

Bijlage C16 Communicatiekanalen in Concessie Vechtdallijnen

Introductie

Eén merk *RRReis* door samenwerking van Concessieverleners en andere partijen

Met het oog op de herkenbaarheid hebben de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel één merknaam voor alle modaliteiten in het Openbaar Vervoer in Oost-Nederland en eventueel andere vervoersconcepten ontwikkeld: *RRReis*. De noodconcessie IJssel-Vecht is als eerste concessie gestart met *RRReis*. In deze concessie zijn al een aantal voorzieningen gecreëerd die de Platformdeelnemers faciliteren om te kunnen werken met en onder het merk *RRReis*. Uitgangspunt is dat de reiziger zoveel als mogelijk *RRReis* als één multimodale aanbieder van vervoer ziet (single point of contact).

Eigendom van de communicatiekanalen ligt bij de concessieverleners. In ieder geval tot 2027 hebben de concessieverleners de regiorol voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de communicatiekanalen *RRReis*, Blauwnet en Ervaar het OV (EHOV), de daarbij behorende klantendatabase, de multimodale reisplanner en het plannings-, boekings- en betalingssysteem voor de openbaar vervoer merknaam *RRReis* via het *RRReis*-platform (feitelijk een MaaS-platform). Van de Platformdeelnemers wordt verwacht dat zij met concessieverleners samenwerken om een stabiel en kwalitatief uitstekend platform te bieden met bijbehorende communicatiekanalen. De concessieverleners en Platformdeelnemers zijn daarom samen verantwoordelijk o.a. voor data(veiligheid), doorontwikkeling, beheer en onderhoud van het platform *RRReis* Blauwnet en EHOV en de bijbehorende communicatiekanalen en de klantendatabase.

Onafhankelijke serviceverlening en hosting

Veel van de huidige *RRReis* en/of Ervaar het OV communicatiekanalen zijn als SaaS (Software as a Service) applicaties ingericht, dit betekent het volgende: Platformdeelnemers-onafhankelijk beheer, automatische doorontwikkeling op marktvragen en/of -ontwikkelingen, met een standaard SLA voor gevallen als vragen of storingen en afspraken over performance. In een enkel geval zoals voor de *RRReis* app vinden nu gesprekken plaats om de SLA meer in detail te beschrijven of extra onderwerpen daar onder te brengen. De diensten worden onafhankelijk gehost onder verantwoordelijkheid van de leverancier van de SaaS applicatie. Waar nodig zijn verwerkersovereenkomsten (AVG) afgesloten waar persoonsdata worden gedeeld/verwerkt, waarin is opgenomen dat data op servers binnen Europa worden opgeslagen.

Eén klantendatabase

Het communicatieplatform *RRReis*, Blauwnet en Ervaar het OV hebben één gezamenlijke klantendatabase. De verschillende applicaties (gemeenschappelijk of specifieke vervoerder) communiceren met deze ene klantendatabase. Het doel is dat:

- Reizigers en potentiële klanten geen onderscheid ervaren tussen de verschillende Platformdeelnemers die achter de schermen samen *RRReis* uitvoeren. Men is dus klant van *RRReis*. Dit heeft tot gevolg dat de klant verwacht dat als hij bij vragen contact opneemt met *RRReis* en niet met een specifieke Concessiehouder of andere partij. Reizigers ondervinden geen hinder van concessiegrenzen in plaats (tussen concessies) of tijd (bij concessieovergangen).
- Platformdeelnemers van elkaars acties voor dataverrijking kunnen profiteren. Iedere partij heeft belang bij een goede en relevante database. Dit betekent dat de Platformdeelnemers een gemeenschappelijke verwerkersverantwoordelijkheid hebben. In een gemeenschappelijke regeling worden de onderlinge afspraken, samenwerking en verantwoordelijkheden in relatie tot de AVG vastgelegd.

- Platformdeelnemers bij start van een nieuwe concessie of opdracht direct gebruik kunnen maken van de opgebouwde klantdata en kunnen profiteren van de opgebouwde klantinzichten.

De applicaties die communiceren met de gemeenschappelijke klantendatabase moeten de audit trail van alle acties loggen. Bijvoorbeeld wie welke data en/of selecties bekijkt en/of bewerkt en/of hier een export van maakt. Zodat kan worden bewaakt dat diegenen die bevoegd zijn om toegang tot de klantdata hebben, hier ook geoorloofd mee omgaan.

Leveranciers en functionaliteiten communicatiekanalen en klantendatabase

In deze bijlage worden de huidige en op korte termijn te verwachten communicatiekanalen *RRReis*, Blauwnet en Ervaar het OV beschreven. Op dit moment is de concessiehouder van de noodconcessie IJssel-Vecht de opdrachtgever richting de leveranciers van de communicatiekanalen *RRReis*. Het marketingcommunicatiebureau Keijzer is de opdrachtgever richting de leveranciers van de communicatiekanalen Ervaar het OV. De website van Blauwnet is gehost bij marketingcommunicatiebureau DDK. Voor de meeste communicatiekanalen/applicaties geldt dat deze zijn voorbereid voor overname eind 2022 door concessieverleners en/of in een later stadium door de Platformdeelnemers. De komende maanden gaan de concessieverleners onderzoeken in hoeverre deze communicatiekanalen aan de wensen, eisen en inkoopregels van concessieverleners voldoen. Dit kan leiden tot de beslissing dat voor bepaalde communicatiekanalen een andere leverancier wordt gekozen, wat kan leiden tot (net iets) andere functionaliteiten.

Communicatieplatform *RRReis*

1. Website

Algemeen: URL's en functionaliteiten

Voor *RRReis* is de domeinnaam *RRReis* met de extensies .nl, .com, .org, .info, .nu en .net geregistreerd. Er is gekozen om primair de URL *RRReis.nl* te communiceren.

Onder de *RRReis* website hangen op dit moment 4 subdomeinen:

- Reisinformatieomgeving met o.a. reisplanner en beslissing ondersteunend systeem (BOS): reisinfo.rrreis.nl
- Webshop: webshop.rrreis.nl
- Klantenserviceportal: klantenservice.rrreis.nl
- Online brandguide: brandguide.rrreis.nl (momenteel gehost bij Ontwerpwerk)

De website is gebouwd in de SaaS (Software as a Service) applicatie van DUDA en wordt gehost bij CloudMotion Apeldoorn.

Op de informatiepagina's (zoals landingspagina) vindt de reiziger actuele informatie over OV, diensten en acties van *RRReis*, de OV-ambassadeurs, verwijzing promotieprogramma Ervaar het OV en van derden gerelateerd aan OV. Verder is er ruimte voor nieuws, weer en evenementen in het *RRReis*-gebied.

1.1 Reisinformatieportaal

In de reisplanner kan multimodaal worden gepland. De Reiziger kan kiezen om naast het OV met andere (deel)modaliteiten te reizen. Vanuit de planner wordt de Reiziger indien gewenst doorverwezen naar haltepagina's waarop alle informatie over de halte, de dienstregeling, toegankelijkheid maar ook actuele informatie over verstoringen en actuele aankomsttijden van de bus zijn in te zien.

Basis voor planner van website en app: de Multimodale *RRReis*planner

De *RRReis* website en de *RRReis* app maken beide gebruik van de multimodale *RRReis*planner op dit moment is deze van de leverancier TurNN. De planner voert zoekopdrachten uit voor een reis en put uit het geïntegreerde aanbod van alle digitaal aangesloten mobiliteitsaanbieders in het *RRReis*-

platform. De *RRReis* planner wordt ontsloten via een API (bij voorkeur volgens TOMP standaard). Ook niet *RRReis* modaliteiten zijn of kunnen worden aangesloten dus het aanbod (deel)mobilititeit is continu in ontwikkeling, waarbij steeds gekeken wordt naar de toegevoegde waarde voor de reiziger. Voor informatie over en plannen van openbaar vervoer maakt de *RRReis*planner gebruik van koppelvlak/NDOV-data.

Andere Modaliteiten integraal onderdeel van het *RRReis* aanbod

Andere Modaliteit (AM)-dienstverleners als deelauto aanbieders en fietsverhuurders kunnen worden opgenomen in de multimodale *RRReis*planner als deze dienstverleners beschikken over een (TOMP of kwalitatief voldoende, dit ter beoordeling van TurNN, of dienst opvolger) API. Afhankelijk van de mogelijkheden van de API kunnen reizigers plannen, boeken en betalen voor en informatie ontvangen van deze AM dienstverleners. Mobiliteitsdienstverleners die niet beschikken over een (TOMP) API en daarin niet willen of kunnen investeren, kunnen in overleg als 'POI' (Point of Interest) in de planner worden getoond. Dit maakt het voor een kleine mobiliteitsaanbieder toch mogelijk om zijn aanbod 'zichtbaar' te maken in het mobiliteitsaanbod van *RRReis*.

Beslissingsondersteunend systeem (BOS) voor keuze vervoerproduct gebaseerd op een (vast) traject

Vanuit een geplande reis kan een Openbaar Vervoer productkiezer worden geactiveerd waarin de Reiziger kan zien welk vervoerproduct (ticket, abonnement, OV-Chipkaart/saldo) het best past bij haar reiswensen op een (vast) traject. De wens is dat straks het gekozen abonnement eenvoudig met een deeplink kan worden aangeschaft in de *RRReis* webshop. De API van de huidige planner op de huidige website is geïntegreerd in de *RRReis* planner door het bedrijf Wikip Interactive b.v.. De reisinformatieomgeving (reisinfo.rrreis.nl) op de website wordt beheerd en gehost door Wikip Interactive.

1.2 *RRReis* webshop

In de *RRReis* webshop zijn alle *RRReis* abonnementen die in de Concessie geldig en geschikt zijn voor afhalen met een OV-chipkaart te koop. In deze webshop kunnen alle OV-chipkaart gebaseerde *RRReis* abonnementen worden aangekocht en de webshop is op dat moment zo goed mogelijk voorbereid op de ontwikkelingen in het kader van OV-betalen.

1.3 Klantenservice portal.

Op de klantenservicepagina van de *RRReis* website vindt de reiziger antwoorden op veel gestelde vragen rondom reizen met het openbaar vervoer en steeds vaker ook over het reizen met andere modaliteiten. Dit portaal dient eenvoudig te beheren zijn en is op termijn eventueel overdraagbaar is naar de concessiehouders en/of Platformdeelnemers.

2 *RRReis* Social Media

Op Social Media worden de volgende kanalen actief ingezet of gebruikt:

- i. Instagram *RRReisOnline*
- ii. Facebook (messenger) *RRReisOnline*
- iii. Twitter *RRReisOnline*
- iv. Youtube *RRReisOnline*
- v. WhatsApp
- vi. Gmail

Daarnaast zijn de volgende social media kanalen aangemaakt en inactief om te voorkomen dat er door derde partijen misbruik van het merk *RRReis* kan worden gemaakt:

- Snapchat
- LinkedIn
- Vimeo
- TikTok

Smart Voices account



Google Assistant *RRReis* is aangemaakt

Platformdeelnemers krijgen het gebruik van (enkele) van deze accounts. Met nieuwe deelnemers wordt een afspraak gemaakt voor een gunstig moment waarop de deelnemer aan het beheer wordt toegevoegd inclusief benodigde documentatie en werkinstructies. De concessieverlener blijft eigenaar van alle accounts en domeinnamen.

Communicatieplatform Ervaar het OV

De concessiehouders van het regionale openbaar vervoer binnen de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel doen al jaren een deel van hun marketingacties via het communicatieplatform Ervaar het OV. Op dit moment is provincie Gelderland hiervan de opdrachtgever namens alle deelnemende partijen (de drie provincies en alle bus- en regionale treinvervoerders). Ervaar het OV heeft door de jaren heen een omvangrijke klantendatabase opgebouwd. Deze klantendatabase wordt op dit moment met name ingezet om klanten te informeren over marketingacties en reisrechten in het regionale openbaar vervoer in de drie provincies.

Ervaar het OV gaat verder onder de merknaam *RRReis* zodra het grootste deel van de OV concessies onder de merknaam *RRReis* rijdt. Hiermee blijft de relevante klantdatabase voor de Platformdeelnemers behouden en hoeven klanten bij concessiewisselingen niet zelf in actie te komen om nog steeds alle relevante informatie te ontvangen. Voor onderhoud, beheer en door ontwikkeling van het platform Ervaar het OV is een overeenkomst afgesloten met het marketingcommunicatiebureau Keijzer. Zie: <https://vankeijzer.nl/>

Website Ervaar het OV

De URL voor Ervaar het OV is www.ervaarhetov.nl

Voor de functionaliteiten wordt verwezen naar de website.

De website is in opdracht van Keijzer gebouwd in Modx en draait ook op MYSQL. Deze wordt onderhouden en beheerd bij Advise.

Keijzer is verantwoordelijk voor de content.

<https://vankeijzer.nl/>

Ervaar het OV op Social Media

Voor de volgende social media kanalen is een Ervaar het OV account aangemaakt

- Instagram
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Vimeo

App

De Ervaar het OV app is in opdracht van Keijzer gebouwd in het systeem Cordova en wordt beheerd door Advise. Keijzer zorgt voor de content in de app.

Helpdesk

Bij individuele acties van Platformhouders worden de contactgegevens van de Platformhouder vermeld.

Alleen bij centrale acties wordt verwezen naar de contactgegevens van Keijzer voor beantwoorden van de vragen.

Ticketmodule

Voor de aanschaf van actiekaartjes is in opdracht van Keijzer een ticketmodule ontwikkeld.

Deze is gebouwd in in Modx en draaien ook op MYSQL. Deze wordt beheerd door Advise.

Betalingen verlopen via iDeal. Keijzer zorgt voor toevoeging van de kaartjes.

Bij aanschaf van een ticket worden enkele vragen gesteld. Deze zijn gebouwd in Survey Monkey.

Toolkit voor downloaden promotiemateriaal OV-ambassadeurs

Diverse derde partijen (zoals gemeenten en belangenorganisaties) zijn bereid om de activiteiten van de OV-ambassadeurs bij hun doelgroep onder de aandacht te brengen. Om hen te ondersteunen wordt een toolkit ontwikkeld waarmee zij promotiemateriaal kunnen downloaden. Deze wordt online beschikbaar en gehost binnen Ervaar het OV.

Gemeenschappelijke database Ervaar het OV en RRReis

Omdat Ervaar het OV op termijn verder gaat als *RRReis*, worden alle marketing opt-ins van *RRReis* en Ervaar het OV verzameld in de (huidige) database van Ervaar het OV voor marketingdoeleinden. De opt-in is geregeld vanuit de toekomstige situatie. De klant geeft bij haar/zijn opt-in aan voor welke regio hij/zij proactief informatie wil ontvangen. De Platform deelnemers aan Ervaar het OV die in die regio actief zijn, verzorgen deze informatie. Dit betekent dat de klant afhankelijk van zijn keuze informatie kan ontvangen vanuit Ervaar het OV, *RRReis* en/of één van de andere deelnemers binnen Ervaar het OV.

Alle communicatiekanalen van *RRReis* en Ervaar het OV zijn of worden gekoppeld aan de (huidige) klantendatabase van Ervaar het OV. De rechten om de data uit de klantendatabase te mogen gebruiken voor marketingacties en de plicht om opt-in gegevens van reizigers te verzamelen in de database liggen bij de Platformdeelnemers. De huidige "Ervaar het OV" klantendatabase is in opdracht van het Communicatiebureau Keijzer gebouwd in de emailmarketing software Copernica. In opdracht van Keijzer wordt de database onafhankelijk van concessiehouders gehost bij Adwise.

In de huidige database van Ervaar het OV komen de volgende velden voor:

- Opt-in
- E-mailadres
- Voorletters
- Voornaam
- Tussenvoegsel
- Achternaam
- Geslacht
- Straat
- Huisnummer
- Postcode
- Woonplaats
- Bedrijfsnaam
- Telefoonnummer
- Mobiele nummer
- Geboortedatum
- Aanhef
- Inschrijfdatum nieuwsbrief
- Bron inschrijving
- Orderhistorie
- Bekend met het OV
- Soort reis
- Reisgezelschap
- Interesse anders
- Provincie
- Landstreek
- RRReis

Veld	Inhoud	Aanleiding
Bekend het met OV	Reizigers die weinig of veel met het OV reizen	Profielverrijking
Soort reis	Favoriete bestemmingen van reizigers (pretpark, wandelen, naar de binnenstad, et cetera)	Profielverrijking
Interesse anders	Open invulveld, hoort bij 'soort reis'	Profielverrijking
Reisgezelschap	Partner, vrienden, familie, et cetera.	Profielverrijking
Provincie	Bij het aanvinken van een hele provincie	Integratie met RRReis
Landstreek	De verschillende regio's in de 2 provincies	Integratie met RRReis
RRReis	Opt-in voor (alleen) communicatie vanuit RRReis	Integratie met RRReis

Online dashboard

Voor het monitoren en evalueren van marketingacties is door Advise in opdracht van Keijzer een online dashboard gebouwd in Microsoft BI.

Voorbeeld van de informatie in de online dashboard van Ervaar het OV

