



# Managementsamenvatting

## SCRIPTS

### Tweede Monitoring- & Evaluatierapportage **Breng flex**

#### HAN

Redactie:

Anne-Marie Haanstra

Els van der Pool

Arjen van Weert

Met medewerking van:

Renée van Os

Debra Trampe

Daphne Hachmang

Fariya Sharmeen

Lisanne Verkuil

Antoine van den Berg

Guido Rijnja

Daan Stevens

November 2018

## Managementsamenvatting

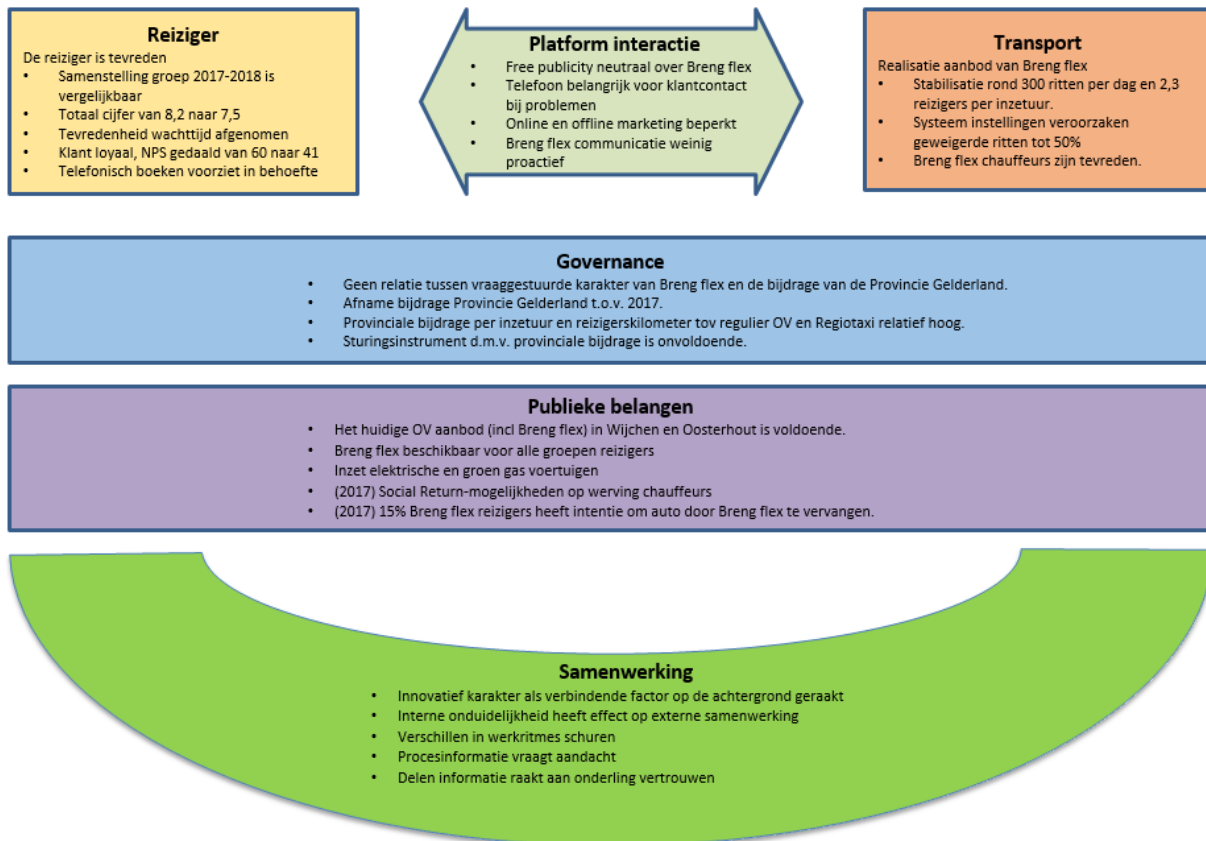
Deze rapportage bevat de resultaten van de tweede monitoring van Breng flex, een nieuwe vervoersdienst in de regio Arnhem-Nijmegen die sinds december 2016 wordt uitgevoerd. Deze rapportage is een vervolg op de eerste monitoring en evaluatierapportage Breng flex van september 2017 (Haanstra 2017). In deze monitoring en evaluatie worden de resultaten, daar waar er sprake is van een herhaalde meting, vergeleken met de eerste monitoring en evaluatie van Breng flex. Daarnaast zijn er nieuwe aspecten op verzoek van de stakeholders onderzocht en toegevoegd.

De pilot Breng flex maakt onderdeel uit van een groter project, het SCRIPTS project, dat onder een NWO subsidieprogramma valt. In dit project wordt onderzocht hoe de vraag van reizigers en het aanbod van vervoersmodaliteiten slim op elkaar kunnen worden afgestemd. De HAN is in dat project onder andere verantwoordelijk voor de monitoring en evaluatie van pilots. Breng flex is de eerste pilot en deze rapportage is een tweede in een reeks rapportages.

Bij Breng flex zijn Connexxion, ROCOV, Regio Arnhem Nijmegen en de Provincie Gelderland betrokken, waarbij Provincie Gelderland opdrachtgever is, Connexxion de uitvoerder en ROCOV adviseert. Betrokken partijen krijgen door deze monitor een scherper beeld van de impact van de introductie en uitvoering van een flexibel en vraagafhankelijk vervoersproduct. Tevens is het doel om er van te leren en de pilot als bouwsteen te zien om de uitvoering op onderdelen bij te stellen en/of te heroverwegen. De conclusies uit de pilot Breng flex kunnen echter niet zomaar gegeneraliseerd worden. Hier kunnen wel lessen uit worden getrokken, maar er blijven altijd regionale verschillen waar rekening mee moet worden gehouden. Het onderzoek gaat in op diverse factoren die van belang zijn bij de afweging hoe om te gaan met een flexibel vervoersproduct als Breng flex. De factoren vormen een eerste aanzet tot een integraal conceptueel model. Aan het einde van het SCRIPTS project wordt op basis van de diverse onderzoeken het conceptuele geëvalueerd.

De monitoring van de pilot Breng flex is gericht geweest op de zes perspectieven van waaruit kennisontwikkeling in SCRIPTS beoogd wordt: Reiziger, Transport, Governance, Publieke belangen, Platform interactie en Samenwerking.

In figuur 1 staan de resultaten van de tweede monitoring van de pilot Breng flex, gecategoriseerd naar de zes perspectieven:



Figuur 1. Schematische weergaven van de conclusies tweede monitoring.

## Reiziger

Om inzicht te krijgen hoe vanuit reizigers perspectief naar Breng flex gekeken wordt, zijn drie groepen reizigers bevestigd.

1. Breng flex reizigers;
2. Breng flex reizigers die telefonisch boeken;
3. Reguliere Bus reizigers uit Oosterhout en Wijchen (allen niet Breng flex – gebruikers).

## Breng flex reizigers

De samenstelling van de groep gebruikers van Breng flex in 2018 is vergelijkbaar met die in 2017. Naast de treinstations, Arnhem centrum en Nijmegen centrum zijn ook bedrijventerreinen, zorgcentra en haltes op reguliere buslijn 13/15 populaire Breng flex vertrekpunten en bestemmingen. Het aantal vaste klanten (met meer gebruik van Breng flex dan 2x in de pilot) is begin 2018 met 10% toegenomen.

In mei 2018 worden meer dan 3x zoveel reizen met Breng flex gemaakt als in mei 2017. Vanaf week 9 in 2018 is de groei gestopt. Het gemiddeld aantal reizen per dag ligt op ongeveer 325 reizen per dag. Het gemiddeld aantal Breng flex ritten over de uren heeft minder grote pieken als het reguliere busvervoer.

Reizigers zijn ook in 2018 tevreden over Breng flex. Het totaalcijfer is wel iets gedaald, van 8,2 naar 7,5. De separate onderdelen app, voertuigen en chauffeurs ontvangen een (ruim) voldoende tot goed cijfer. De app wordt het laagst beoordeeld met een 6,9. De chauffeurs ontvangen het hoogste cijfer: 8,5. Gebruikers zijn ook in 2018 over het algemeen positief over de deelaspecten van Breng flex. Zij vinden het reizen met Breng flex comfortabel; en waarderen het niet over hoeven te stappen. Ten aanzien van het kunnen boeken van een rit via een app is de waardering van het gebruiksgemak het hoogst en daarna de overzichtelijkheid. Op de vragen: de app werkt altijd en de informatie die in de app wordt weergegeven klopt altijd, zijn als het minst positief beantwoord en zijn het meest afgenomen ten

aanzien van 2017. T.o.v. 2017 is vooral de tevredenheid over de wachttijden afgenomen. T.a.v. een eventuele prijsverhoging geeft één derde van de Breng flex reizigers aan € 5,00 een acceptabele prijs te vinden voor langere ritten. Slechts 7% geeft aan bereid te zijn meer te betalen dan € 5,00 (in 2017 was dit 2%). De helft van de reizigers is geïnteresseerd in een abonnement. Breng flex reizigers zijn ook in 2018 loyaal aan Breng flex. De Net Promoter Score (NPS) is een indicatie hoe loyaal klanten zijn aan een bepaalde dienst of product Deze is afgenomen van 60 naar 41. Dit is het verschil tussen het aantal promotors en het aantal criticasters. Wanneer er sprake is van een NPS score hoger dan 30 scoort de organisatie zeer goed.

### **Breng flex reizigers die telefonisch boeken**

Breng flex reizigers boven de 50 jaar geven vaker aan uit gewoonte te bellen dan reizigers onder de 50 jaar. Ook mist een aanzienlijke groep de vaardigheid om de app te gebruiken. De helft van de telefonische boekers is nog geen 50 jaar (24-47). Deze groep reizigers heeft specifieke redenen om telefonisch te boeken omdat bijvoorbeeld de Breng flex app niet compatibel is met het besturingssysteem van hun smart Phone of dat de app niet goed werkt tijdens het boekingsproces. Ook is er een groep met vast en/of mobiel internet of een geschikte smartphone die nog regelmatig belt.

Een enkeling is over te halen om de app te gebruiken door bepaalde voordelen van het boeken per app te benadrukken (vooruit boeken en zien dat en wanneer de chauffeur komt).

De Breng flex reizigers zonder (de juiste) smartphone geeft aan op dit moment niet te willen switchen naar de app. Voor hen is behoud van de telefonische klantenservice van belang. De toekomstige sms-service vormt hierop een mooie aanvulling.

### **Reguliere Bus reizigers uit Oosterhout en Wijchen (allen niet Breng flex – gebruikers)**

Het merendeel van de gebruikers van de reguliere lijnbussen uit Oosterhout en Wijchen die Breng flex nog nooit hebben gebruikt, staat positief of neutraal tegenover het Breng flex concept. Men vindt het een voordeel dat Breng flex passagiers vervoert op het tijdstip van hun keuze en dat overstappen niet meer hoeft. Daarnaast wordt het hebben van een gegarandeerde zitplaats regelmatig aangemerkt als positief. Dat de chauffeur alleen stopt bij andere haltes als hij een andere passagier moet ophalen wordt eveneens als voordeel gezien.

Als nadeel van Breng flex wordt de ritprijs van € 3,50 voor korte ritten het vaakst genoemd, 16% van de ondervraagden zou gaan reizen met Breng flex als korte ritten goedkoper worden.

Daarnaast wordt het feit dat het Studentenreis-product en andere abonnementen niet voor Breng flex gelden gezien als nadeel.

Van de groep die op zoek moest naar andere reismogelijkheden omdat de reguliere buslijnen 3, 13 en 15 minder frequent zijn gaan rijden, vindt ongeveer de helft dat het OV aanbod (totaalaanbod inclusief Breng flex) erop achteruit is gegaan. De andere helft van hen beoordeelt het OV aanbod ongeveer hetzelfde. Dit duidt erop dat zij Breng flex als een acceptabel alternatief zien.

### **Transport**

Het aantal Breng flex ritten stabiliseert sinds het voorjaar 2018 rond de 300 tot 325 Breng flex ritten per dag. Dit betekent een stabilisatie op 2,3 reizigers die gemiddeld per inzet uur vervoerd worden. De pilot instellingen van het Breng flex systeem zijn nog niet voldoende toekomstbesteding om de reizigersgroei van 2018 volledig te verwerken waardoor het geweigerde aantal ritten in 2018 is gestegen naar gemiddeld 50%. Breng flex is bezig met het aanpassen van deze instellingen.

In 2018 zijn de meeste Breng flex chauffeurs tevreden over het werken voor Breng flex zij geven dit gemiddeld een 8,1. Het rijden volgens een flexibele planning wordt als minder positief beoordeeld. De Breng flex chauffeurs ervaren veel waardering van reizigers, alsook van vrienden en familie. De interne informatievoorziening wordt in 2018 minder positief beoordeeld dan in 2017.

## **Governance**

De financiële bijdrage van de Provincie Gelderland neemt af ten opzichte van 2017, dit als gevolg van de afnemende kosten van de ontwikkeling van het ICT system ter ondersteuning van Breng flex en de voorziene toename van het aantal reizen. De provinciale bijdrage per inzet uur en reizigerskilometer voor Breng flex ten opzicht van regulier OV en Regiotaxi is relatief hoog. De huidige manier van het bepalen van de provinciale bijdrage geeft de provincie weinig instrumenten om Hermes te stimuleren Breng flex door te ontwikkelen en nieuwe reizigers te werven.

Omdat Breng flex een vraag gestuurd systeem is, ligt het voor de hand om de bijdrage van de provincie in relatie te brengen met het aantal reizen en de daarbij bijbehorende reizigerskilometers. De aanbeveling is om de bijdrage van de Provincie Gelderland en Breng flex tarieven voor de reizigers afhankelijk te maken van de reizigerskilometers.

## **Publieke belangen**

Vanuit de thema's inclusieve samenleving, bereikbaarheid en duurzaamheid draagt Breng flex op onderstaande wijze bij aan impact op de maatschappij.

### *Inclusieve samenleving*

- Het huidige OV aanbod (inclusief Breng flex) in Wijchen en Oosterhout is voldoende. Wijchen en Oosterhout hebben een reductie van de reguliere bussen in 2017 en 2018 gehad. Wijchen heeft een stijging van het aantal sprinterverbindingen naar Arnhem en Nijmegen in 2017.
- Ook in 2018 is Breng flex beschikbaar voor alle groepen reizigers.
- In de eerste monitoring en evaluatie (2017) is geconstateerd dat er Social Return-mogelijkheden zijn bij het werven van chauffeurs.

### *Bereikbaarheid*

- In de eerste monitoring en evaluatie (2017) is geconstateerd dat 15% van de Breng flex reizigers de intentie hebben om autoritten door Breng flex te vervangen.

### *Duurzaamheid*

- Het wagenpark van Breng flex is in 2018 hetzelfde als in 2017 en kent elektrische en groen gas voertuigen.

## **Platform interactie**

Om inzicht in de mate waarin en de manier waarop Breng offline en online de interactie is aangegaan met reizigers (en andere stakeholders) over Breng flex, zijn de berichten verzameld die op Facebook, Twitter en WhatsApp zijn geplaatst. Free publicity voor Breng flex zijn berichten op online blogs en nieuwssites.

## **Free publicity**

De meeste van de 299 free publicity berichten over Breng flex zijn overwegend neutraal. Pieken in de berichtgeving kunnen verklaard worden vanuit de dagelijkse realiteit: het winnen van de Blijve Reizigers prijs (november '17), een sneeuwstorm waardoor er geen busverkeer mogelijk was (december '17), en de staking van het reguliere OV (januari '18). Afhankelijk van het onderwerp heeft deze berichtgeving een positief sentiment (bijvoorbeeld bij de Blijve Reizigers prijs), of een negatief sentiment (bijvoorbeeld bij de sneeuwstorm).

### Offline interactie

Breng heeft het afgelopen jaar niet tot nauwelijks offline marketingcommunicatie (MCO) activiteiten opgezet voor Breng flex (om de conversie te verhogen). De pilot instellingen van het Breng flex systeem waren niet meer voldoende toekomstbestendig om de groei van reizigers op te vangen en worden daarom nu aangepast. Voor de specifieke doelgroep ouderen zijn wel enkele roadshows gehouden.

De klantenservice van Breng beantwoordde het afgelopen jaar gemiddeld 5 keer per dag een telefoontje van een reiziger met vragen, klachten of opmerkingen over Breng flex. Breng heeft geen exacte aantallen bijgehouden.

Uit de online enquête onder actieve gebruikers van Breng flex blijkt dat de telefoon (opnieuw) het meest gebruikte kanaal is door reizigers om contact op te nemen met Breng. De grootste stijger is WhatsApp als klantenservice kanaal: dit kanaal is verdubbeld in gebruik: van 6,3% in 2017 naar 13,7% in 2018. Het meest ontevreden zijn reizigers over het telefonisch contact dat zij hebben gehad met Breng. De klantenservice voor Breng flex ontvangt van reizigers gemiddeld een 6,5 (overall voor alle kanalen).

### Online interactie

Ook de online marketing activiteiten waren afgelopen jaar beperkt. Breng heeft zelf enkele proactieve berichten geplaatst op diverse social media. Deze bleken vooral effect te hebben op reeds actieve gebruikers, en niet op overige reizigers.

In de reactieve conversaties met reizigers blijkt Sympathie als enige 'Conversational Human Voice' aspect de reiziger ten positieve te beïnvloeden.

### Samenwerking

Ten aanzien van de samenwerking in het consortium zijn die – communicatieve - aspecten bevestigd: context, spanningen en contact. Op basis van de interviews kunnen we een aantal conclusies trekken:

- Interne onduidelijkheid heeft effect op de externe samenwerking
- **Onderliggende waarden.** Een eerste tentatieve poging om daar invulling aan te geven levert het volgende beeld op. We zien *zorgvuldigheid* in de formuleringen en afwegingen van de OV-visie (spanning 1). Het politieke speelveld en tempoverschillen blijven beheersbaar door wederzijds *respect* (spanning 2 en 3). Ten aanzien van het delen van geld en gegevens (spanning 4 en 5) en kennen van elkaar, c.q. personele wisselingen (spanning 8) wordt vooral een beroep gedaan op *vertrouwen* en daaraan gekoppelde *openheid*. *Veranderbereidheid* speelt ons inziens een rol bij de omslag van vaste samenwerkingsstructuren naar wendbare flexibele vormen (spanning 6). *Eenheid* en *betrouwbaarheid* vragen aandacht bij de in- en externe inconsistenties (spanning 7). Deze eerste interpretaties lenen zich voor toetsing in een vervolgonderzoek.
- Het innovatieve karakter is als **verbindende factor** naar de achtergrond verdwenen.
- Het verschil in tempo van werken schuurt. Communicatie over **procesinformatie** vraagt aandacht.
- **Overtuigen** (meedelen van standpunten) werkt minder goed.