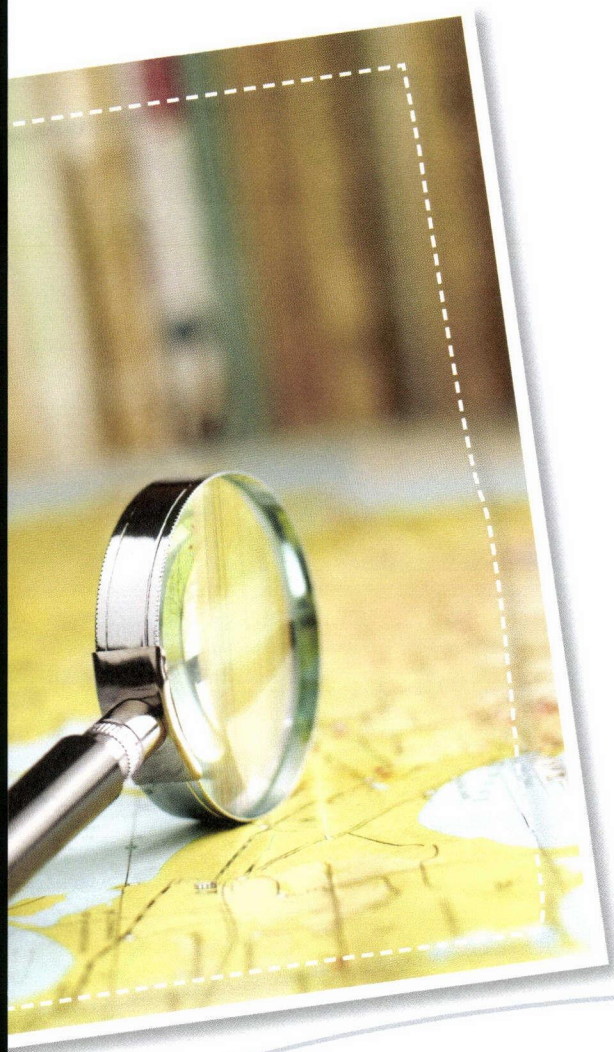
Opkomen voor de belangen van de huidige en toekomstige reiziger door, samen met alle betrokken partijen bij het OV, te werken aan een efficiënt, aantrekkelijk en betaalbaar collectief personenvervoer in de provincie Noord-Brabant.

Visie

Het Reizigersoverleg Brabant wil een onafhankelijke gesprekspartner zijn in de driehoek opdrachtgever (Provincie), opdrachtnemers (vervoerders) en (individuele) reizigers.

Het Reizigersoverleg Brabant wil een betrouwbare, bekende en dienstverlenende belangenbehartiger zijn. Zij wil werken aan het optimaal afstemmen van vervoersvoorzieningen op de wensen van de reiziger. Zo wil het Reizigersoverleg Brabant de kwaliteit in het Noord-Brabantse openbaar vervoer waarborgen.

Het Reizigersoverleg Brabant wil, samen met de betrokken partijen, bijdragen aan de optimalisering van het collectieve vervoer in Noord-Brabant.



Ambities

Het Reizigersoverleg Brabant heeft voor zichzelf de volgende doelen gesteld:

- Behartiging van de reizigersbelangen door hun stem te vertolken binnen de driehoek opdrachtgever (Provincie), opdrachtnemers (vervoerders) en (individuele) reizigers. Dit door het zijn van een professionele organisatie die door de Provincie en de vervoerders respect afdwingt vanwege haar kwalitatief goede adviezen op zowel strategisch als tactisch niveau.
- Meerwaarde bieden door middel van de samenwerking met Provincie en Vervoerders om het OV-product beter te laten aansluiten op de wensen van de reiziger.
- Vertegenwoordiging van de belangen van reizigers in het openbaar vervoer in die delen van Noord-Brabant waar de provincie Noord-Brabant de concessies verleent voor het collectief personenvervoer middels een platform, bestaande uit een groot aantal consumenten- en belangenorganisaties,
- Een grotere betrokkenheid van organisaties op bij geprioriteerde aandachtsgebieden (zie reizigersgroepen). Voor het jaar 2013 en 2014 betekent dit meer aandacht voor jongeren en keuzereizigers (reiziger die kan kiezen uit verschillende vervoersmiddelen) en minder voor ouderen. De focus op jongeren willen we bereiken door middel van een sterkere samenwerking met diverse partijen zoals onderwijsinstellingen.
- Dit kan ook implicaties hebben voor de invulling en werkwijze van de werkgroepen. Er moet gekeken worden naar de samenstelling waarbij kwaliteit, kennis en opleiding prioriteit vraagt. Er zal meer doorstroming plaatsvinden.
- Het bieden van een aanspreekpunt voor gebruikers van het openbaar vervoer en het verschaffen van een formele positie aan de consument ten opzichte van vervoerders en de Provincie Noord-Brabant;
- Een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van het openbaar vervoer in Noord-Brabant;
- Gevraagd en ongevraagd advies geven over bijvoorbeeld tarieven, route, veiligheid, dienstregeling en productontwikkeling;
- en voorts al hetgeen wat met een en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.

In haar statuten heeft het Reizigersoverleg Brabant vastgelegd dat zij haar doelstellingen wil realiseren door:

- Rekening te houden met de vraag vanuit de markt, door te luisteren naar de wensen van reizigers. Zodat de betrokkenheid bij het openbaar vervoer gestimuleerd wordt.
- Contact te onderhouden met de provincie Noord-Brabant en de vervoerders over de dienstverlening.
- Te overleggen met de verschillende deelnemende consumenten- en belangenorganisaties.



Laat uw stem horen!



Redactie: Anne-Marie Bos

Visueel concept en productie: Ipskamp Drukkers/Sterck Design


Reizigersoverleg Brabant
Uw stem in het openbaar vervoer

Julianaplein 2
 5211 BC 's-Hertogenbosch
 Tel.: 073-6900518

info@reizigersoverlegbrabant.nl
 www.reizigersoverlegbrabant.nl