

Bijlage A.1.21 - Pilot Reisinformant

Inmiddels zijn er verschillende kanalen waarvan de klant gebruik kan maken voor actuele reisinformatie, zoals de website, App, Facebook en LED displays op de halte. Idealiter worden al deze reisinformatiesystemen gebundeld, in combinatie met data collecting van alle OV-bedrijven in één OV reisinformatieplatform zodat de reiziger vanuit één bronsysteem voorzien kan worden van de juiste en relevante reisinformatie, echter dit moet nog ontwikkelt worden. Om de reizigers adequaat op de hoogte te houden van (de aard - en mate van) verstoringen en de mogelijke alternatieven, blijft een menselijke schakel noodzakelijk: alleen de mens kan specifieke tekstberichten opstellen om reizigers op de hoogte te brengen van wat er aan de hand is bij een verstoring en wat de eventuele alternatieven zijn.

Om hier invulling aan te geven, wil Connexxion de functie “Reisinformant” creëren. Connexxion heeft hiertoe in eerste instantie de mogelijkheid onderzocht om deze werkzaamheden te beleggen bij de verkeersleiders van het Regiecentrum Openbaar Vervoer. Qua type werkzaamheden is dit goed mogelijk, echter door het samenvallen van een aantal (spoedeisende) activiteiten bij een verstoring, zullen verkeersleiders prioriteiten moeten gaan stellen. Ter illustratie: indien zich een incident voordoet, bijvoorbeeld een aanrijding, dan zal de verkeersleider allereerst de prioriteit leggen bij het begeleiden van de chauffeur en passagiers. Zodra dit afgehandeld is wordt gezien of er hulpdiensten ingeschakeld moeten worden en/of vervangend vervoer geregeld moet worden. Nadat voorgaande zaken zijn afgerond ontstaat pas gelegenheid om reizigers op de hoogte te brengen van de verstoring en de mogelijke gevolgen. Hierdoor worden reizigers dus (feitelijk) altijd te laat geïnformeerd.

Door de werkzaamheden te scheiden in “begeleiden” en “reisinformatie” worden alle partijen op de meest optimale wijze geïnformeerd en bediend. Hiernaast kan de Reisinformant, een belangrijke rol spelen in de beantwoording en analyse van Noord-Hollandse twitterberichten via het regionale twitter account.

Ondanks het feit dat er nog geen OV Reisinformatieplatform is, zijn partijen het er over eens dat de inzet van een Reisinformant ook op dit moment toegevoegde waarde kan bieden via de afzonderlijke reisinformatiekanalen. Voor de proof of concept is dan ook het voorstel om gedurende één jaar de functie van Reisinformant in te vullen en via klantonderzoek de toegevoegde waarde te meten. Partijen zullen in gezamenlijk overleg komen tot de meest effectieve en efficiënte inzet van deze Reisinformant.