

brenghnieuws

Periodieke uitgave voor samenwerkingspartners
in de provincie Gelderland.



Breng is in ontwikkeling

Breng is in ontwikkeling. En daar worden we vrolijk van! De stijgende cijfers in de tevredenheid onder reizigers zijn een mooie stimulans om te blijven innoveren. Breng blijft werken aan de toekomst en verliest daarbij de service naar reizigers niet uit het oog.

Er gebeurt veel op het gebied van verschillende toepassingen van mobiliteit. De introductie van Breng flex is hier een mooi voorbeeld van. Een vorm van vraaggestuurd flexibel vervoer. Mede door de positieve reacties en het ontvangen van de Blijve Reizigers Vakprijs 2017 wordt de pilot met een jaar verlengd.

Om toekomstbestendig te blijven, worden er de komende jaren ook stappen gezet om schoner en duurzamer te rijden.

De reiziger vraagt om gemak, snelheid en betrouwbaarheid. Aan Breng de taak om hier met aandacht voor het grootschalige collectief en kleinschalig vraaggericht vervoer aan te voldoen.

In deze nieuwsbrief geven wij u een terugblik over projecten en behaalde resultaten in 2017 binnen de Gelderse concessies Arnhem-Nijmegen (bus en trein) en Valleilijn. Veel leesplezier en graag tot snel.



Pinnen in de bus

Cashloos betalen wordt de toekomst. Daarom kunnen reizigers sinds 1 december 2017 hun kaartje in de bus ook met pinpas of creditcard betalen. De huidige overgangperiode is om reizigers en personeel te laten wennen aan deze nieuwe betaalmethode (zowel cash als pin). In de eerste maanden groeide het gebruik gestaag.

Verder in deze editie

- Breng Kenniscentrum
- Sociale veiligheid aanpakken
- 2017 in cijfers

Breng Kenniscentrum

Via het Breng Kenniscentrum hebben studenten en docenten van Radboud Universiteit en Hogeschool van Arnhem Nijmegen (HAN) in 2017 een groot aantal onderzoeksprojecten afgerond. Op de site www.brengkenniscentrum.nl zijn toelichtingen op alle onderzoeken te lezen.

Een kort overzicht:

Blij Reizigers Vakprijs 2017

De HAN heeft in 2017 onderzocht wat reizigers van Breng flex vinden van de aspecten dienst, service, prijs en communicatie. Daar kwam een gemiddeld rapportcijfer van 8,2 uit. Ook het aantal reizigers groeide snel. Kort daarna werd bekend dat Breng flex de Blij Reizigers Vakprijs 2017 in ontvangst mocht nemen. Goed nieuws! Doorslaggevend was het innovatieve karakter, het gemak van Breng flex en het feit dat het vervoersysteem zich in de praktijk al bewijst. Genoeg reden dus om de pilot met een jaar te verlengen.

Regionale Reiskoffer

Het onderzoek naar de Regionale Reiskoffer is afgerond. Het onderzoek van studenten en onderzoekers van Kenniscentra HAN SOCIAAL en Business Development and Co-creation, binnen de doelgroep van mensen met een beperking heeft het volgende opgeleverd: het vergroten van de mobiliteit levert een enorme bijdrage op aan de zelfredzaamheid van mensen in een kwetsbare positie. Meer details over de resultaten zijn te vinden op www.brengkenniscentrum.nl.

Breng Netwerkbijeenkomst 2017

Op 4 oktober 2017 vond de jaarlijkse netwerkbijeenkomst van Breng Kenniscentrum plaats

in het splinternieuwe gebouw Tandheelkunde op uitnodiging van de Raad van Bestuur van het Radboudumc. Tijdens de interactieve sessie zijn verschillende lopende projecten als SLIM Heyendaal en MaaS concepten besproken.

Breng flex en SLIM Nijmegen

In het kader van SLIM Nijmegen, is Breng flex onderdeel van het grotere SCRIPTS project. De HAN, de Radboud Universiteit, de Technische Universiteit Delft, de Technische Universiteit Eindhoven en het Breng Kenniscentrum doen onderzoek naar het openbaar vervoer van de toekomst. Breng flex is gemonitord in de regio Arnhem-Nijmegen aan de hand van drie onderdelen: tevredenheid over de nieuwe vervoersdienst, onderzoek naar de naamsbekendheid en een onderzoek onder chauffeurs. Het doel van SLIM Nijmegen is om inzicht te krijgen in de behoeften van studenten en medewerkers van de HAN, Radboud Universiteit en het Radboudumc met betrekking tot het nieuwe, multimodale platform SLIM Nijmegen in het gebied Nijmegen Heyendaal.

Breng flex en SLIM Heyendaal

Een groep tweedejaars studenten van de HAN opleidingen Commerciële Economie en International Business and Languages is gestart met een onderzoek naar de behoeften

van reizigers op het gebied van vraaggestuurd openbaar vervoer rondom station Heyendaal in Nijmegen. SLIM Heyendaal is een platform waarbij het eigenaarschap van vervoermiddelen niet centraal staat, maar het inkopen van mobiliteit. Daar komt een ander reizigersgedrag bij kijken met een ander soort samenwerking tussen vervoerders en overheden, zoals het introduceren van partijen die via apps de mobiliteit en nieuwe vervoersvormen aanbieden. Denk daarbij aan deelfietsen, -auto's en -taxi's.

Interreg-onderzoeken

In 2017 is gestart met de upgrade van het bestaande trolleybusnetwerk. De faculteit van de HAN is betrokken bij deze proef, waarbij twee nieuwe e-trolleybussen in Arnhem een deeltraject rijdend afleggen zonder gebruik te maken van de bovenleiding. Afremmende trolleybussen leveren stroom terug aan bovenleidingen. Die stroom wordt opgeslagen en via het project E-bus 2020 Smart Trolley Grid wordt onderzocht hoe met die stroom elektrische auto's en andere toepassingen opgeladen kunnen worden.

www.brengkenniscentrum.nl



Topservice bij tophaltes

“Met meer service en gemakken bij de halte moet de wachttijd en de beleving van het OV als geheel aanzienlijk verbeterd kunnen worden.” Vanuit die overtuiging hebben de gemeenten Arnhem en Nijmegen samen met Hermes en met steun van Provincie Gelderland het plan Kwaliteitsslag bushaltes opgesteld, onderzocht en uitgevoerd.

Actieplan

Er zijn bij diverse haltes afvalbakken enabri's geplaatst, er is verlichting aangebracht en voor zitgelegenheid gezorgd. Verder zijn er meer fietsklemmen bijgeplaatst.

Tophaltes

Bij de zeven haltes met de meeste instappers, de zeven tophaltes, worden deze zomer extra services toegevoegd. Er komt een verbeterde lijnnetkaart, wifi en bij vijf haltes een

kaartautomaat. Hier kunnen reizigers makkelijk hun saldo checken of OV-chipkaart producten kopen met pinpas of creditcard.

Onderzoek van Molster Stedenbouw en de Hogeschool Arnhem Nijmegen laat zien dat reizigers de reisbeleving tot 50% meer waarderen wanneer er meer aandacht is voor voorzieningen bij haltes. 10% zou vaker in hun vrije tijd reizen, als de voorzieningen bij haltes op orde zijn.

Gelijk tariefsysteem voor bus en regionale trein

Op 1 februari 2017 ging de eerste fase van het tarievenhuis Oost van start. De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel gaan voor een transparant uniform tariefsysteem in de bus en regionale trein. Zo weten reizigers precies waar ze aan toe zijn.

Fase 1: het uniforme kaartassortiment werd op 1 februari 2017 geïntroduceerd. Een ritkaartje kost overall € 2,-. Reizigers die een kaartje bij de chauffeur kopen betalen afhankelijk van de afstand € 2,- of een veelvoud daarvan. Het Kidskaartje van € 1,- bleef ongewijzigd. De Meermanskaart werd iets goedkoper (€ 16,50). De dagkaart is nieuw. Voor € 10,- is het mogelijk om op werkdagen na 09.00 uur en in het weekend de gehele dag onbeperkt te reizen met alle bussen in deze drie provincies.

Fase 2: Vanaf 1 juli zijn er diverse voordeelabonnementen om delen van de week met korting (Altijd Voordeel, Dal Voordeel) of onbeperkt te reizen (Dal Vrij, Weekend Vrij).

Het gebruik van Breng blijft stijgen

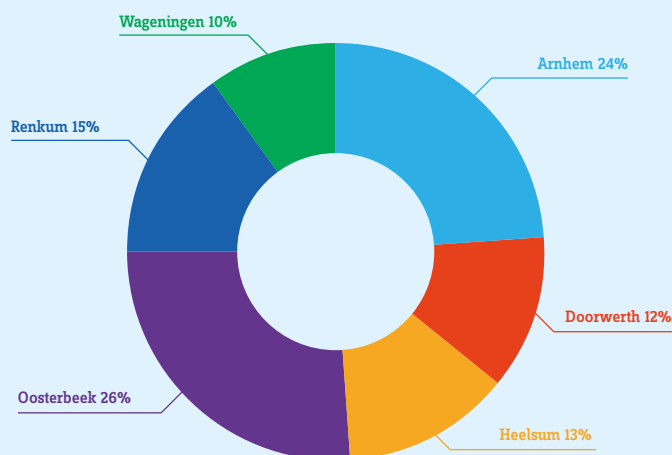
In de regio Arnhem-Nijmegen is het gebruik van de Breng bussen in 2017 met 3% gestegen. Snelle verbindende lijnen doen het goed, zoals lijn 300, die de plaatsen Bemmelen, Huissen, Ressen en Lent met Arnhem en Nijmegen verbindt. Ook lijn 331 stijgt in het gebied Oosterhout en Elst.

Topstijger: Lijn 352

Lijn 352, de snelle lijn van Wageningen naar Arnhem via Renkum, Doorwerth en Oosterbeek spant de kroon met maar liefst 14% meer reizigerskilometers. De succesfactoren? In de spits rijdt er iedere tien minuten een bus en door een samenwerking met de wegbeheerders hoeft de bus niet te wachten bij verkeerslichten. Ook niet onbelangrijk: de reiziger beoordeelt de klantvriendelijkheid van de chauffeur met een 7,8 (bron: OV-klantenbarometer CROW/KpVV). Waar stappen al die reizigers op Lijn 352 in en uit? Ontdek het in het cirkeldiagram.

Groei is geen uitzondering

De groei in 2017 is geen uitzondering, in totaal is het gebruik van het openbaar vervoer sinds de start van de Breng concessie in 2012 gestegen met 37,5%.



Project 'Openbaar Vervoer op de gezonde tour' regio Oost

Het project heeft in regio Oost voor het jaar 2017 hele mooie resultaten opgeleverd. De gezonde tour is actief in diverse loopgroepjes binnen de rayons. En ook het thuisfront steunt deelnemers actief. Mooi om te zien!

Individuele begeleiding

In 2017 hebben 95 nieuwe medewerkers zich voor individuele begeleiding van de diëtist (stagiaires/afstudeerders van de opleiding Voeding & Diëtetiek) aangemeld. Doelen van aanmelding zijn o.a. afvallen, hoge bloeddruk en cholesterol verlagen of het krijgen van tips voor een gezonder leven.

Deelnemers hebben samen maar liefst 289 kilo verloren in 2017. In totaal hebben 255 deelnemers in vier jaar tijd 830 kilo verloren. Het verliezen van kilo's is niet het enige effect. Deelnemers voelen zich veel fitter en energiever tijdens de behandeling en kwalen als hoge bloeddruk en suikers nemen af. Positieve berichten dus!





Wist u dat-feitjes over de trein

5 jaar rijden met Breng trein

- De punctualiteit op Breng treinen ligt 10% hoger dan in 2012.
- We hebben nog steeds een groei in het aantal reizigers.
- Er is afgelopen jaar een standaard lijn onderzoek gehouden.
- Uit dit onderzoek blijkt dat de belangrijkste reizigersstroom nu naar Nijmegen gaat.
- Volgend jaar komt er een deel dubbelspoor bij.
- Er loopt een onderzoek naar verdere verbetering van de lijn.

Valleilijn

- Sinds eind 2017 rijden er twee nieuwe treinen op de Valleilijn die vanaf begin 2018 het capaciteitsprobleem oplossen. De treinen rijden 100% op groene stroom.
- De treinen worden door het ministerie van I&W, Provincie Gelderland en Connexxion samen gefinancierd.
- De eerste trein is onthuld door gedeputeerde Connie Bieze, haar naam staat op de trein.
- De nieuwe Stadler Flirt 3 EMU's met drie treinstellen zijn de eerste treinen op de Valleilijn die een toilet hebben.
- Connexxion realiseert in opdracht van de provincie Gelderland een fecaliënafvoer in Amersfoort om de toiletten in gebruik te nemen.
- De Valleilijn rijdt sinds 2017 geheel op groene stroom die aantoonbaar opgewekt wordt in o.a. nieuwgebouwde windmolenparken.

- In Lunteren komt een nieuw onderstation om de treinen in de toekomst van genoeg stroom te voorzien.

SLO op Valleilijn

- In 2017 is er een standaard lijn onderzoek (SLO) gehouden.
- Met de Valleilijn vervoeren we meer dan 10.000 reizigers per dag.
- Dit betekent een groei van ongeveer 100% in de afgelopen elf jaar.
- Station Hoevelaken is inmiddels het derde belangrijkste station op deze lijn.
- Utrecht is de belangrijkste bestemming van onze reizigers.
- Connexxion heeft de minister gevraagd door te mogen rijden naar Utrecht en Arnhem met de Valleilijn.

De werkplaats Bokkeduinen bestaat 10 jaar

- Connexxion onderhoudt de treinen van de Valleilijn zelf.
- Wij zijn daarmee de enige regionale vervoerder die dat volledig zelf doet.
- Wij hebben een volledig gecertificeerde werkplaats.
- Wij doen dat onderhoud in 2017 alweer tien jaar.
- We breiden de werkplaats uit voor de komst van nieuwe treinen.
- We hebben het 10-jarig bestaan gevierd met al onze partners die ons helpen om de Valleilijn treinen dagelijks op de rails te houden.



Iets verloren in de bus of trein?

Dan wil je zo snel mogelijk weten of het gevonden is. Sinds kort zijn gevonden voorwerpen bij Breng makkelijker terug te vinden. Alle gevonden voorwerpen zetten we met een foto op iLost.nl. Zo kun je snel nakijken via breng.nl of iLost.nl of jouw portemonnee, rugtas of OV-chipkaart is gevonden.

Door een aantal controlevragen te beantwoorden, bewijs je of jij de rechtmatige eigenaar bent en zie je meteen op welke locatie je het voorwerp kunt ophalen. Nieuw is dat je jouw voorwerp nu ook tegen betaling kunt laten opsturen. Sinds de start van [iLost](http://iLost.nl) zijn er al zo'n 50% meer voorwerpen terugbezorgd bij de rechtmatige eigenaar. Breng is niet de enige die met [iLost](http://iLost.nl) werkt. Onder andere de gemeenten Arnhem en Nijmegen, Burgers Zoo, Vierdaagse en Gelredome werken ook met [iLost](http://iLost.nl). Handig, want je hoeft niet meer alle loketten af: je checkt gewoon op iLost.nl of jouw eigendom gevonden is!



10 jaar trolleybusmuseum

Op 7 november 2017 was het precies 10 jaar geleden dat de toenmalige wethouder verkeer en vervoer van de gemeente Arnhem, Cees Jansen, het trolleybusmuseum Arnhem officieel heeft geopend. Een droom kwam uit voor buschauffeur Benny Aalbers, die na zijn pensionering graag zijn privécollectie wilde presenteren voor een breed publiek. Het museum, dat alleen op donderdagmiddag open is, heeft al 8.500 bezoekers ontvangen. Het geeft een goed beeld van verleden, heden en toekomst van het openbaar vervoer in Arnhem e.o.

ALLES FLEX!

Breng flex heeft soms veel impact op de mobiliteit van mensen. Omdat het bijvoorbeeld hun zelfstandigheid en flexibiliteit vergroot.



"Oma redt zich wel met Breng flex"

'Mama, oma staat voor de deur. Alleen!' Zo was ongeveer het welkom toen Berdien Freriks (65) alleen naar de verjaardag van haar kleindochter was gereisd. De verbaasde blikken van de familie vergeet ze niet meer.

Voor vervoer was Berdien tot voor kort altijd afhankelijk van haar man, familieleden of het openbaar vervoer. De drukke Arnhemse stadsbussen begon ze wat 'enger' te vinden, nadat ze sinds vorig jaar met een rollator door het leven moet.

De oplossing vond ze in Breng flex, waar ze toevallig iets over had gelezen. Berdien belde voor meer informatie en niet veel later bestelde ze haar eerste rit. "Na de eerste rit was ik direct verkocht. Waar ik eerst ruim een uur onderweg was, stond ik nu een kwartier later al op mijn werk. Sindsdien reis ik drie keer per week met Breng flex naar mijn werk."

Het vervoersconcept gebruikt ze ook om te gaan winkelen en boodschappen te doen. De mooiste rit was echter naar de verjaardag van haar kleindochter. "Ik had nog niemand over mij en Breng flex verteld. Toen ik voor de deur stond, werd ik dan ook met verbaasde blikken aangekeken. Ik zei breeduit lachend: 'Met Breng flex redt oma zich wel.'" Berdien raadt het iedereen aan. "Het is ideaal. Voor € 3,50 per rit heb ik mijn zelfstandigheid weer!"



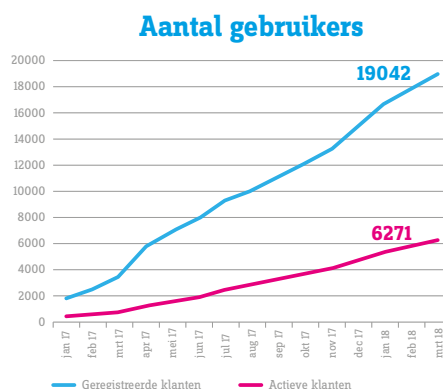
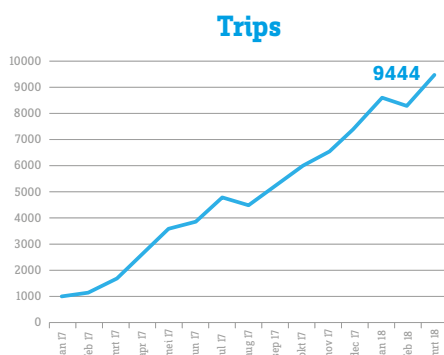
Stijn 'flex' zich door Nijmegen

Volgens Stijn Vlek zijn chauffeurs van Breng flex speciaal gescreend. "De flexchauffeurs zijn allemaal ongelooflijk vriendelijk." De 29-jarige klantadviseur bij Liander kan het weten, want hij reist minimaal twee keer per week met Breng flex.

Nieuwsgierigheid bracht Stijn op het spoor van Breng flex, toen hij bij Nijmegen CS zo'n voertuig zag staan. Hij vroeg zich hardop af wat flex was. Dat werd hem snel duidelijk na wat speuren op internet. Na het downloaden van de speciale app begon de kennismaking met Breng flex met enkele gratis ritten. Het enthousiasme was geboren. "En ik ben nog steeds enthousiast", zegt Stijn, die minimaal twee keer per week van station Nijmegen naar huis met Breng flex rijdt. "Waarom? Je hebt altijd een zitplaats, je weet precies wanneer de chauffeur komt en je hebt nooit een overstap. En het tarief van € 3,50 is vriendelijk te noemen."

Een grote wens van Stijn is dat Breng flex wordt uitgebreid en dat je bijvoorbeeld van elke willekeurige halte in Nijmegen naar elke willekeurige halte in Arnhem kan reizen. "Maar vergroting van het zonegebied valt of staat natuurlijk met voldoende animo en of het financieel behapbaar is voor Breng", beseft hij. Wat de klantadviseur bij Liander positief opvalt als hij met Breng flex reist: de chauffeurs. "Ze zijn stuk voor stuk ongelooflijk vriendelijk. Alsof Breng ze daarop heeft geselecteerd."

Breng flex in 2017



Gemiddelde rating (schaal 0-5) **4,5**

Gemiddelde kilometers per trip **6,6 km**

Gemiddelde ritduur **13,98 min**



Sociale veiligheid aanpakken

Samen het maatschappelijke probleem van sociale veiligheid aanpakken. Daar gaat Transdev (Brengr) voor! De Provincie, vervoerders, politie, OM en gemeenten werken samen om deze problematiek aan te pakken. Het aandeel van Transdev is om samen met andere vervoerders een jaarplan sociale veiligheid aan te dragen.

En wat te denken van de samenwerking in het Landelijk Actieprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar vervoer (HIC). Het doel van dit actieprogramma is het aantal incidenten voor het personeel te verminderen en het gevoel van veiligheid te vergroten. Transdev steekt veel energie in de uitvoering van het programma.

Samenwerken en analyseren met TRIAS

Betrouwbare informatie delen om specificaties over incidenten inzichtelijk te maken. Dat is het doel van TRIAS (Transport Risico en Incidenten Analyse Systeem). Politie, vervoerders en NS koppelen hun data dat personeel helpt bij het maken van de juiste aanpak. Het uitwisselen van de gegevens wordt vervolgens geanalyseerd om de veiligheidsketen te verbeteren. Hermes speelt hier een rol in door een data analist in te zetten om ieder incident sociale veiligheid te bespreken.

Zwartrijden is niet OK

Zwartrijders roepen een hoop ergernis en agressie op in het openbaar vervoer. Hoog tijd dus om dit probleem structureel aan te pakken. Transdev legt daarom een reisverbod op aan notoire zwartrijders of geweldplegers. Agressie en geweld horen niet in het openbaar vervoer en zwartrijden wordt niet getolereerd.

Kennisdeling

De kennis over sociale veiligheid is groot. Goed nieuws! Helaas blijft deze kennis over de sector verspreid te veel gefragmenteerd en ongebundeld. Hoog tijd om daar iets aan te doen. De behoefte aan een centraal orgaan/ lectoraat dat kennis verzamelt, theoretisch verwerkt en informatie dan beschikbaar stelt aan de hele sector, is groot.

Lectoraat

Hermes, Arriva, NS en de provincie Gelderland nemen het initiatief, zijn bereid een lectoraat op te richten en dat onder te brengen bij Avans-EV. Dit door de positieve ervaringen te delen met onderzoekers en afstudeerders bij het lectoraat IV van Avans-EV bij Hermes/ Connexxion in 2017. Zes studenten hebben zich voor hun afstudeeropdracht beziggehouden met sociale veiligheid. Vragen als 'Waardoor wordt het veiligheidsgevoel van chauffeurs voornamelijk beïnvloed?' en 'Welke rol speelt big-data in het oplossen van sociale veiligheidsproblematiek?' werden daarbij aangekaart. De verslagen hiervan kunnen zowel intern als extern gebruikt worden als input.

2017 in cijfers

 **breng**



30.645.550
check-ins



181.410.711
reizigerskilometers bus

 **Valleilijn**



7.260.112
check-ins



123.030.930
reizigerskilometers trein

 **brengdirect**

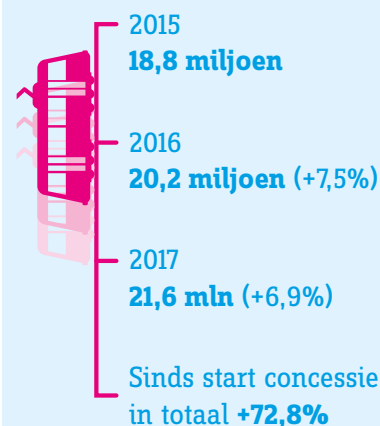
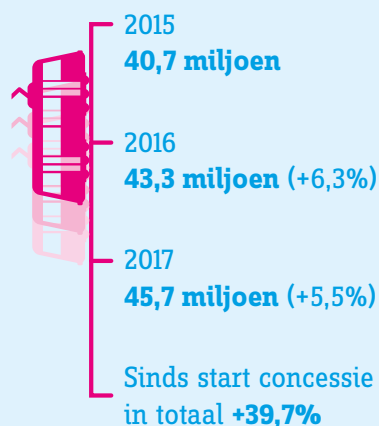
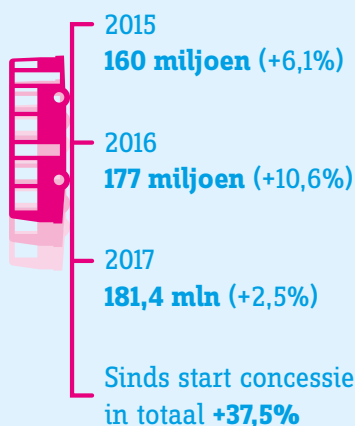


893.780
check-ins



21.637.520
reizigerskilometers trein

Reizigerskilometers 2017



Punctualiteit

3,7%
te vroeg

2017
80,8%
op tijd

15,5%
te laat

2017
93,6%
op tijd

6,4%
te laat

2017
96,5%
op tijd

3,5%
te laat