

# RODAG

ReizigersOverleg Drechtsteden Alblasserwaard Gorinchem

Qbuzz  
De heer H.  
Per mail

Blaricum, 4 september 2023.

betreft: *advies ketenplan 2024 DMG*

CC: K. en R., provincie Zuid-Holland

Geachte heer ,

Wij hebben uw adviesaanvraag Ketenplan 2024 ontvangen. Hiermee brengen wij advies uit op dit ketenplan.

We volgen hierin de indeling met de drie fundamenten van Qbuzz.

## **Qbuzz: Fundament 1 vraag afhankelijk vervoer al efficiënt en volwaardig alternatief voor verdwijnend OV**

Uit de evaluatie van de bestelBuzz blijkt dat er 1 rit via de app wordt besteld tegen 4 ritten per telefoon. Uit de evaluatie van de deur-halte taxi blijkt dat alle ritten per telefoon worden geboekt, zelfs nadat het boeken vanaf maand 9 (september 2022) is toegevoegd aan de Qmove app. De reizigers uit het gebied hebben duidelijk een voorkeur voor de telefoon!

Toch zet u in om de zelfregie van de reizigers via een app te laten lopen. We adviseren dringend om de telefoon als boekingsmiddel volledig te blijven faciliteren en te promoten. Overigens merken we daarbij op dat de telefoon dan wel bemenst moet zijn gedurende de ov-dienstregelingstijden.

We constateren dat in Gorinchem lijn 6 is geïntroduceerd. We vragen u ons te informeren over de reizigersaantallen van lijn 6. Dat wil zeggen of dat het lijngebonden OV heeft geleid tot meer reizigers dan reizigers die per deur-halte taxi zijn vervoerd.

## **Qbuzz: Fundament 2 van OV netwerk naar mobiliteitsnetwerk**

### Introductie Nabogo

Qbuzz wil naar een mobiliteitsnetwerk. Mede daarom introduceert u Nabogo. Echter dat is een aanvullend systeem op het OV en dus geen verbetering van het OV zelf. In ons advies over het vervoerplan 2023 hebben we al geconstateerd dat het OV door de bodem is gegaan qua basisdienstverlening. Goed geregeld aanvullend vervoer naar halten is natuurlijk goed, maar dit mag niet het regulier vervoer op vaste tijden gaan vervangen!

Verder constateren we dat Nabogo buiten de verantwoordelijkheid van Qbuzz valt. Het zijn de reizigers die onderling afspraken maken. Vertrouwen dat reizigers met elkaar kunnen mee liften door middel van een app zien wij als iets wat te vrijblijvend is. We vinden het belangrijk dat de vervoerder verantwoordelijkheid houdt over de reis. In het huidige ov-systeem kunnen reizigers aan de vervoerder compensatie vragen als deze te laat is of als een overstap niet gehaald wordt. Een compensatie vragen aan iemand die je een lift geeft, brengt te veel haken en ogen met zich mee. We adviseren duidelijk te maken hoe dit werkt met het Nabogo-systeem. Ook vragen we aandacht voor het onderwerp van sociale veiligheid en toegankelijkheid in het Nabogo-systeem. In uw marketingplan zet u qua zelfstandig verplaatsen namelijk in op inclusiviteit. Onduidelijk is hoe beide onderwerpen in het Nabogo-systeem worden meegenomen. Wij wijzen u er ook op dat het meerijden van personen tegen betaling juridische consequenties kan hebben voor de chauffeur bij eventuele ongevallen. Wij adviseren hier aandacht te besteden in onder meer de communicatie.

#### Deelfietsen

U constateert dat de deelfietsen goed gebruikt worden. We merken hierbij op dat een goed doordacht en uitgewerkt plan zoals voor Gorinchem zijn vruchten afwerpt. Verder dat het goede gebruik in Gorinchem ook gekoppeld is aan een evenement namelijk Koningsdag. We adviseren om na te gaan of van toepassing is voor andere evenementen of Points of Interest.

### **Qbuzz: Fundament 3 laagdrempelige toegang tot mobiliteit middels een mobiliteitsplatform.**

#### App gebruiksvriendelijker maken

We lezen met verbazing uw voornemen om afscheid te nemen van de app Qmove. We hebben in februari 2023 in onze vergadering duidelijk gemaakt dat we onze bedenkingen hadden over de gebruikersvriendelijkheid van de Qmove app. U herkende zich niet in dit beeld. We vragen ons af hoe de oordeelsvorming in zes maanden zo kan veranderen en waarom de app opeens niet meer gebruiksvriendelijk is. U heeft ons hierover geïnformeerd op onze vergadering van 30 augustus.

De huidige app Qmove wordt niet gebruiksvriendelijker gemaakt. Uit het Ketenplan wordt niet duidelijk of er al een overeenkomst is gesloten met 9292. Daarnaast is niet duidelijk of de lessons learned kunnen worden ingebouwd in de 9292 app. Dat betekent dat de reiziger nog langer moet doen met een app die eigenlijk niet naar behoren werkt qua gebruikersvriendelijkheid. Ook missen we een exit-strategie voor de Qmove app dat wil mede zeggen wat het communicatieplan is om de reizigers te informeren (wat wel en niet kan). We adviseren dringend om de ideeën hieromtrent beter te doordenken en uit te werken mede gelet op uw voornemen om de zelfregie van de reiziger via de app te laten verlopen.

We verwachten hiermee een constructieve bijdrage te leveren aan het OV in DMG.

Met vriendelijke groet,

A. Bruggeman  
voorzitter RODAG