

Eindrapportage marktconsultatie digitale routegeleiding

Referentie	TN473286
Datum	12 november 2024
Versie	D001
Contact	Bart-Jan de Beer
Telefoon	06-42310014
E-mail	Bart-jan.debeer@prorail.nl

Op 18 juli 2024 heeft ProRail de marktconsultatie digitale routegeleiding gepubliceerd op TenderNed onder referentie 473286.

Doel van deze marktconsultatie was om de mening van marktpartijen te achterhalen over de eisen aan een navigatieapp en de haalbaarheid van de opgestelde strategie achterhalen. We hadden 3 vragen:

1. Zijn onze eisen realistisch?
2. Maken we met onze eisen wel de beste keuze?
3. Hoe houden we zicht op toekomstige ontwikkelingen?

De respondenten.

Negen bedrijven hebben een reactie gegeven op onze marktconsultatie. Dat is meer dan verwacht en we zijn dan ook bijzonder opgetogen over de kwantiteit maar zeker niet minder over de kwaliteit van de reacties. We zien dat de respondenten heel serieus werk gemaakt hebben van hun antwoorden en zijn de respondenten daarvoor veel dank verschuldigd.

Per vraag vindt u hieronder een samenvatting van de reacties.

Naast de antwoorden op de gerichte vragen reflecteren respondenten ook in meer algemene zin op de wens om indoornavigatie op stations te introduceren. Deze reacties lopen uiteen in aanbevelingen te kiezen voor bewezen resultaten tot adviezen het voorlopig rustig aan te doen en te wachten op technische ontwikkelingen, bijvoorbeeld 5G.

Respondenten vragen ook rekening te houden met de bedrijfsgrootte. ProRail stelt doorgaans hoge (financiële) garantie eisen aan bedrijven waaraan kleinere, innovatieve startups niet kunnen voldoen. Terwijl daar mogelijk wel een goed passend product en samenwerking van te verwachten is.

Van de respondenten die ervaring hebben met indoornavigatie heeft maar één bedrijf een product waarbij de smartphone camera niet gebruikt hoeft te worden. Gebruik van de camera vereist dat de gebruiker de camera in de hand houdt wat de gebruiker beperkt in zijn mobiliteit. Meerdere respondenten schetsen dat in de toekomst dat nadeel oplosbaar is met headsets waarmee geluid en video gekoppeld worden aan de navigatie app.

De meeste respondenten die praktische ervaring hebben met indoornavigatie werken op basis van puntenwolken. Een enkele respondent werkt met QR codes of bakens.

Ervaring met routegeleiding?

Zes van de negen respondenten hebben praktische ervaring met indoornavigatie. Daarvan zijn er twee die al een flink aantal stations, vergelijkbaar met onze treinstations, voorzien hebben van indoornavigatie.

Zijn onze eisen realistisch?

Over het algemeen vinden alle respondenten onze eisen uitdagend maar wel realistisch. Wel zitten we aan de bovenkant van wat redelijkerwijs haalbaar is. Een aantal opmerkingen komen vaker voor en / of zijn voor ProRail van wezenlijk belang:

- ProRail geeft veel eisen op die vallen onder de noemer wenselijk. Dat kan betekenen dat de app die al die gewenste functionaliteiten aanbiedt heel veel vraagt van de rekencapaciteit van de smartphone in kwestie. Waardoor de uiteindelijke prestaties toch enorm tegenvallen. Het lijkt beter om klein te beginnen op basis van alleen de essentiële eisen.
- Het gevaar bestaat dat in de aanbestedingsfase een app met theoretisch heel veel functionaliteit beter scoort dan een simpele app met een beperkter aantal functies. Terwijl die laatste mogelijk toch beter werkt bij de basis functie navigeren. En daarmee in potentie tot een hogere tevredenheid onder de gebruikers zou scoren.
- Het actueel houden van de kaartinformatie bij gewijzigde omstandigheden is een lastige kwestie. Hierbij spelen nauwkeurigheid en reactietijd van het verwerken van wijzigingen een rol.
- De nauwkeurigheid (30 cm) is zo goed als onhaalbaar en laat ook veel ruimte voor discussie. Mooi voorbeeld is dat als je de smartphone wisselt van linker- naar rechterhand je de gehele bandbreedte van 30 cm al hebt verbruikt.
- Het uitzetten van de screenshot mogelijkheid bij het actief zijn van de navigatie app kan bezwaarlijk zijn voor gebruikers binnen de doelgroep.
- ProRail moet duidelijker aangeven wat er wordt verwacht van de server waar de app de data mee uitwisselt.

Maken we de beste keuze?

Hierop wordt heel verschillend gereageerd. Begrijpelijk is dat vooral op dit aspect de producteigenschappen van door de respondenten geleverde producten en diensten worden belicht. Een paar interessante adviezen zijn:

- Meer duidelijkheid (en eenheid) geven over de eisen en aangeven hoe deze getoetst en gewaardeerd worden in de aanbestedingsfase.
- Deel de app op in drie basisfuncties: plaatsbepaling, routebepaling en communicatie. Dat heeft als voordeel dat de verschillende aspecten beter beoordeeld kunnen worden en maakt aanpassingen in een latere fase eenvoudiger.
- Het personaliseren van de gebruikersfuncties, het laten aansluiten van de navigatieapp op aansluitend OV, aandacht hebben voor andere beperkingen en het aanbieden van de informatie in een instelbare taal vergroot het potentieel van de app.
- Houd de app ook toegankelijk voor niet technisch onderlegde gebruikers.

Openstaan voor toekomstige ontwikkelingen?

Op dit aspect geven de respondenten antwoorden die onderling het verst uiteen liggen. Het gaat te ver om alle antwoorden in deze samenvatting op te noemen. Zonder afbreuk te doen aan de niet genoemde antwoorden een paar voorbeelden:

- Kies voor een transparant en modulair systeem waarbij ProRail controle houdt over de fundamentele elementen.
- Werk met een leverancier met een eigen ontwikkelteam zodat aanpassingen snel, beter en gericht kunnen worden doorgevoerd.
- Gebruik native app technologie.
- Houd rekening met regelmatige updates.
- Organiseer feedback van gebruikers zodat daarmee de app verbeterd kan worden.

Op basis van deze informatie zal ProRail een volgende stap zetten in het aanbestedingsproces we zullen u informeren zodra ProRail de aanbesteding openbaar maakt.