

COALITIE IEDEREEN MOBIEL

klantreizen



Inhoud

Algemene situatie 2018

Actuele Trends & Ontwikkelingen

Klantreizen

Motorische
Beperking

Visuele Beperking

Algemene situatie 2018

Nieuwe wetgeving (**AVG**) dwingt (zorg-) organisaties op een andere manier met data om te gaan. Dit betekent o.a. dat individuen het recht hebben te beschikken over hun data (in machine leesbare vorm).

Het vervoer en reisplanning voor mensen met een beperking is al wel enigszins geautomatiseerd, maar veelal via een **regiecentrale** en gegevensuitwisseling is suboptimaal: iedere organisatie is **'stand alone'** geautomatiseerd terwijl vraaggerichtheid vereist dat partijen horizontaal samenwerken.

Er zijn geen mogelijkheden tot het automatisch integraal plannen van een meervoudige vervoersbeweging.

Andere vervoerswijzen (zoals collectief informeel vervoer of **Uber**-varianten) worden niet benut om reizigers met een beperking te bedienen.

Sommige reizigers beschikken over **smartphones** maar de data die hieruit worden gegenereerd, worden niet (goed) benut in het vervoersproces. Andersom kan de reiziger ook niet integraal beschikken over de data die de vervoerder over hem heeft.

Het OV in het algemeen maakt nog geen gebruik van data gegenereerd door slimme objecten in, aan of bij de reiziger en voertuig

Er is inmiddels een **OV reisplanner** bij 9292 voor mensen met een visuele en motorische beperking die rekening houdt met toegankelijkheid van voertuigen en haltes.

Algemene situatie 2018

Mensen met een beperking willen het OV gebruiken zoals ieder ander:

- zonder gedoe
- zonder extra reistijd
- zonder extra plannings
- af en toe impulsief
- zonder storingen
- met passende aansluitingen
- met goede informatievoorziening
- als dagelijks vervoer

Mensen met een beperking willen niet de uitzondering zijn in het OV

Trends & Ontwikkelingen

Logistiek/Organisatorisch

- Vervoer wordt steeds vaker aangeboden als service ipv als product. Niet meer “ik wil de bus nemen” maar “ik wil van A naar B”. Actueel trendwoord dat daarvoor tegenwoordig veel wordt gebruikt: **MaaS**. Zo verandert alle vervoer, ook vervoer voor mensen met een beperking, van aanbodgericht naar vraaggericht
- Dienstverlening wordt steeds meer **gepersonaliseerd** op basis van reizigersdata
- Reizigers verwachten – en krijgen – een **dynamisch aanbod** met vooraf dan wel achteraf betalen, hoeven vooraf niets voor te schieten of te kopen en kunnen een mix van vervoersvormen gecombineerd inzetten.
- Belangstelling voor- en wetgeving over de omgang met persoonlijke data markeren een overgang van dataverkeer dat zich aan het oog van het individu onttrok naar een vorm van **dataverkeer onder regie van het individu**. Aandacht voor databescherming en privacy is door de overheid afgedwongen

Trends & Ontwikkelingen

Infotechnisch

- Gebruik van mobiele applicaties en e-services wordt gemeengoed, ook voor ouderen. Apps en gadgets worden ook steeds laagdrempeliger en toegankelijker, wat digi-beperkten meer mogelijkheden biedt. Vooral **spraaksturing** zal op dat punt grote toegevoegde waarde gaan bieden.
- Er zal een groep digibeten of digi-beperkten blijven, die via de telefoon, een ander device of een begeleider/buddy moet worden ondersteund.
- Belangstelling voor- en wetgeving over de omgang met persoonlijke data markeren een overgang van dataverkeer dat zich aan het oog van het individu onttrok naar een vorm van **dataverkeer onder regie van het individu**. Aandacht voor databescherming en privacy is door de overheid afgedwongen
- **Big data en artificial intelligence (AI)** hebben een grote meerwaarde voor mobiliteit en het organiseren daarvan
- De **data-infrastructuur van het OV** zal transformeren van een “slimme voorkant” naar een “slimme achterkant”: slimme centrale backoffice met overal domme palen, en generieke infrastructuur voor in- en uitchecken.
- Infodragers worden gevarieerder: van alleen de huidige OV chipkaart naar keuzevrijheid zoals bankpas, smartphone, horloge of ander ID. **De reiziger kiest de drager**, werkt ‘mobile first’ met alternatieven, en kan kiezen tussen anoniem of persoonlijk.
- De geboden en gevraagde informatie zal tenderen naar mobile, realtime en online

Trends & Ontwikkelingen

Economisch

- De investeringen die de overheid de komende jaren doet in het toegankelijk maken van infrastructuur voor mensen met een beperking, zal (moeten) worden terugverdiend in een beter rendement van OV en verminderde totale kosten en beter kwaliteit van specifiek bijzonder vervoer.
- Overall waar MaaS beter of goedkoper is dan klassiek speciaal vervoer, ontstaat **prijstdruk** totdat MaaS standaard geworden is.

Sociaal

- Vergrijzing (meer ouderen) zal leiden tot een **toename van vervoersbehoefte** door ouderen met of zonder een beperking.
- De wens om als individu zelf in controle te zijn (op het eigen leven en op eigen gegevens) wordt steeds groter (inclusief grotere zelfredzaamheid).
- Een inclusieve, participatieve samenleving maakt gebruik van informele sociale netwerken om reizigers met een beperking te helpen waar het kan.
- **Mondige en goed geïnformeerde reizigers** met een beperking beginnen steeds beter voorbereid aan een reis, en de mogelijkheid om zelfredzaam te zijn zal van wens tot vereiste worden.

Politiek

- De overheid wordt door **VN- afspraken** gedwongen de samenleving inclusief te maken.
- De EU heeft vele regels opgelegd ter bescherming van persoonlijke data. Datalekage kan tot boetes leiden van 4% van de jaaromzet, met een maximum van 20 miljoen euro. Veel individuen van plan gebruik te maken van hun rechten: zij gaan hun data opvragen bij partijen waarvan ze vermoeden dat deze data over hen bewaren.
- De wet- en regelgeving omtrent cliëntdata wordt steeds verder aangescherpt.

Waar leidt dat toe in 2022?

Vervoer wordt meer gepersonaliseerd. Met primair mobiele informatie wordt de reiziger veel sterker zelfvoorzienend (noot: een juist persoonlijk profiel is bepalend!). Dat betekent overigens niet dat iedereen alles van de reiziger hoeft te weten. Die informatie uit het profiel van de reiziger wordt ingezet op die momenten dat dát nodig is. De reiziger beheert zijn eigen gegevens en kan begrijpen waar gegevens vandaan komen (bronnen) en wie bepaalde gegevens nodig heeft voor een duidelijk omschreven doel.

Grote reductie speciaal vervoer, tegelijk met een sterk verbeterde mobiliteit van mensen met een beperking

Door de vraaggerichte en klantgerichte MaaS coalitie benadering zijn nieuwe vormen (zoals collectief vervoer en deelvervoer á la Uber) veel gemakkelijker inpasbaar dan nu. Deze nieuwe vormen zullen op hun beurt druk uitoefenen op het ontwikkelen en blijven aanbieden van MaaS.

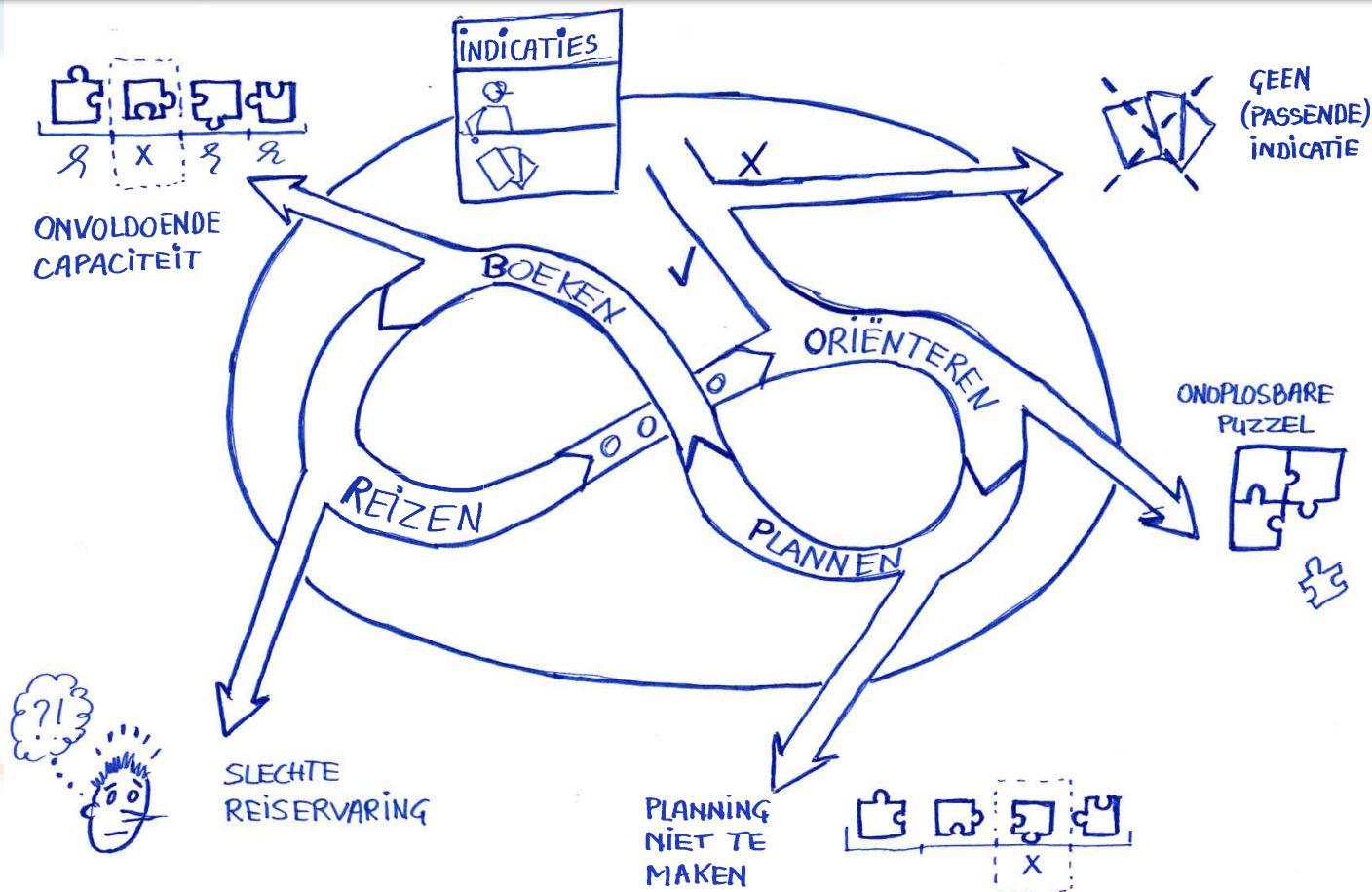
De MaaS benadering biedt kansen om financieringsstromen te bundelen en vereenvoudigen: de reiziger bepaalt zelf hoe dat aangewend wordt. Ook zal de vraag ontstaan of in 2022 aanbesteding nog wel nodig is: de reiziger moet niet meer worden gedwongen te kiezen uit voorgeselecteerde aanbieders maar moet in vrijheid kunnen bepalen aan welke vervoersvorm hij of zij het budget besteedt.

De intensieve horizontale samenwerking tussen vervoerders (elke rit weer!) zal hun primaire proces en hun organisatievorm doen wijzigen. De aanbieder van MaaS (propositie) aan de reiziger zal hierin een coördinerende rol vervullen en afspraken met de vervoerders contractueel vastleggen.

Het regisseren, afstemmen en afrekenen van mobiliteit zal behoefte doen ontstaan aan een nationaal afsprakenstelsel en een bijbehorende infrastructuur gebaseerd op open standaarden en duidelijke API's om zaken als interoperabiliteit in het belang van de reiziger te waarborgen

Klantreizen

Klantreizen beschrijven de stappen die een reiziger met een beperking neemt in het hele traject van vervoer. Van het eventueel aanvragen van een passende indicatie tot het maken van reizen, tripjes, vervoer van en naar werk. Het maken van een reis door een persoon met een beperking doorloopt altijd in meer of mindere mate de stappen: Oriënteren, Plannen, Boeken, Reizen, Betalen en Verantwoorden. In ieder van deze stappen zijn redenen aanwezig waardoor reizigers met een beperking uitvallen en niet meer mobiel zijn.

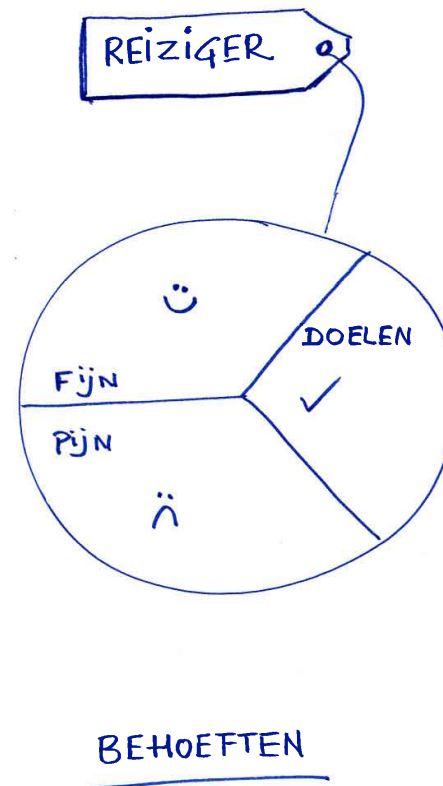


Klantreizen

De actuele situatie beschrijven we door iedere stap van de klantreis te beschrijven aan de hand van een aantal aspecten:

- **Doelen** van de stap; wat beoogt de reiziger te bereiken?
 - **Pijn** in de stap; welke pijnpunten ervaart de reiziger met een beperking bij het uitvoeren van de stap
 - **Fijn** in de stap; waarvan krijgt de reiziger een glimlach, waardoor wordt de reiziger blij verrast
- Deze 3 aspecten geven samen de behoeften weer van reizigers met een beperking. Deze klantbehoeften zijn waarnemingen; je kunt er niet je eigen draai aan geven.

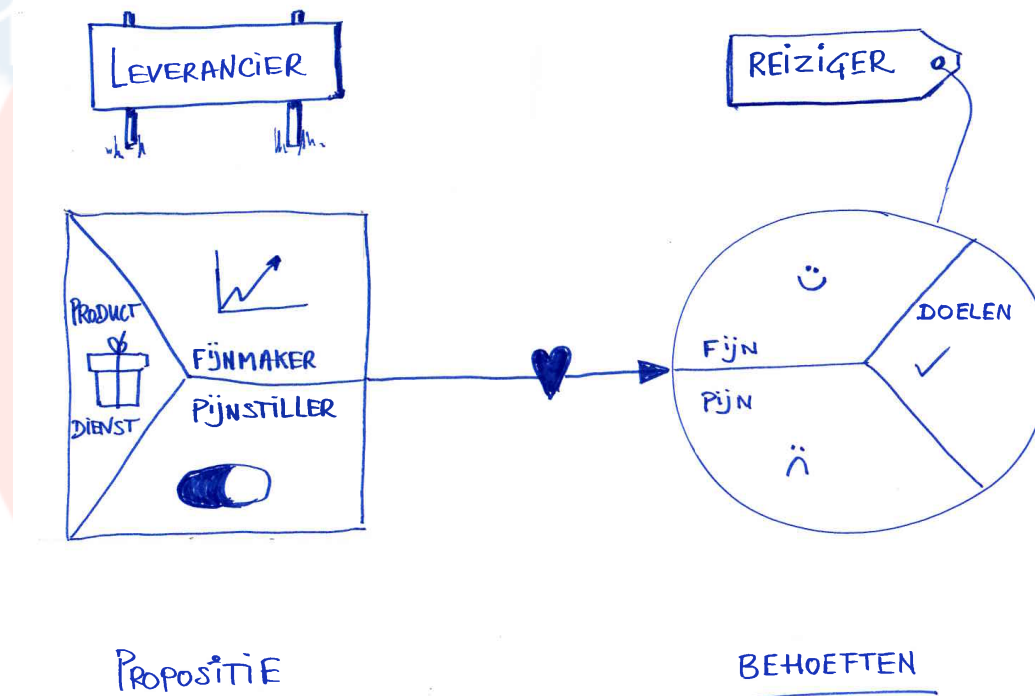
“ist”



Klantreizen

De toekomstige situatie beschrijven we ook als klantreis, maar daarin verwerken we de trends en ontwikkelingen die we nu overzien. We doen aannames over de pijnpunten die worden opgelost en fijne ervaringen die reizigers met een beperking gaan ervaren als overheid en leveranciers invulling gaan geven aan de mogelijkheden die de ontwikkelingen bieden.

“soll”



Klantreizen

NOOT

De (complexe) stap “Indicatie verkrijgen” beschrijven we niet in de klantreizen. Voor de analyse van dit probleem en de mogelijke oplossingsrichtingen heeft de projectgroep een afzonderlijk document opgesteld.