

Communicatiekanalen *RRReis*

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*. Bij start van de Concessie maakt de Concessiehouder gebruik van het Platform *RRReis* met diverse communicatiekanalen. Binnen het platform *RRReis* 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). Ook de vervoerders die rijden onder het merk Blauwnet maken gebruik van het *RRReis* platform.

Eigendom van de communicatiekanalen ligt bij de Concessieverleners. Op dit moment hebben de Concessieverleners de regierol voor onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de communicatiekanalen *RRReis* en Blauwnet en de daarbij behorende klantendatabase, de reisplanner en het plannings-, boekings- en betalingssysteem voor het (openbaar) vervoer merknaam *RRReis* via het *RRReis*-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 voor o.a. data(veiligheid), doorontwikkeling, beheer en onderhoud, van het platform *RRReis* en de bijbehorende communicatiekanalen en de klantendatabase. De Platformdeelnemers zijn verantwoordelijk voor het vullen van de communicatiekanalen met tijdige en correcte data en andere content en voor de adequate afhandeling van klantreacties. Hiervoor sluit Concessieverlener voorafgaand aan de start van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst Provincie Gelderland als opdrachtgever namens Concessieverleners voor het *RRReis* Platform. De Platformdeelnemers handelen conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en treffen passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens. Binnen het Platform wordt gezorgd dat elke klantreactie zoveel mogelijk bij de juiste Platformdeelnemer binnenkomt (bijvoorbeeld via een keuzemenu achter een centraal telefoonnummer, een gezamenlijke online kennisbank en gezamenlijke software die klantreacties distribueert naar de juiste partij). De Concessiehouder zorgt achter de schermen dat een klantreactie dat bij hem wordt ingediend over een onderdeel van een reis of het Platform *RRReis* dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig wordt doorgegeven aan de Platformdeelnemer die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel en/of dienstverlening. In ieder geval voor de webcare van social media, live chats, messenger apps, enz. geldt dat Concessiehouder voldoende medewerkers ter beschikking stelt aan de gezamenlijke webcare *RRReis* en Blauwnet. Binnen het gezamenlijke webcareteam zijn de medewerkers inzetbaar voor communicatie over diensten van alle Platformdeelnemers.

Onafhankelijke serviceverlening en hosting

Veel van de huidige *RRReis* communicatiekanalen zijn als SaaS (Software as a Serviceⁱ) 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. 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* en Blauwnet hebben één gezamenlijke klantendatabase. De verschillende applicaties 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.

Verderop in de bijlage wordt de inrichting van de klantendatabase beschreven.

Database intellectueel eigendom

De Concessieverlener vult samen met andere Platformdeelnemers het gemeenschappelijke Digital Asset Management (DAM) systeem welke rechtenvrij te gebruiken is voor alle deelnemers in het Platform *RRReis*.

Voor creatieve concepten, campagne-uitingen, werktekeningen van materieel en materiaal, reisinformatie uitingen, enz. in het DAM-systeem geldt dat deze zijn voorzien van een 'Akte van overdracht en levering intellectuele eigendomsrechten aan Platformdeelnemers en de Provincies'.

Het beeldmateriaal in het DAM-systeem is voorzien van:

- naam van de fotograaf; videograaf, enz.;
- bewijs dat de rechten zijn afgestaan aan de Platformdeelnemers en de Provincies (modelovereenkomst met foto van het model);
- trefwoorden als zoekcriteria. Deze trefwoorden omvatten ten minste: de naam van de fotograaf, de locatie waar de foto is genomen en de datum en eventueel het tijdstip waarop de foto is genomen.

Leveranciers en functionaliteiten communicatiekanalen en klantendatabase

In dit document worden de huidige en op korte termijn te verwachten communicatiekanalen *RRReis* beschreven. Op dit moment is Provincie Gelderland de opdrachtgever richting de leveranciers van de communicatiekanalen *RRReis*. Voor de meeste communicatiekanalen/applicaties geldt dat deze zijn voorbereid voor een eventuele overdracht overname eind 2029 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. 9292 reisplanner en keuzehulp
- Webshop: webshop.rrreis.nl
- Klantenserviceportal: klantenservice.rrreis.nl
- Online brandguide: merkportaal.RRReis.nl (gehost door: Ontwerpwerk)

De website is volledig eigendom van *RRReis* en wordt ontwikkeld, gehost en beheerd door Perplex. Voor het contentbeheer wordt gebruikgemaakt van het Umbraco Content Management Systeem (CMS).

Op de informatiepagina's (zoals landingspagina) vindt de reiziger in ieder geval een link naar de 9292 planner, actuele informatie over OV, diensten, reguliere vervoerbewijzen en acties van *RRReis*, veel gestelde vragen, OV-ambassadeurs en de mogelijkheid om zich aan te melden voor de nieuwsbrief. Verder is er ruimte voor relevant nieuws in het *RRReis*-gebied.

1.1 Reisinformatieportaal

Voor het plannen van reizen maakt *RRReis* gebruik van de reisplanner van 9292, waarmee reizigers multimodale en actuele reisadviezen kunnen opvragen. Aanvullend beschikt de *RRReis*-website over een uitgebreid lijnen- en halteoverzicht dat is gebaseerd op actuele NeTEx-data. Hierdoor zijn de gepubliceerde lijn-, halte- en dienstregelingsgegevens altijd in lijn met de meest recente beschikbare ov-data. Vanuit de reisplanner kunnen reizigers doorklikken naar haltepagina's met informatie over haltes, dienstregelingen, toegankelijkheid, actuele vertrektijden en verstoringen. Hierbij wordt de reisplanning geleverd via 9292, terwijl de lijn- en halte-informatie rechtstreeks wordt opgebouwd vanuit de beschikbare NeTEx-gegevens.

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

Het beslissingsondersteunend systeem is ingericht binnen Umbraco. Zie RRReis.nl/keuzehulp hoe deze is opgebouwd.

1.2 *RRReis* webshop

In de *RRReis*-webshop kunnen reizigers abonnementen aanschaffen die geldig zijn bij *RRReis* en/of Blauwnetconcessies. Abonnementen worden uitsluitend afgesloten op basis van OVpay, waarbij gebruik wordt gemaakt van een betaalpas of andere door OVpay ondersteunde betaalmiddelen.

De webshop wordt beheerd door **Technolution**. Voor de berekening, registratie en verwerking van abonnementen en reisrechten wordt gebruikgemaakt van de diensten van **Translink**. Hiermee wordt een betrouwbare en toekomstbestendige aansluiting op de landelijke ov-betaal- en reisinfrastructuur geborgd.

De oplossing is schaalbaar en flexibel ingericht, zodat toekomstige ontwikkelingen binnen OVpay en nieuwe vormen van reizigersproducten eenvoudig kunnen worden geïntegreerd.

1.3 RRReis ticketmodule

Voor de aanschaf van actiekaartjes is een aantal jaren geleden een ticketmodule ontwikkeld. Deze is gebouwd in in Modx en draait ook op MYSQL. Deze wordt beheerd door Adwise. Betalingen verlopen via iDeal. Op dit moment zorgt een marketingmedewerker van de provincie voor toevoeging van de actiekaartjes die geldig zijn bij alle vervoerders *RRreis* en Blauwnet. Het aanmaken van acties met daarbij behorend ticket kan straks (ook) door de vervoerder en/of een marketingcommunicatiebureau worden uitgevoerd. Dit wordt nog onderzocht. Via de *RRreis* ticketmodule worden zowel actietickets voor *RRreis* als voor Blauwnet verkocht. Het voornemen is om deze ticketmodule op termijn te vervangen.

Na aanschaf van een ticket worden enkele vragen gesteld. Deze zijn gebouwd in Survey Monkey als tool en zullen naar verwachting in 2027 ook worden geïntegreerd met het marketing automation systeem Salesforce.

1.4 Klantenservice portal.

Op de klantenservicepagina van de *RRreis*-website vindt de reiziger antwoorden op veelgestelde vragen over reizen met het openbaar vervoer en steeds vaker ook over het reizen met andere modaliteiten. De klantenservicepagina maakt hiervoor gebruik van de kennisbank binnen Salesforce, waarin informatie en antwoorden op veelgestelde vragen centraal worden beheerd.

RRreis en de vervoerders die opereren onder het merk *RRreis* zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en actualiseren van de content in deze kennisbank, zodat reizigers altijd beschikken over actuele en eenduidige informatie. De concessieverleners hebben hierbij vooralsnog de eindregie.

Daarnaast vormt Zendesk op dit moment de basis voor de klantenserviceprocessen van de vervoerders binnen *RRreis*. Vanaf november 2026 is dit Salesforce. Hierin worden alle klantcontacten vastgelegd, verdeeld en afgehandeld. Het portaal is eenvoudig te beheren en kan op termijn eventueel worden overgedragen aan de concessiehouders en/of platformdeelnemers.

Op dit moment gelden voor de *RRreis* klantenservice de volgende reactietijden:

Communicatiekanaal	Maximale behandeltijd / Inhoudelijke reactie
Telefonisch	1-3 minuten
Live Chat / Webchat	10 minuten
Social Media	10 minuten
E-mail / Contactformulier	1-3 werkdagen

1.5 Chatbot.

In de loop van 2027 ondersteunt Salesforce de klantenservice van *RRreis* met een intelligente chatbot die reizigers op ieder moment van de dag kan helpen bij veelvoorkomende vragen. Door gebruik te maken van de centrale kennisbank ontvangen reizigers eenduidige informatie via zowel de chatbot als de klantenservicekanalen. Indien nodig kan een gesprek naadloos worden overgedragen aan een servicemedewerker.

2. RRReis app

Op dit moment biedt RRReis haar reizigers:

- Een minimalistische *RRReis* app die direct doorverwijst naar de 9292 reisplanner voor reizigers die gebruik maken van bus, trein, haltetaxi en/of *reserveerRRReis*
- *flexRRReis Flevoland* app voor het reserveren en betalen van *flexRRReis* in Flevoland
- Arriva app voor het reserveren en betalen van *flexRRReis* in Overijssel.

De huidige situatie is geen wenselijke situatie. Het is de wens dat reizigers op termijn één volwaardige *RRReis* app hebben waarin **alle RRReis diensten** zijn geïntegreerd van plannen, actuele reisinformatie, reserveren tot betaling. Daarnaast is het de wens dat deze volwaardige *RRReis* app ook voorzien is met een webwinkel en ticketmodule. Wat hierin de mogelijkheden en oplossingen zouden kunnen zijn, wordt momenteel nog onderzocht in samenspraak met de relevante belanghebbenden.

3 RRReis Social Media

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

- Instagram *RRReisOnline*
- Facebook (messenger) *RRReisOnline*
- LinkedIn *RRReis NL*
- Twitter *RRReisOnline* (passief gebruik)
- Youtube *RRReisOnline* (passief gebruik)
- WhatsApp (klantenservicekanaal)

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
- 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.

4. Marketing Automation

Vanaf november 2026 maakt *RRReis* gebruik van Salesforce als centraal platform voor marketing automation en reizigerscommunicatie. Het systeem wordt ingezet voor het beheren van doelgroepen, het automatiseren van communicatieprocessen en het verzenden van gepersonaliseerde berichten via verschillende digitale kanalen. Op basis van beschikbare gegevens kunnen reizigers gericht worden geïnformeerd over relevante producten, diensten, werkzaamheden, acties en ontwikkelingen binnen het openbaar vervoer. Vervoerders leveren hiervoor tijdig de benodigde content en actuele informatie aan. *RRReis* draagt zorg voor het beheer van het platform, de inrichting van campagnes en de coördinatie van de communicatie richting reizigers. Hierdoor wordt een eenduidige, consistente en effectieve reizigerscommunicatie binnen het volledige *RRReis*-netwerk geborgd.

5. DAM-systeem

RRReis maakt gebruik van het DAM-systeem van Bynder.

Hierin kunnen partners van RRReis de huisstijl richtlijnen terug vinden.

In het DAM-systeem zijn alle merkbouwstenen, werktekeningen van *RRReis* materieel en materiaal, beeld- en audiomateriaal, campagne-uitingen, reisinformatie uitingen, enz. terug te vinden en te downloaden. De rechten voor gebruik liggen in basis van alle partners van

RRReis. Op foto- en videomateriaal kan beperkte rechten liggen bijvoorbeeld omdat de modellen inmiddels een aantal jaren ouder zijn.

In het DAM-systeem is ook een toolkit opgenomen met sjablonen voor brieven, memo's, persberichten, socials, beeldschermen, presentaties, enz.

5. Gemeenschappelijke klantendatabase nieuwsbrief *RRReis* en Blauwnet

Verkoop van vervoerbewijzen (abonnementen en kaartsoorten) voor zowel *RRReis* als Blauwnet reizigers vinden voornamelijk plaats vinden de communicatiekanalen van *RRReis* (en voorheen Ervaar het OV). Als gevolg hiervan is er door de jaren heen een groot klantenbestand opgebouwd (rond 106.000 klantenprofielen) met marketing opt-ins van *RRReis* en/of Blauwnetreizigers. De opt-in is geregeld vanuit de toekomstige situatie dat ook Blauwnet verder gaat onder de merknaam *RRReis*. De klant geeft bij haar/zijn opt-in aan voor welke type mails degene wil ontvangen waaronder nieuws en acties, relevante dienstregelingswijzigingen en werkzaamheden of deelname aan klantonderzoeken. Hiernaast wordt er na aanmelding via diverse e-mailcampagnes profielverrijking uitgevoerd, waardoor er vanuit *RRReis* persoonlijker en relevanter gecommuniceerd kan worden via mail. De Platform deelnemers aan *RRReis* en/of Blauwnet die in die regio actief zijn, verzorgen deze informatie.

Alle communicatiekanalen van *RRReis* en Blauwnet zijn of worden gekoppeld aan de (huidige) klantendatabase van *RRReis*.

De rechten om klantdata uit de klantendatabase te gebruiken voor marketingacties en de verantwoordelijkheid voor het verzamelen van opt-in gegevens van reizigers liggen bij de Platformdeelnemers. De regie op de marketing automation-strategie, waaronder de inzet, doelstellingen en contactfrequentie van e-mailcampagnes, ligt bij de Concessieverlener.

De gemeenschappelijke klantendatabase van *RRReis* en Blauwnet is op dit moment gebouwd in de emailmarketing software Copernica. Vanaf november 2026 is deze ondergebracht in Salesforce, waardoor 2027 vooral in het teken staat van fundament leggen (koppelingen, dataverrijking, basis automation, datakwaliteit en toestemming.) 2028 zal meer ingezet worden op segmentatie en optimalisatie en in 2029 focus op personalisatie en dynamische content op schaal.

In de huidige klantendatabase voor de nieuwsbrief van *RRReis* 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	Profielverrijking
Landstreek	De verschillende regio's in de 2 provincies	Profielverrijking

Online dashboard voor volgen marketingacties

Voor het monitoren en evalueren van marketingacties wordt er per campagne een evaluatie gedaan door het marketingbureau waar Marketing OV-oost mee samenwerkt. Daarnaast zijn alle campagnes inzichtelijk in Google Analytics (GA4) en zal er in 2027 een dashboard worden gemaakt waarin alle marketingmiddelen, campagnes, de *RRReis* website en webshop aan elkaar zijn gekoppeld.
