

# Ketenplan concessie DMG 2022



Versiedatum: 28-09-2021

Status: Definitief

## Samenvatting

Een veranderende wereld vraagt om een nieuwe insteek voor het vervoeraanbod in DMG, met inachtneming van het MaaS-gedachtegoed. In aanvulling op het Vervoerplan presenteren wij ons Ketenplan voor dienstregelingsjaar 2022. Qbuzz focust zich ten aanzien van de mobiliteitsdiensten op 3 fundamenten, namelijk:

- Vraagafhankelijk vervoer als efficiënt en volwaardig alternatief voor verdwijnend openbaar vervoer.
- Van OV netwerk naar mobiliteitsnetwerk.
- Laagdrempelige toegang tot mobiliteit middels een mobiliteitsplatform.

Dit zijn de fundamenten waarop we gaan bouwen in de komende jaren. Dit doen we in eerste instantie door het komende jaar een aantal concrete maatregelen te nemen op ieder deelgebied.

### *Vraagafhankelijk vervoer als efficiënt en volwaardig alternatief voor verdwijnend openbaar vervoer*

Op het gebied van het vraagafhankelijk vervoer zetten wij een aantal belangrijke stappen om te komen tot een volwaardig alternatief, zoals in het provinciaal Transitieplan beschreven, voor verdwijnend openbaar vervoer. Mede op basis van uitkomsten van onderzoek onder reizigers in DMG, nemen wij de volgende maatregelen:

- Bekendheid vraagafhankelijk vervoer vergroten;
- Bestelbuzz halte-knooppunt betrouwbaar implementeren en in 2022 kosteloos aanbieden;
- Vraagafhankelijk vervoer laagdrempelig toegankelijk maken via het mobiliteitsplatform;
- Deur-halte taxi in 2022 kosteloos blijven aanbieden;
- Doorzetten van pilot integratie met WMO-vervoer.

### *Van OV netwerk naar mobiliteitsnetwerk*

Niet alleen het vraagafhankelijk vervoer is onderdeel van ons netwerk, ook andere diensten dan het openbaar vervoer behoren daar toe. Om van een OV netwerk naar een mobiliteitsnetwerk in het DMG gebied te komen, nemen wij de volgende maatregelen:

- Introductie van Donkey Republic deelfietsen in de Drechtsteden;
- Opstarten samenwerking met tenminste 2 andere (lokale) partijen;
- Introduceren mobiliteitsabonnementen DMG.

### *Laagdrempelige toegang tot mobiliteit middels een mobiliteitsplatform*

Tot slot komt het vraagafhankelijk vervoer en het mobiliteitsnetwerk pas echt goed van de grond als reizigers laagdrempelig toegang ertoe hebben middels een mobiliteitsplatform. We nemen daarom de volgende maatregelen:

- Introduceren Qmove app;
- Volledige integratie van Donkey Republic in het mobiliteitsplatform;
- Integratie van 3 al bestaande diensten in het mobiliteitsplatform;
- Klantenservice van OV-assistentie naar MaaS-assistentie.

## Inleiding

Het Ketenplan, zoals door Qbuzz gepresenteerd tijdens de Europese aanbesteding van de DMG (destijds DAV) concessie, zet nadrukkelijk in op aanvullende diensten bovenop het lijngebonden openbaar vervoer. Deze aanvullende diensten worden ook wel ketendiensten genoemd en dienen de reis van deur tot deur voor reizigers zo makkelijk en comfortabel mogelijk te maken. Ze spelen een essentiële rol wanneer afstanden tot het reguliere lijngebonden OV groter worden als gevolg van het inzetten op de 'dikke' lijnen en het beperken of zelfs uitfaseren van de 'dunne' lijnen. Een kwalitatief goede ketendienst dat op een efficiënte manier wordt geëxploiteerd kan het totale OV netwerk in een gebied verbeteren indien dit leidt tot meer en snellere reisopties voor reizigers en tegelijkertijd de totale kostendekkingsgraad verbeterd wordt. Dit betreft dan ook één van de speerpunten in het Ontwikkelplan voor de DMG concessie.

Inmiddels is het een aantal jaar geleden dat het Ketenplan is geschreven en ingediend. In de tussentijd is veel veranderd. Zo is door de COVID-19 pandemie de mobiliteitssector in zwaar weer terecht gekomen en is de verwachting dat het gaat leiden tot een blijvende gedragsverandering onder reizigers. Het Transitieplan om veranderingen zo goed mogelijk te accommoderen en voldoende perspectief te bieden voor de DMG concessie heeft geresulteerd in het Vervoerplan 2022. De aanpassingen die daarin zijn opgenomen hebben als gevolg dat aanpassing van het oorspronkelijke Ketenplan noodzakelijk is.

Daarnaast heeft Mobility as a Service (MaaS) de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. Er zijn 7 landelijke MaaS pilots gekomen, waarvoor MaaS platformen en apps ontwikkeld zijn. Ook is de markt van (micro)deelmobiliteit enorm gegroeid en zijn deelvoertuigen niet meer weg te denken uit steden. Op die plekken wordt het goed gebruikt en draagt het bij aan de transitie van bezit naar gebruik. Ook in nieuwbouwprojecten wordt er steeds meer gekeken naar deelconcepten, zodat kostbare ruimte niet verloren gaat aan parkeerruimte. Dit zijn veranderingen die vragen om een herzien Ketenplan.

Tot slot zijn delen van het oorspronkelijke Ketenplan inmiddels achterhaald of bleken in de praktijk toch niet haalbaar of wenselijk te zijn. We hebben geleerd van samenwerkingen met mobiliteitspartners en een goed idee hoe we zaken anders maar beter kunnen inrichten. Alles bij elkaar genomen is het nu tijd voor een nieuw Ketenplan als onderdeel van het Transitieplan DMG. Dit nieuwe Ketenplan is met dezelfde gedachte opgesteld als het oorspronkelijke Ketenplan en het Ontwikkelplan. MaaS en ketendiensten zijn voor Qbuzz en de DMG concessie alleen nog maar belangrijker geworden. Dit plan betreft daarom een update van het originele plan, dat geactualiseerd is naar de situatie van vandaag.

Het eerste deel gaat in op de visie en focus, gevolgd door de uitwerking van de 3 fundamenten waarop dit plan gebouwd is. We eindigen met een hoofdlijnenplanning van de verschillende maatregelen binnen dit plan.

## Visie

Delen gaat de norm worden. In een wereld waar we met steeds meer mensen leven wordt onze impact op de aarde en leefomgeving groter. We lopen tegen steeds meer grenzen aan en de gevolgen van onze leefwijze zijn ook steeds beter zichtbaar. We moeten onze denkwijze en ons

gedrag veranderen, zodat onze impact op de aarde verkleind wordt en een duurzame leefomgeving ontstaat die ook voor toekomstige generaties aantrekkelijk is. Daarin past bijvoorbeeld niet het bezit van voertuigen die 99% van de tijd stil staan.

Door enkel deelvoertuigen aan te bieden en door samen te werken met partijen om capaciteit te combineren, draagt Qbuzz bij aan het verminderen van de totale benodigde vloot om de mobiliteitsbehoefte in het DMG gebied te vervullen. We gaan van bezit naar gebruik en daarmee dragen we bij aan het verbeteren van de leefomgeving doordat er minder belasting is, namelijk minder grondstoffen gebruik, lagere energie verbruik, minder druk op infrastructuur, etc.

Om mensen te bewegen gebruik te maken van deelmobiliteit en te overtuigen om eigen voertuigen de deur uit te doen komen we met een simpel principe: Vraaggestuurde mobiliteit. Iets dat net zo werkt als water uit de kraan, het is er gewoon altijd en je krijgt niets mee van wat er eigenlijk allemaal moet gebeuren voordat het water uit de kraan komt. Jij bepaalt waarom, wanneer en hoe je reist, wij zorgen dat je dit zonder moeite kunt doen. Qbuzz voert regie op de hele reis van deur tot deur en is het primaire aanspreekpunt, ook als iets niet helemaal loopt zoals het zou moeten. Je wordt dus niet doorverwezen naar andere aanbieders, ook al maak je wel gebruik van hun diensten.

Om vraaggestuurde mobiliteit in het DMG gebied vorm te geven gaan we bouwen op 3 fundamenten, namelijk:

- Vraagafhankelijk vervoer als efficiënt en volwaardig alternatief voor verdwijnend openbaar vervoer.
- Van OV netwerk naar mobiliteitsnetwerk.
- Laagdrempelige toegang tot mobiliteit middels een mobiliteitsplatform.

Voor elk fundament hebben wij een aantal concrete stappen bepaald die uiterlijk het komende dienstregelingsjaar geïmplementeerd zijn. Daarnaast schetsen we voor ieder fundament de doorontwikkeling zoals we de zien en waar we mee aan de slag gaan in de komende jaren.

## Het vraagafhankelijk vervoer als efficiënt en volwaardig alternatief voor verdwijnend openbaar vervoer

Het Vervoerplan bevat wijzigingen in het lijnennet waardoor het aanbod in met name de Molenlanden afneemt. Om het gebied toch goed bereikbaar te houden, wordt in lijn met het provinciaal transitieplan vraagafhankelijk vervoer ingezet. Naast de huidige Deur-halte taxi komt er ook een nieuw product bij namelijk de Bestelbuzz halte-knooppunt. Dit is een vraag gestuurd halte – knooppunt dienst, zoals geïntroduceerd in het Vervoerplan, waarop we hieronder verder ingaan.

In juni en juli 2021 heeft Qbuzz onderzoek gedaan naar het vraagafhankelijk vervoer. Er is een enquête uitgezet onder het klantenpanel DMG en er zijn vragen gesteld aan huidige gebruikers. Uit de resultaten blijkt dat onder het klantenpanel lang niet iedereen bekend is met vraagafhankelijk vervoer; 60% van de ondervraagde is bekend met het eerdere vraagafhankelijke concept Bestelbuzz en 40% is bekend met de Deur-halte taxi. Om vraagafhankelijk vervoer als volwaardig alternatief voor verdwijnend openbaar vervoer in te zetten, moet dus eerst de bekendheid ervan vergroot worden.

Klantenpanel leden die geen gebruik maken van het vraagafhankelijk vervoer konden aangeven wat de belangrijkste kwaliteitsaspecten zijn om eventueel wel gebruik te gaan maken van vraagafhankelijk vervoer. Dat resulteerde in een top 3 met daarin de kwaliteitsaspecten:

- Kort van te voren te boeken;
- Een lage prijs;
- Te plannen en te boeken via een app.

Naast bekendheid met de producten zijn dit dus ook zaken die goed op orde dienen te zijn. Om het vraagafhankelijk vervoer een efficiënt en volwaardig alternatief te laten zijn voor verdwijnend openbaar vervoer, nemen we de volgende maatregelen:

- Bekendheid vergroten;
- Halte-knooppunt vervoer betrouwbaar implementeren;
- Vraagafhankelijk vervoer laagdrempelig toegankelijk maken via Qmove;
- Deur-halte taxi kosteloos blijven aanbieden;
- Doorzetten van pilot integratie met WMO-vervoer.

We lichten de maatregelen toe en sluiten af met onze kijk op de doorontwikkeling van het vraagafhankelijk vervoer in het DMG gebied.

### Bekendheid vergroten

Het nieuwe OV bestel je zelf. Dat is pas flexibel en duurzaam. De bus rijdt als jij hem nodig hebt en brengt jou onderweg naar je bestemming. #lekkerbezig

We communiceren dit in samenwerking met de gemeente Molenlanden in een online campagne via diverse (social) kanalen. En informeren reizigers ook offline met een flyer, informatie in de huis- en dagbladen en in de bussen waar deze reizigers gebruik van maken.

Voor meer informatie ten aanzien van het vergroten van de bekendheid van het vraagafhankelijk vervoer, zie ook het Marketingplan 2022 DMG Qbuzz.

### Bestelbuzz halte-knooppunt betrouwbaar implementeren

Verschillende kernen in de Molenlanden krijgen vanaf 12 december 2021 te maken met een nieuwe dienst, namelijk halte-knooppunt vervoer. Deze dienst brengt reizigers, op de momenten dat er geen vast openbaar vervoer beschikbaar is, vanaf de halte naar het dichtstbijzijnde knooppunt om daar naadloos aan te sluiten op het HOV netwerk, en vice versa. Iedere kern is gekoppeld aan een knooppunt, die ook per moment kan verschillen. Welke reisrelaties op welke momenten te maken zijn, is terug te vinden in het Vervoerplan concessie DMG 2022.

Het halte-knooppunt vervoer biedt op diverse momenten meer reismogelijkheden dan momenteel het geval is. Om het echt een goed alternatief te laten zijn voor het vaste openbaar vervoer, moeten ook andere aspecten kwalitatief goed zijn. Mede gebaseerd op het onderzoek dat we gedaan hebben, hanteren de volgende voorwaarden voor de reiziger ten aanzien van het halte-knooppunt vervoer:

- Gedurende het jaar 2022 is het gebruik van de Bestelbuzz kosteloos
- Laagdrempelig benaderbaar via de verschillende contactpunten

- Plannen, boeken via de app van het mobiliteitsplatform en status updates later in 2022
- Plannen en boeken via de telefoon
- Informatie op de halte over bedieningstijden en boekingsproces via bovengenoemde contactpunten
- Informatie op het TFT scherm in de bus van de dienst en de beschikbaarheid
- Een korte besteltijd van 30 minuten tot vertrek van het halte-knooppunt vervoer op de vertrekhalte, zodat reizigers vanuit Utrecht, Dordrecht of Rotterdam pas kunnen bestellen zodra ze zeker weten dat men de aansluiting gaat halen
- Bedieningstijden:
  - Maandag-vrijdag: tussen 7 en 23 uur
  - Zaterdag: tussen 8 en 23 uur
  - Zondag: tussen 9 en 23 uur
- Reiziger hoeft zelf geen actie te ondernemen mocht onverhoopt de aansluiting niet worden gehaald, onze Reisregie regelt de doorreis naar eerst volgend alternatief of in het meest extreme geval naar zijn / haar eindbestemming
- Met het halte-knooppunt vervoer gegarandeerd op bestemming komen en de reiziger komt altijd thuis. Zie bijlage 1 voor verdere detaillering van alle verbindingen en reismogelijkheden
- Zichtbaar in alle gangbare reisplanners.

Halte-knooppunt vervoer start als een pilot die loopt tot en met het eind van dienstregelingsjaar 2022. We gebruiken die tijd om te leren en waar nodig zullen we het een en ander tussentijds bijschaven. De eerste evaluatie vindt plaats eind januari 2022 waarna ook, in overleg met de PZH, direct verdere verfijning van het product kan worden doorgevoerd. Vervolgens zal elke 2 maanden een nieuwe evaluatie plaatsvinden en in de zomer van 2022 wordt besloten hoe de pilot een vervolg gaat krijgen na 2022.

### Vraagafhankelijk vervoer laagdrempelig toegankelijk maken via Qmove

In de vorige paragraaf is al kort beschreven wat er in de app mogelijk gaat zijn voor het halte-knooppunt vervoer, namelijk dat deze te plannen en te boeken is, maar ook dat er statusupdates gegeven worden om actueel inzicht te bieden aan reizigers. Dit gaat gelden voor al het vraagafhankelijk vervoer, dus ook voor de Deur-halte taxi geldt dezelfde laagdrempeligheid.

Beide diensten zullen per 12 december 2021 te plannen en te boeken zijn in de Qmove app. Het inregelen van de terugkoppeling om status updates te geven vergt iets meer tijd en zal uiterlijk in het tweede kwartaal van 2022 geregeld zijn in Qmove.

De reisinformatie op haltes en knooppunten wordt bijgewerkt met heldere informatie en gebruiksinstructies over de diensten.

### Deur-halte taxi kosteloos blijven aanbieden

Gebruikers waarderen dat ze momenteel kosteloos gebruik kunnen maken van de Deur-halte taxi. Sinds december 2020 is deze maatregel ingesteld en we verlengen deze maatregel zodat de reiziger ook in heel 2022 kosteloos van dit vervoer gebruik kan maken. Mede op basis van de evaluatie van het halte-knooppunt vervoer zal ook voor de Deur-halte taxi gelden dat er in de zomer van 2022 een besluit worden genomen in hoeverre het aanbod ook na 2022 kosteloos kan blijven voor de reiziger.

Mocht uit de evaluatie blijken dat het na 2022 niet meer kosteloos kan worden aangeboden zullen de tarieven in lijn met het lijn gebonden OV liggen.

### Doorzetten van pilot integratie met WMO vervoer

In december 2020 is een pilot gestart waarbij het WMO vervoer (Drechthopper en Molenhopper) en de Deur-halte taxi geïntegreerd zijn. Vanwege de beperkende maatregelen omtrent de Corona pandemie, zijn er nog te weinig ritten en combinaties gemaakt om een goede evaluatie te doen van de toename in efficiency. Daarom zetten wij de pilot door tot en met december 2022. Er blijft gelden dat reizigers geen hinder ondervinden van eventuele combinaties. Dit betekent dat combinaties enkel gemaakt worden als die niet ten koste gaan van de voorwaarden van de vraagafhankelijke diensten.

Overigens geeft nog geen 10% van de ondervraagde leden van het klantenpanel aan dat 'Geen andere reizigers tijdens mijn rit' een belangrijk kwaliteitsaspect in de overweging om gebruik te maken van vraagafhankelijk vervoer. Dit aspect werd ook als minste gekozen van alle kwaliteitsaspecten. Dus zolang andere kwaliteitswensen vervuld worden, zal het combineren van ritten niet tot problemen leiden. Tevreden reizigers en toch een efficiënte uitvoering levert uiteindelijk voor iedereen een win-win situatie op.

### Doorontwikkelen van het vraagafhankelijk vervoer

Door pilots te doen met nieuwe diensten zoals het halte-knooppunt vervoer en steeds beter te integreren met het WMO vervoer, gaan we leren hoe we het vraagafhankelijk vervoer steeds beter bij kunnen schaven tot een volwaardig en efficiënt alternatief voor, maar zeker ook aanvulling op, het lijngebonden openbaar vervoer. Daarmee wordt het een toekomstbestendig product dat uitgebreider in het DMG-gebied ingezet kan worden als dat nodig blijkt te zijn. Het traject dat we voor ons zien is eerst betrouwbaar implementeren en opereren, daarvan leren en vervolgens optimaliseren. Als het vraagafhankelijk vervoer zichzelf eenmaal bewezen heeft kan het vervoer en aanbod uitgebreid worden.

### Van OV-netwerk naar mobiliteitsnetwerk

OV is en blijft de ruggengraat van de deelmobiliteit in een gebied, waar deelmobiliteitsconcepten een uitstekende aanvulling op zijn en in sommige gevallen misschien zelfs een goed alternatief. Als reizigers immers liever van een deelscooter gebruik maken, waarom zou je de bus dan niet inzetten op een plek waar die meer toegevoegde waarde heeft? Alleen via een integrale benadering kunnen we de mobiliteitsbehoefte in het DMG gebied met een optimaal netwerk bedienen.

Om te komen tot een optimaal mobiliteitsnetwerk, hebben we een aantal stappen te nemen. Daarbij hanteren we het principe investeren waar nodig en integreren waar mogelijk. Wij investeren in het DMG gebied in diensten waarvan wij de toegevoegde waarde zien, maar waar aanbieders nog een zetje nodig hebben om daadwerkelijk in het gebied aan de slag te gaan. De diensten maken we vanzelfsprekend onderdeel van het mobiliteitsnetwerk. Daarnaast integreren wij zo veel mogelijk de al in het gebied aanwezige mobiliteitsdiensten, waarbij we oog hebben en houden voor de kwaliteit van de diensten. Als de kwaliteit te veel afwijkt van onze norm, integreren we een dienst liever niet (meer). Goede samenwerking en het creëren van win-win-win situaties waarbij iedereen profiteert, zijn uiteindelijk de sleutel tot een succesvol mobiliteitsnetwerk.

Want het aantal partijen in ons mobiliteitsnetwerk zal alleen maar toenemen. Omdat wij een centrale rol vervullen middels het OV, zijn wij bij uitstek de geschikte partij om al het aanbod en alle stakeholders bij elkaar te brengen. Gezamenlijk zullen wij de mobiliteit in het DMG gebied ontwikkelen, waarbij Qbuzz als aanjager fungeert.

Op korte termijn nemen wij een aantal maatregelen om te bouwen op het fundament van OV-netwerk naar mobiliteitsnetwerk, namelijk:

- Introductie van Donkey Republic deelfietsen in de Drechtsteden;
- Samenwerking met (lokale) partijen;
- Introduceren mobiliteitsabonnementen DMG.

We lichten de maatregelen toe en sluiten af met onze kijk op de doorontwikkeling van dit fundament.

### Introductie van Donkey Republic deelfietsen in de Drechtsteden

Ook in de Drechtsteden verandert er per 12 december het een en ander op gebied van het vaste openbaar vervoer. Zo komt er bijvoorbeeld minder aanbod op Dordtse Kil (zie ook het Vervoerplan concessie DMG 2022). Deelfietsen kunnen de afname in aanbod (gedeeltelijk) opvangen.

De afgelopen jaren zijn er verschillende deelfietsen systemen op de markt gekomen. Op basis van al die initiatieven en onze eigen ervaringen met Nextbike in Dordrecht, concluderen we dat een deelfietsen systeem alleen goed van de grond komt als het ook een goed alternatief is voor inwoners en forenzen. Er moet dagelijks meervoudig gebruik zijn van een fiets om een deelfietsen systeem rendabel te kunnen laten zijn. Dit gaat wat makkelijker in grote steden, vanwege de grote dichtheid van (potentiële) gebruikers. Aanbieders focussen zich dan in eerste instantie vooral op die locaties; daar is het risico immers beperkt.

Een deelfietsensysteem wordt pas een interessant alternatief voor inwoners en forenzen als het een dicht netwerk is (korte afstanden tussen de verschillende fietsenstations), als de beschikbaarheid hoog is (gebruikers moeten niet mis grijpen) en als de fietsen goed onderhouden en toonbaar zijn (niemand pakt een fiets met een lekke band). Daarnaast is flexibiliteit de sleutel tot succes. Stations met weinig vraag moeten eenvoudig verplaatst kunnen worden naar plekken met meer vraag. Het systeem moet zich kunnen aanpassen aan de vraag.

In totaal komen maar liefst 230 fietsen beschikbaar, verdeeld over veel stations voor een goede dichtheid, om de mobiliteit in de Drechtsteden te verbeteren. Dit is fors meer dan de huidige 66 fietsen die in Dordrecht aangeboden worden. Een impressie van de mogelijke locaties is hieronder te vinden.





Deze lijst wordt in de komende tijd definitief gemaakt in overleg met gemeenten.

Bij de introductie van zo'n netwerk voor de Drechtsteden hoort een goede campagne, om zoveel mogelijk mensen bekend te maken met het product en te verleiden om het product te gebruiken. Voor meer informatie over de introductie van Donkey Republic, zie ook het Marketingplan 2022 Qbuzz DMG.

### Samenwerking met (lokale) partijen

Zoals eerder aangegeven hanteren wij het uitgangspunt investeren waar nodig en integreren waar mogelijk. Er zijn al veel bestaande mobiliteitsinitiatieven in het DMG gebied, die op zichzelf draaien. Daar hoeven wij dus niet direct in te investeren, maar als netwerkregisseur maken wij deze diensten graag onderdeel van het totale mobiliteitsnetwerk. Wij gaan daarom samenwerkingsverbanden opstarten om verdere integratie mogelijk te maken en onderhouden deze vervolgens ook.

Wij echter niet zomaar iedere samenwerking aan. We bekijken eerst of een partij voldoet aan onze kwaliteitsaspecten, zoals:

- De beschikbaarheid van de dienst
- De toonbaarheid van de dienst
- De betaalbaarheid van de dienst
- Continuïteit
- Mogelijkheden tot volledige integratie in onze Qmove app via standaard koppelingen
- Mogelijkheden tot netwerkoptimalisatie
- Positieve uitstraling op het OV

Als een partij voldoet aan deze eisen, voeren we gesprekken met de partij en stellen we een wederverkoopovereenkomst op. Vervolgens gaan we de dienst aanbieden in onze Qmove app en breiden we de samenwerking uit door data te delen ten aanzien van gebruik van onze diensten. Dit

stelt ons in staat om het netwerk te optimaliseren op basis van de vraag in een gebied. Onze ketenregisseur en product owner MaaS worden vrij gemaakt om samenwerkingen aan te gaan en te onderhouden.

GoSharing biedt deelscooters aan in Dordrecht. Deze partij voldoet aan onze kwaliteitscriteria, staat open voor samenwerking en daarom zijn we op moment van schrijven in gesprek om Qbuzz wederverkoper te maken. Uiterlijk in Q1 van 2022 komt onze samenwerking van de grond, waardoor de dienst van GoSharing beschikbaar komt via onze kanalen. Een reiziger kan dan bijvoorbeeld in onze Qmove app bij het plannen van een reis kiezen voor een deelscooter als onderdeel van de reis, deze boeken, betalen en gebruiken (slot openen en sluiten).

Daarnaast zijn we op dit moment aan het bekijken of Windmill bike, dat deelfietsen aanbiedt onder andere in Gorinchem, voldoet aan onze criteria en of we daar ook een samenwerking mee kunnen opstarten. Dit zal in het vierde kwartaal van 2021 helder zijn, waarna een eventuele samenwerking gaat starten in het eerste kwartaal van 2022.

Wanneer een samenwerking van de grond is gekomen, gaan we daar actief over informeren. Samenwerkingen brengen we onder andere onder de aandacht via onze eigen kanalen en de kanalen van de partner, maar uiteraard ook in samenwerking met de betreffende gemeenten en de media. Ook op OV-knooppunten passen wij de reisinformatie aan door informatie over de diensten van partners toe te voegen. Voor meer achtergrondinformatie over de promotie en communicatie van samenwerkingen, zie ook het Marketingplan 2022 Qbuzz DMG.

### Introduceren mobiliteitsabonnementen in DMG

We introduceren een nieuwe vorm van abonnementen. Denk hierbij aan een deelfietsen supplement, voor een extra meerprijs op het huidige busabonnement kun je ook onbepaald gebruikmaken van de Donkey Republic fietsen. Maar ook in samenwerking met andere partners gaan wij proposities in de markt zetten. Deze dienen nog nader uitgewerkt worden, maar elk abonnement is bedoeld om het gemak voor reizigers te verhogen tegen een aantrekkelijke prijs. Dit zijn de eerste stappen naar ons einddoel: tegen een maandelijks vast tarief gebruik kunnen maken van alle deelmobiliteit in het DMG gebied, van OV tot deelscooters, van P+R tot en fietskluizen tot deelauto's.

### Doorontwikkelen richting een mobiliteitsnetwerk

Wij voorzien in en na 2022 verdere ontwikkelingen op het gebied van deelfietsen in het DMG gebied. Sowieso een uitbreiding van het deelfietsen aanbod naar andere plekken in het gebied en ook in de Drechtsteden zelf. Maar ook voor elektrische deelfietsen zien we veel kansen met name in gebieden waar afstanden groter zijn.

Echter, veel aanbieders van (elektrische) deelfietsen zijn voorzichtig met het aanbieden van e-fietsen en sommige hebben in de afgelopen tijd een terugtrekkende beweging gemaakt, waardoor er op straat minder elektrische fietsen beschikbaar zijn. Deze partijen focussen zich niet meer op de particulier, maar meer op zakelijke contracten zoals met bezorgdiensten. Dat maakt dat voorzichtigheid is geboden en we met kleinere pilots zullen gaan starten, alvorens elektrische deelfietsen breed aan te bieden.

Ook andere diensten kunnen in landelijke gebieden interessant zijn, bijvoorbeeld deelscooters of deelauto's, maar ook in de toekomst elektrische steps, afhankelijk van de behoefte. We blijven alert op bestaande en nieuwe diensten, en gaan waar mogelijk de samenwerking met partijen aan. Dit

doen we altijd in nauw overleg met onder andere gemeenten, projectontwikkelaars en bewoners, zodat we gezamenlijk de juiste keuzes maken en een breed gedragen mobiliteitsnetwerk realiseren.

## Mobiliteitsplatform; laagdrempelige toegang tot mobiliteit

MaaS, oftewel vraaggestuurde mobiliteit, gaat pas echt van de grond komen als vervoer eenduidig en laagdrempelig gepland, geboekt, betaald en gebruikt kan worden. Dit moet kunnen zonder dat je als gebruiker de app hoeft te verlaten, dan pas praten we van volledige integratie. In Bijlage 2 is beschreven welke vormen van integratie er zijn en waarom wij het pas als geslaagd zien als het hoogste niveau van integratie bereikt is. Ons uitgangspunt is dat we liever minder diensten integreren maar kwalitatief goed, dan dat we zoveel mogelijk diensten integreren op een minder gebruikersvriendelijke manier.

Vooralsnog is de Turnn app de te gebruiken app voor het plannen, reserveren, boeken en betalen van reizen in DMG. Deze app is wat verouderd en niet toereikend om de ontwikkeling richting vraaggestuurde mobiliteit te kunnen maken. Daarnaast kan het nu voorkomen dat je in de app andere functionaliteiten tegenkomt dan op onze website. Dit moet veranderen en daarom gaan wij toewerken naar een mobiliteitsplatform. Het mobiliteitsplatform is een enorme upgrade ten opzichte van de huidige situatie. Het is meer dan een app; het is hét ingangspunt voor mensen die in het DMG gebied gebruik willen maken van mobiliteit. Het bestaat uit 3 onderdelen:

1. De Qmove app (online);
2. Een klantenservice die ondersteunt bij alle mobiliteitsvraagstukken (online en telefonisch);
3. Offline informatievoorziening.

Dit zijn de plekken waar potentiële reizigers 'binnenkomen' in ons mobiliteitssysteem. Gezamenlijk noemen we het ook wel de front-end, namelijk hoe wij ons presenteren naar gebruikers. Alle maatregelen die wij nemen zijn ervoor bedoeld om te komen tot 1 uniforme front-end, waarbij alle uitingen herkenbaar en duidelijk zijn, en die toegang tot het mobiliteitssysteem zo laagdrempelig mogelijk maakt.

Stapsgewijs gaan wij toewerken naar die laagdrempelige toegang en uniforme uitstraling, maar concreet nemen wij op korte en middellange termijn de volgende concrete maatregelen, die we daarna toelichten en tot slot sluiten we weer af met onze kijk op de doorontwikkeling:

- Introduceren app;
- Volledige integratie van Donkey Republic in het mobiliteitsplatform;
- Integratie van 3 bestaande diensten in het mobiliteitsplatform;
- Klantenservice van OV-assistentie naar MaaS-assistentie.

### Introduceren Qmove app

Een app met veel gebruiksgemak voor het plannen, boeken, betalen en gebruiken van gedeelde mobiliteitsdiensten, dat is Qmove. De app wordt nog in 2021 geïntroduceerd in het DMG gebied en zal bij introductie in ieder geval de volgende functionaliteiten kennen:

- Openbaar vervoer te plannen;
- Vraagafhankelijk vervoer te plannen en bestellen;

- Donkey Republic fietsen plannen, reserveren, betalen en gebruiken zonder de Qmove app te hoeven verlaten;
- Informatie over fietskluisen, waar ze te vinden zijn en doorverwijzing (link) naar de plek waar je kunt boeken, betalen en gebruiken.

Om bekendheid te vergaren voor de Qmove app en gebruik ervan te stimuleren dient een campagne gestart te worden. We selecteren 25 reizigers in onze regio die gedurende drie weken op pad gaan met onze app. Ze delen met ons hun ervaringen. Positief en negatief. Hiervan kunnen we leren, de app aanpassen en nog beter maken. Zo wordt de app ook echt iets van onze reizigers.

Daarnaast start met de nieuwe dienstregeling een promotiecampagne voor de Qmove app. Voor meer achtergrondinformatie ten aanzien van de promotie en communicatie van de app, zie ook het Marketingplan 2022 Qbuzz DMG.

### Volledige integratie van Donkey Republic in het mobiliteitsplatform

De introductie van Donkey Republic in Drechtsteden zal zoveel mogelijk samen gaan met de introductie van de Qmove app. De grote lancering van beide zal hoe dan ook samen gaan. Omdat ze op hetzelfde moment gelanceerd worden, moeten de fietsen van Donkey Republic op een goede manier toegankelijk zijn voor reizigers. Dit betekent een volledige (dus native) integratie met de Qmove app. Donkey Republic fietsen in de Drechtsteden moeten voor de gebruiker vindbaar zijn in de Qmove app, ze moeten naar boven komen bij het plannen, ze moeten te reserveren zijn, er moet afgerekend kunnen worden en het slot moet met de app geopend en ook weer gesloten kunnen worden. En dit alles zonder dat een gebruiker naar de app van Donkey Republic hoeft om bepaalde zaken te regelen.

Ook op onze website is het aanbod van deelfietsen te vinden. Reserveren, betalen en gebruiken kan enkel via de app. Daarnaast zal onze klantenservice eerstelijns ondersteuning voor gebruikers leveren, zodat zij in principe niet worden doorverwezen naar Donkey Republic. Enkel bij complexere problemen wordt de hulp ingeschakeld van onze partner Donkey Republic. Tot slot wordt de offline informatie bijgewerkt op haltes en stations waar Donkey Republic fietsen staan geparkeerd. Zo wordt het aanbod nog zichtbaarder.

### Integratie van 3 bestaande diensten in het mobiliteitsplatform

Het deelfietsen systeem dat we opzetten met Donkey Republic is een nieuwe mobiliteitsdienst in het DMG gebied. Daarnaast gaan we komend jaar 3 al in het gebied bestaande mobiliteitsdiensten ook toevoegen aan onze Qmove app. Bij voorkeur betekent toevoegen aan het mobiliteitsplatform volledige (native) integratie. Dit doen we niet per definitie, omdat het niet altijd duidelijk is of een volledige integratie wel mogelijk is met een bepaalde partij en het belang van integreren kan dan voortaan op een complete integratie.

Het is nog niet met zekerheid te zeggen welke diensten dit gaat zijn. Het is de bedoeling om GoSharing deelscooters toe te voegen in onze Qmove app. Dit gaat dan bij voorkeur een volledige integratie zijn, net zoals voor de deelfietsen van Donkey Republic.

Het is een grote wens van Qbuzz om fietskluisen compleet te integreren. Een reiziger moet een fietskluis die bij Qbuzz in het beheer is in de Qmove app kunnen vinden, reserveren, openen, sluiten en betalen. Door de integratie te maken, zou idealiter ook direct fietskluisen op stations beschikbaar

gemaakt worden. Hier moeten echter mogelijk aanvullende afspraken voor gemaakt worden en een nieuwe samenwerking opgezet worden.

Tot slot is het een optie om Windmill bike deelfietsen ook toe te voegen aan de Qmove app, met dezelfde functionaliteit voor gebruikers. Dit is echter nog afhankelijk van het opzetten van de samenwerking.

Voor alle diensten die we volledig integreren, geldt dat ook op onze website het aanbod is te vinden. Reserveren, betalen en gebruiken kan enkel via de app, omdat veel diensten werken op basis van locatie en/of Bluetooth. Daarnaast zal onze klantenservice eerstelijns ondersteuning voor gebruikers leveren en worden zij niet doorverwezen (hooguit bij complexere problemen) en wordt de offline informatie bijgewerkt op de locaties waar OV en de diensten samenkomen.

### Van OV klantenservice naar reisassistentie

De integratie en introductie van nieuwe en bestaande mobiliteitsdiensten vergt ook een andere inrichting van onze klantenservice, een belangrijk aanspreekpunt voor reizigers. De klantenservice ondergaat een transitie om aan te sluiten bij het mobiliteitsplatform, zodat het reisassistentie kan gaan bieden.

Als wij gebruikers in onze Qmove app niet doorverwijzen naar de app van een partner, kunnen wij ook niet gebruikers doorverwijzen naar de klantenservice van een partner als zij contact zoeken. Wij moeten daarom altijd zelf zogenoemde eerstelijns ondersteuning kunnen leveren. We kunnen altijd nog de hulp van partners inschakelen bij echt complexe problemen. Maar een van-het-kastje-naar-de-muur-beleid, daar doen wij niet aan.

Daarnaast hebben we eerder al het belang van betrouwbaar vraagafhankelijk vervoer onderstreept. Dat betekent ook dat tijdens bedieningstijden altijd ondersteuning geboden wordt vanuit de klantenservice. Mocht iets toch niet helemaal lopen zoals gepland, dan is er altijd iemand bereikbaar en beschikbaar, met de kennis en mandaat om een geschikte oplossing te bieden. Of mocht je toch op een laat tijdstip een boeking willen maken, maar kan of wil je geen gebruik maken van de app, dan is onze klantenservice beschikbaar om de boeking te maken. Voor deze dienstverlening worden de openingstijden van de klantenservice dus aanzienlijk verruimd.

Tot slot komt er nog een communicatiemiddel bij om de klantenservice toegankelijker te maken. Met de komst van de Qmove app is er ook een chatfunctie in de app beschikbaar, waarmee gebruikers van de app ondersteuning kunnen krijgen bij de klantenservice. Directe ondersteuning in de app maakt het gebruik ervan laagdrempeliger.

We nemen ruim een jaar de tijd om de klantenservice te ontwikkelen volgens ons mobiliteitsplatform concept. De verruiming van de openingstijden en de ondersteuning via de app zijn nog in december 2021 ingeregeld. Maar het leveren van eerstelijns ondersteuning kent een langere doorlooptijd, vanwege het nog tot stand komen van samenwerkingen, instrueren en opleiden van medewerkers en koppelen van backoffice systemen.

### Doorontwikkelen van het mobiliteitsplatform

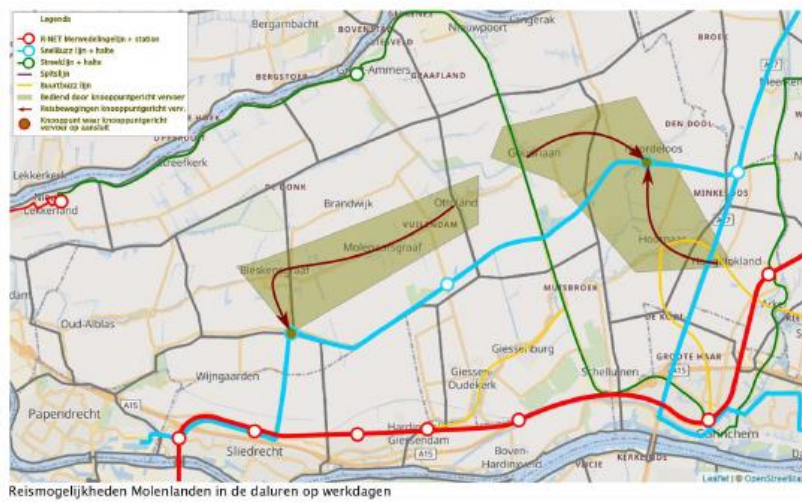
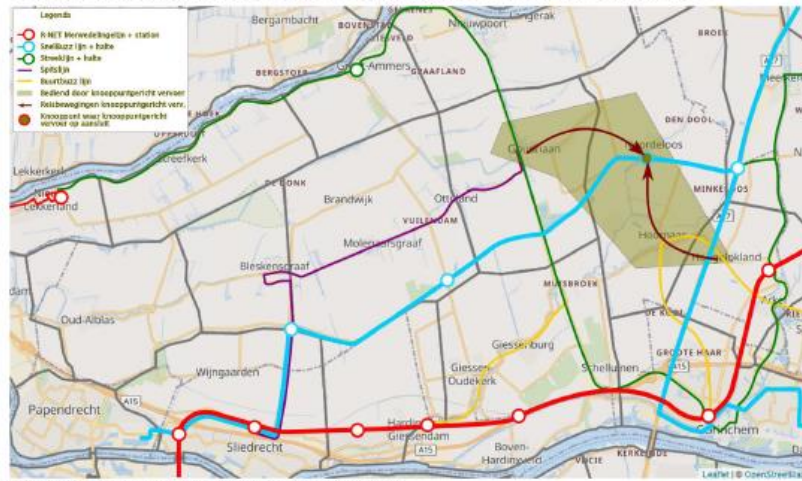
De Qmove app, klantenservice en offline informatie verder geschikt maken voor vraaggestuurde mobiliteit en laagdrempelig toegankelijk maken voor gebruikers, daar zullen we de komende jaren aan werken. We gaan steeds meer diensten volledig integreren in de app en het gebruiksgemak van

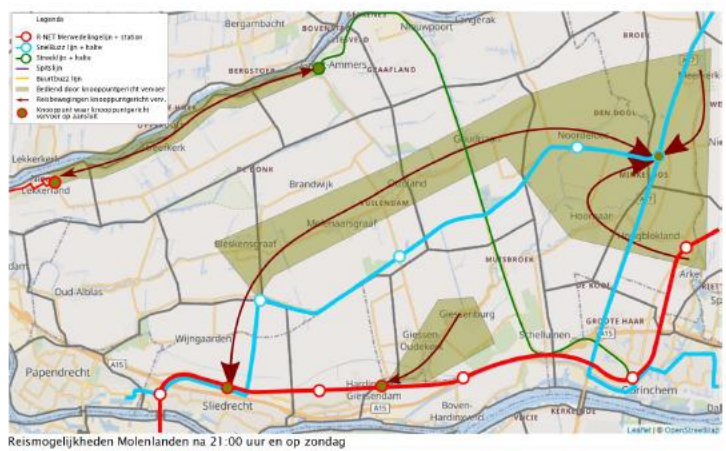
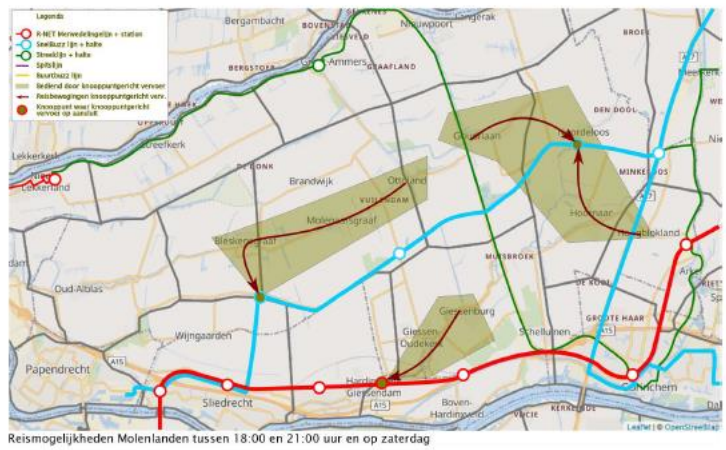


## Bijlage 1: Bestelbuzz halte-knooppunt

In deze bijlage maken we duidelijk wat de mogelijk- en onmogelijkheden zijn voor reizigers ten aanzien van de nieuwe dienst Bestelbuzz halte-knooppunt. Onderstaande kaarten komen uit het Vervoerplan en geven per dagdeel weer wat de mogelijkheden zijn.

Onderstaande afbeeldingen tonen schematisch de reismogelijkheden per dagdeel in de Molenlanden.





Kijkende naar de verschillende kernen in Molenlanden, maken we de reismogelijkheden voor reizigers vanuit de kernen exact inzichtelijk middels onderstaande tabel.



<b>Kern</b>	<b>Spitsuren werkdagen 7-9 en 16-18</b>	<b>Daluren werkdagen 9-16</b>	<b>Werkdagen 18-21 en zaterdag 8-23</b>	<b>Werkdagen 21-23 en zondag 9-23</b>
Hoornaar	Buurtbuzz 701 en 705, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Buurtbuzz 701 en 705, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Meerkerk A27-N214 of Noordeloos N214
Bleskensgraaf dorp	Lijn 75, Buurtbuzz 701 en 702	Buurtbuzz 701 en 702, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Sliedrecht Station (reisrichting west) en Meerkerk A27-N214 of Bleskensgraaf N214 (reisrichting oost)
Ottoland	Lijn 75, Buurtbuzz 701 en 702	Buurtbuzz 701 en 702, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Sliedrecht Station (reisrichting west) en Meerkerk A27-N214 of Bleskensgraaf N214 (reisrichting oost)
Molenaarsgraaf	Lijn 75, Buurtbuzz 701 en 702	Buurtbuzz 701 en 702, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Bleskensgraaf N214	Bestelbuzz van en naar Sliedrecht Station (reisrichting west) en Meerkerk A27-N214 of Bleskensgraaf N214 (reisrichting oost)
Goudriaan	Buurtbuzz 701, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Buurtbuzz 701, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Sliedrecht Station (reisrichting west) en Meerkerk A27-N214 of Noordeloos N214 (reisrichting oost)
Noordeloos dorp	Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Noordeloos N214	Bestelbuzz van en naar Sliedrecht Station (reisrichting west) en Meerkerk A27-N214 of Noordeloos N214 (reisrichting oost)
Arkel	Lijn 80	Lijn 80	Lijn 80	Bestelbuzz van en naar Meerkerk A27-N214
Hoogblokland	Lijn 80 en Buurtbuzz 705	Lijn 80 en Buurtbuzz 705	Lijn 80	Bestelbuzz van en naar Meerkerk A27-N214
Giessenburg	Buurtbuzz 706 en 707	Buurtbuzz 706 en 707	Bestelbuzz van en naar Hardinxveld-Giessendam Station	Bestelbuzz van en naar Hardinxveld-Giessendam Station
Giessen-Oudekerk	Buurtbuzz 706 en 707	Buurtbuzz 706 en 707	Bestelbuzz van en naar Hardinxveld-Giessendam Station	Bestelbuzz van en naar Hardinxveld-Giessendam Station
Streefkerk	Lijn 74	Lijn 74	Lijn 74, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Groot-Ammers Fortuynplein (reisrichting oost) en Nieuw-Lekkerland Jan van Nassauplein (reisrichting west)	Lijn 74, aangevuld met Bestelbuzz van en naar Groot-Ammers Fortuynplein (reisrichting oost) en Nieuw-Lekkerland Jan van Nassauplein (reisrichting west)
Langerak	Lijn 74 en 90	Lijn 74 en 90	Lijn 90 (overdag) en 74	Lijn 90 (overdag) en 74
Nieuwpoort	Lijn 74 en 90	Lijn 74 en 90	Lijn 90 (overdag) en 74	Lijn 90 (overdag) en 74
Brandwijk	Buurtbuzz 702	Buurtbuzz 702	Deur-halte taxi	Deur-halte taxi
Oud-Alblas	Lijn 93 en Buurtbuzz 702	Lijn 93 en Buurtbuzz 702	Deur-halte taxi	Deur-halte taxi
Groot-Ammers	Lijn 74	Lijn 74	Lijn 74	Lijn 74

\* Aangevuld wil zeggen dat Bestelbuzz rijdt op de momenten rijdt dat het reguliere OV niet rijdt

\* Soms staat aangegeven dat Bestelbuzz van en naar de ene of andere locatie rijdt. Dit is afhankelijk van het aansluitende openbaar vervoer, waarbij altijd het dichtstbijzijnde knooppunt wordt gekozen.

\* Naast het reguliere OV en Bestelbuzz is ook Deur-halte taxi beschikbaar op genoemde dagdelen in alle kernen, conform de geldende voorwaarden voor Deur-halte taxi

Om duidelijk te maken wat de reiziger op het knooppunt kan verwachten, hebben we per knooppunt waar Bestelbuzz komt een tabel gemaakt per dagdeel met de aansluitingen, de wachttijden van het OV indien er vertraging is en het alternatief als door omstandigheden de aansluiting toch niet gehaald is. Deze tabel staat hieronder weergegeven.

Knooppunt/HOV-halte	Dagdeel	Aansluiting op	Wachttijd OV	Wachttijd laatste OV	Alternatief als OV niet gehaald
<b>Noordeloos N214</b>	Spitsuren werkdagen	Snelbuzz 388 naar Utrecht en Rotterdam	3 minuten	Nvt	Binnen 15 minuten geen alternatief, dan door naar Meerkerk
<b>Noordeloos N214</b>	Daluren werkdagen	Snelbuzz 388 naar Utrecht en Rotterdam	3 minuten	Nvt	Binnen 15 minuten geen alternatief, dan door naar Meerkerk
<b>Bleskensgraaf N214</b>	Daluren werkdagen	Snelbuzz 388 naar Utrecht en Rotterdam	3 minuten	Nvt	Binnen 15 minuten geen alternatief, dan door naar Sliedrecht Station
<b>Noordeloos N214</b>	Werkdagen 18-21 en zaterdag	Snelbuzz 388 naar Utrecht en Rotterdam	5 minuten	Nvt	Binnen 15 minuten geen alternatief, dan door naar Meerkerk
<b>Bleskensgraaf N214</b>	Werkdagen 18-21 en zaterdag	Snelbuzz 388 naar Utrecht en Rotterdam	5 minuten	Nvt	Binnen 15 minuten geen alternatief, dan door naar Sliedrecht Station
<b>Hardinxveld-Giessendam Station</b>	Werkdagen 18-21 en zaterdag	R-net MLL naar Gorinchem, Geldermalsen en Dordrecht	0 minuten*	Nvt	De volgende trein (meestal binnen 15 min)
<b>Meerkerk A27-N214 (/Noordeloos N214/Bleskensgraaf N214)**</b>	Werkdagen na 21 en zondag	Snelbuzz 387 en 388 naar Utrecht, Rotterdam en Gorinchem	5 minuten	10 minuten	De volgende bus (altijd binnen 20 min), of thuis bij missen laatste bus
<b>Sliedrecht Station</b>	Werkdagen na 21 en zondag	R-net MLL naar Gorinchem, Geldermalsen en Dordrecht	0 minuten*	0 minuten*	De volgende trein (binnen 30 min), door naar Dordrecht, Rotterdam, Gorinchem, Geldermalsen of Utrecht bij missen laatste trein
<b>Hardinxveld-Giessendam Station</b>	Werkdagen na 21 en zondag	R-net MLL naar Gorinchem, Geldermalsen en Dordrecht	0 minuten*	0 minuten*	De volgende trein (binnen 30 min), door naar Dordrecht, Rotterdam, Gorinchem, Geldermalsen of Utrecht bij missen laatste trein
<b>Groot-Amers Fortuynplein</b>	Werkdagen na 21 en zondag	Lijn 74 naar Gorinchem	3 minuten	10 minuten	De volgende trein (binnen 30 min), door naar Dordrecht, Rotterdam, Gorinchem, Geldermalsen of Utrecht bij missen laatste trein
<b>Nieuw-Lekkerland Jan van Nassauplein</b>	Werkdagen na 21 en zondag	R-net 489 naar Rotterdam	3 minuten	10 minuten	De volgende trein (binnen 30 min), door naar Dordrecht, Rotterdam, Gorinchem, Geldermalsen of Utrecht bij missen laatste trein

\* De trein kan niet blijven wachten op overstappers in verband met de dienstregeling en rijtijden op de MLL. Daarom staat de wachttijd aangegeven als 0 minuten.

\*\* Knooppunt afhankelijk van aansluiting op Snelbuzz 387 het ene half uur of 388 het andere half uur

Dit gaat over de aansluiting van het reguliere OV op de Bestelbuzz, maar ook andersom (aansluiting van Bestelbuzz op het reguliere OV) hanteren wij per knooppunt en dagdeel een wachttijd en alternatief als een aansluiting onverhoopt toch niet gehaald wordt. Op alle knooppunten en dagdelen zoals benoemd in de vorige tabel hanteren wij een wachttijd voor Bestelbuzz van 5 minuten. Als onverhoopt Bestelbuzz niet wordt gehaald door langere vertraging, dan geldt dat er een nieuwe Bestelbuzz binnen 15 minuten na aankomst van het (vertraagde) OV op het knooppunt is.

## Bijlage 2: Mate van integratie ketendiensten

Wij zien de mobiliteitsmarkt op een vergelijkbare manier veranderen als die van de televisie; tv on demand is tegenwoordig de norm. Als je maar een device hebt dan kijk je wat je wil op ieder moment naar keuze. Streamingaanbieders hebben slechts 3 vormen van betalen; een abonnement voor onbeperkt gebruik, per item of een mix van beide. Toen Netflix beschikbaar kwam kon je gewoon alle aangeboden content direct bekijken. Je werd bijvoorbeeld niet doorverwezen naar Warner Bros om daar een film van de betreffende filmmaker te bekijken.

Deze vergelijking is belangrijk, want we zien bij alle MaaS pilots en MaaS-apps iets anders gebeuren. Aanbod wordt wel gecombineerd, maar het plannen, boeken, betalen en gebruiken is nog steeds redelijk ingewikkeld. Je moet namelijk altijd ook de apps van de verschillende aanbieders op je device hebben, omdat je altijd doorverwezen wordt. Als mensen dus praten over het integreren van diensten, kunnen er verschillende dingen bedoeld worden. We onderscheiden vier niveaus:

1. Informatieve integratie;
2. Informatieve integratie met doorverwijzing (link);
3. Informatieve integratie met intelligente doorverwijzing (deeplink);
4. Volledige integratie (native).

Met elk hoger niveau neemt de mate van integratie toe. Informatieve integratie is puur informeren over diensten, dus bijvoorbeeld waar iets is en wanneer het gebruikt kan worden. Als we de vergelijking weer met de televisiemarkt maken, dan kun je zeggen dat het eerste niveau vergelijkbaar is met een krant. Daarin staat nog wel wat interessant is om komende week op tv te kijken of welke films in welke bioscoop op welke tijden draaien. Verder moet je maar kijken hoe je het krijgt.

Als we een niveau hoger gaan, dan wordt er over diensten geïnformeerd en ook direct doorverwezen naar de plek waar je moet zijn. Op Filmladder kun je bijvoorbeeld op de bioscoop klikken en dan kom je terecht op de site of in de app van de betreffende bioscoop. Daar kun je de film en de tijd opzoeken en een ticket kopen. Voor dit niveau wordt ook in technische taal ook wel gesproken over linken.

Het derde niveau is vergelijkbaar met het tweede, maar je komt direct op de juiste plek terecht op de betreffende website of in de betreffende app. Dit komt doordat er informatie wordt meegestuurd vanaf de plek waar je doorgestuurd wordt, ook wel deeplinken genoemd. Als je bij Google zoekt naar films en je klikt op de betreffende tijd bij de bioscoop waar je naar toe wilt gaan, dan kom je direct uit bij die film en hoef je alleen nog maar plaatsen te kiezen en een kaartje te kopen (maar je verlaat nog wel steeds de plek waar je vandaan komt).

Bij het vierde en laatste niveau spreken we van volledige integratie. Je kunt dan op 1 plek alle informatie vinden, een keuze maken, direct reserveren, afrekenen en vervolgens gebruiken. Voor apps spreken we dan van een native integratie; je hoeft de app niet meer te verlaten om je zaken te regelen. Dit bijvoorbeeld het geval als je Pathé Thuis, Netflix of Amazon Prime gebruikt.

Elk niveau hoger heeft meer toegevoegde waarde en maakt het gebruik een stuk aantrekkelijker. Om MaaS echt tot een groot succes te maken, is niveau 4 nodig. Dat is dan ook waar wij naar streven. Omdat geen platform of app nog zo ver is, gaan wij ons hier nadrukkelijk hard voor maken. Wij zien

ons als hét aanspreekpunt en loket voor reizigers in het DMG gebied. Zo dienen wij onszelf dan ook te presenteren én gaan wij nadrukkelijker de regie voeren op de totale mobiliteitsbehoefte van de reizigers.