

Reis op Maat

Samenvatting

Omschrijving

Reis op Maat (ROM) definiëren we als een reis samengesteld naar de wensen van de klant, zoals deze ze kenbaar maakt aan een leverancier. Hierbij wordt vooral gedacht aan langere reisafstanden. Elke reis van dit type kan in principe anders zijn samengesteld, al naar gelang de wensen van de klant op dat moment. Veelal bestaat de reis op maat uit een *keten* van op elkaar aansluitende verplaatsingen, zoals overeengekomen tussen klant en leverancier; maar ook reizen in één vervoermiddel zijn uiteraard mogelijk. Reis op Maat wordt aangeboden door een leverancier, die de onderdelen van de reis niet alle zelf hoeft uit te voeren, maar wel de regie houdt over het geheel, en op gebreken in de uitvoering kan worden aangesproken. Informeren, boeken en betalen vinden alle bij deze leverancier plaats.

Opzet van het onderzoek

In dit rapport wordt verslag gedaan van een verkennend onderzoek naar kansen voor Reis op Maat, uitgevoerd in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer. Conform de specificatie in de opdracht zijn alleen reizen binnen de landsgrenzen in beschouwing genomen, en tenzij anders is vermeld, alleen verplaatsingen langer dan 30 kilometer.

In het onderzoek zijn zowel de vraag- als de aanbodzijde onderzocht. De vraagzijde is onderzocht door een enquête te houden onder 1200 potentiële ROM-klanten; de aanbodzijde is onderzocht door gesprekken met 26 betrokkenen uit de markt en de beleidswereld.

De belangstelling voor ROM is onderzocht bij mensen die op voorhand waren gekenmerkt als waarschijnlijke ROM-pioniers: zij zijn redelijk mobiel, wonend of werkend nabij knooppunten van openbaar vervoer, en eerder gekenmerkt door een zogenaamde informatieleefstijl dan door een economische leefstijl¹. Op grond hiervan, en rekening houdend met de noodzakelijke variatie in de onderzoeksgroep, werd de enquête verspreid onder autodelers, inspecteurs van de overheid, (bedrijfs)adviseurs, treinreizigers op regiostations, en reizigers naar culturele manifestaties.

Profiel van de potentiële ROM-klant

Ca. 30% van de geënquêteerde personen blijkt ROM interessant te vinden. De belangstelling voor ROM loopt dwars door de bevolking heen, er kan op grond van het onderzoek *geen* bevolkingsgroep worden aangewezen met speciale belangstelling voor ROM. De wél gevonden verbanden zijn niet sterk. Met name de hypothese dat mensen met een informatieleefstijl zich in het bijzonder tot ROM aangetrokken zouden voelen, is in dit onderzoek onjuist gebleken. In diepte-interviews, gehouden als aanvulling op de enquête, is geprobeerd de achtergronden daarvan te

¹ Dit sluit aan bij recente bevindingen dat leefstijl een doorslaggevende invloed heeft op keuze van vervoermiddelen. De economische leefstijl kenmerkt zich door een oriëntatie op zichtbare consumptie, waarmee men zijn welstand ten toon kan spreiden. De economische leefstijl is vooral te vinden bij managers, zelfstandige beroepsbeoefenaren en dergelijke. De informatie-leefstijl kenmerkt zich door een oriëntatie op kennis in plaats van op consumptie. Deze soms vrij ascetische leefstijl is verspreid onder hogere ambtenaren, leraren, kunstenaars en beoefenaren van een beroep dat een hoog kennisniveau vereist.

achterhalen. Geconcludeerd werd dat juist mensen met een informatieleefstijl gewend zijn met informatie om te gaan, en daarom weinig behoefte hebben aan de informatiediensten van een ROM-leverancier; ze vinden het zelf uitzoeken van een reis doorgaans juist leuk, en zouden voor deze diensten zeker niet extra willen betalen.

Verrassend genoeg zijn ook die kenmerken van de onderzochte groep, waarin deze zich onderscheidt van het gemiddelde, vaak ongunstig voor belangstelling voor Reis op Maat. De respondenten zijn relatief welvarend, hoog opgeleid, mobiel en oud. Binnen de onderzochte groep correleert de belangstelling voor Reis op Maat echter *negatief* met inkomen, opleiding, leeftijd en omvang van de mobiliteit.

De enquête is uitgediept door aanvullende interviews. Hierin komt veel scepsis over ROM naar voren, vooral met betrekking tot een aankomsttijdgarantie (niet-goed-geld-terug). Men vindt vermindering van files op de weg en vertragingen in het openbaar vervoer belangrijker dan een niet-goed-geld-terug regeling. Verder komt de scepsis voort uit onbekendheid met het product, en de vraag of beloften over een aaneensluitende vervoerketen inderdaad kunnen worden waargemaakt. Indien de ROM-leverancier echter inderdaad doet wat hij belooft, staan veel potentiële klanten met wie een interview is gehouden positief tegenover ROM. Dit geldt in het bijzonder voor autorijdende adviseurs (zakelijk verkeer).

Verandering van vervoergedrag

In de enquête is gevraagd, hoeveel men denkt van Reis op Maat gebruik te willen gaan maken. Dit is onderzocht voor drie reismotieven:

- Ø woon/werk-reizen;
- Ø zakelijke reizen;
- Ø reizen naar een visite- of logeerbestemming.

De mate waarin men van ROM gebruik wil gaan maken is afhankelijk van deze motieven, en tevens van kosten en reistijd. In dit onderzoek wordt gerapporteerd over de te verwachten veranderingen in vervoergedrag in drie varianten:

- Ø een basisvariant (er werd gevraagd hoeveel men van ROM gebruik wil gaan maken, zonder dat erbij werd gezegd tegen welke kosten en met welke reistijd);
- Ø een 0-0 variant (kosten en reistijd blijven gelijk in vergelijking met de huidige situatie);
- Ø een 0-10 variant (reistijd blijft gelijk, maar kosten liggen 10% hoger dan nu).

De invloed van de reistijd op Reis op Maat is wel onderzocht, maar hierover is niet kwantitatief gerapporteerd.

Ondanks de geconstateerde scepsis zegt een aanzienlijk deel van de onderzochte groep van Reis op Maat gebruik te willen gaan maken. In de basisvariant willen respondenten gemiddeld wel 20 à 30% van hun reizen voor de drie onderzochte reismotieven door ROM vervangen, wat zou neerkomen op ca. 13% van alle reizen langer dan 30 kilometer. Bij gelijkblijvende reistijd en kosten zouden de respondenten nog altijd 10 à 20% van hun reizen voor de onderzochte reismotieven door ROM willen vervangen. Bij hogere kosten voor ROM dan voor het huidige vervoer, zou de belangstelling echter sterk dalen. Naar verwachting geldt hetzelfde voor langere reistijden.

Te verwachten effecten van Reis op Maat

In de enquête is ook gevraagd naar de veranderingen in vervoermiddelen bij overschakelen op Reis op Maat. ROM-klanten gaan minder gebruik maken van de auto (als bestuurder) en zullen veel meer met de trein gaan; ook het gebruik van de auto (als passagier) en van bus/tram/metro neemt toe als ROM beschikbaar is.

ROM zal hierdoor een positief effect hebben op bereikbaarheid en leefbaarheid. Verwacht worden de volgende effecten:

	ROM basis	ROM 0-0	ROM 0-10
Autoverkeer in de spits (%):			
- 7-8 uur	- 7,5	- 4,0	- 1,3
- 8-9 uur	- 4,7	- 2,7	- 0,9
- 16-17 uur	- 7,3	- 4,4	- 1,3
- 17-18 uur	- 8,2	- 4,9	- 1,4
Energiegebruik:			
- PJ	- 3,3	- 1,9	- 0,6
CO ₂ - uitworp:			
- Mt	- 0,30	- 0,18	- 0,06
NO _x - uitworp:			
- kt	- 4,3	- 2,5	- 0,78
Verkeersslachtoffers:			
- aantallen	- 91	- 53	- 17
Lokale milieuhinder in stedelijk gebied:			
- %	- 8,3	- 4,9	- 1,6
Gebruik openbaar vervoer:			
- %	+ 31,0	+ 18,0	+ 8,7
Belasting overstappunten:			
- Auto-trein %	+ 139,8	+ 84,9	+ 31,6
- Fiets-trein %	- 4,6	- 2,3	- 0,9
- BTM-trein %	+ 11,3	+ 6,9	+ 2,4
- Anders-trein %	- 9,7	- 5,8	- 2,1

Omdat de steekproef voor dit onderzoek sterk afwijkt van de gemiddelde bevolking, hebben de berekende effecten het karakter van schattingen. Voor de berekening van deze effecten is aangenomen dat de belangstelling onder de bevolking als geheel even groot is als die bij de onderzochte groep.

Huidig en toekomstig aanbod van Reis op Maat

Naar aanleiding van de resultaten van het publieksonderzoek zijn drie kansrijke marktsegmenten benoemd:

- Ø zakelijke reizen (aangeboden door een ROM-leverancier met landelijke dekking);
- Ø woon-werk-reizen (aangeboden door een ROM-leverancier met regionale dekking);
- Ø vrijetijdsreizen (aangeboden door een ROM-leverancier met landelijke of regionale dekking).

In het licht van de positieve resultaten moet de vraag worden gesteld waarom er tot nu toe zo weinig aanbod van 'Reis op Maat' op de markt is. De gevoerde gesprekken met leveranciers, potentiële leveranciers en beleidsmakers hebben enig licht kunnen werpen op deze vraag.

Er is strikt, volgens de omschrijving genomen, momenteel in Nederland één ROM-leverancier: Transvision, een dochter van NS Reizigers, met het product Odyssey. Er zijn echter ook 'onvolledige ROM-producten' op de markt of in voorbereiding. Zulke 'onvolledige' producten verschillen van Reis op Maat in twee opzichten: er is doorgaans geen centrale die inlichtingen geeft over alle vervoermogelijkheden, en bij verstoringen wordt de reisketen niet bewaakt. Onder deze categorie onvolledige producten valt met name multimodaal personenvervoer, dat wil zeggen: een aanbod waarbij via één leverancier diverse modaliteiten van binnenlands personenvervoer kunnen worden geregeld, met name auto, openbaar vervoer en taxi, soms ook fiets.

Vanuit deelautoprojecten wordt multimodaal personenvervoer ontwikkeld; vanuit de leasebranche komt dit jaar (1997) een reispas voor multimodaal personenvervoer op de markt.

Ook besloten bedrijfsvervoer en vervoermanagement hebben sterke raakvlakken met Reis op Maat, bij beide is sprake van een aanbod bestaand uit meerdere modaliteiten; bij de eerste is er echter geen sprake van vrije keuze door de mobilist, en bij de tweede worden reisketens niet bewaakt.

Elk van deze leveranciers van 'onvolledige' producten kan een kristalliseertiekern worden van het aanbieden van een 'volledig' product, als de markt erom vraagt.

Toch komt weinig van de grond in vergelijking met de vele woorden die in vervoerkringen aan Reis op Maat worden gewijd. Waarom? In dit rapport worden drie antwoorden gegeven:

- Ø de ontwikkeling van ROM en in de richting van ROM is al op gang gekomen, maar heeft tijd nodig;
- Ø de overheid deelt nog geen prikkels uit ter stimulering van de vraag naar Reis op Maat (fiscale prikkels, flankerend verkeers- en vervoerbeleid, speciale rijstroken en parkeerplaatsen voor ROM-voertuigen);
- Ø er is gebrek aan ondernemingszin, dat wil zeggen: er is veel risicomijdend gedrag.

Stimulering van Reis op Maat

Zowel *vraag* als *aanbod* schieten tekort, en stimuleringsmaatregelen zouden dan ook beide zijden moeten betreffen. Zowel de landelijke overheid als ook provinciale, regionale en gemeentelijke overheden kunnen daarin een rol spelen, mede afhankelijk van het marktsegment. De overheidsinstrumenten kunnen worden ingedeeld naar de sectoren overreding, bekostiging, regelgeving en het aanleggen van infrastructuur.

De **landelijke overheid** kan de *vraag* stimuleren door de volgende maatregelen:

- Ø overreding: in de voorlichting over vervoerwijzekeuze meer nadruk leggen op vervoerwijzekeuze als rationeel proces, waarin kosten een belangrijke rol spelen, en waarbij gewoontes geen uitgangspunt hoeven te zijn;
- Ø bekostiging: variabilisatie van autokostenfictie en reiskostenforfait: beide zouden afhankelijk moeten worden van het feitelijk reisgedrag, zoals bijvoorbeeld geregistreerd door een leverancier van ROM; naarmate het gebruik van collectieve vervoermiddelen groter is, zou het financieel voordeel groter moeten zijn;
- Ø regelgeving: opname in de Wet Personenvervoer van een categorie ROM-voertuigen (carpoolauto, deelauto etc.) waaraan speciale bevoegdheden kunnen worden toegekend.

De **landelijke overheid** kan het *aanbod* stimuleren door de volgende maatregelen:

- Ø overreding: helpen bij het formeren van een bedrijfssector 'Reis op Maat'; het opzetten van een kenniscentrum voor ROM, dat tot doel heeft het bevorderen van ROM vanuit een onafhankelijke positie tussen overheid en marktpartijen, door middel van uitwisseling van kennis en ervaring, het ter beschikking stellen van ROM-informatie, het laten verrichten van logistieke en bedrijfseconomische studies, en het financieren van onderzoeks- en demonstratieprojecten;
- Ø bekostiging: het financieren van het ROM-kenniscentrum, onder meer ten behoeve van marktonderzoek; het steunen van de ROM-sector bij technologische vernieuwingen, met name door het helpen opzetten van een telematica-infrastructuur voor boeking en betaling van ROM; het bekostigen van lokale en landelijke proefprojecten; het evalueren van de bekostigingssyste-

men van collectief vervoer, om te bezien of deze barrières opwerpen tegen ROM-initiatieven;

Ø regelgeving: geen relevante maatregelen.

Verder kan de landelijke overheid ROM stimuleren door de aanleg van infrastructuur, vooral van voldoende overstappunten, met name tussen auto en trein.

Provinciale en gemeentelijke overheden kunnen de *vraag* stimuleren door de volgende maatregelen:

Ø overreding: via overheidsvoorlichting stimuleren van deelautoprojecten, vervoercoördinatiecentra e.d. als belangrijke kristallisatiekernen voor ROM;

Ø bekostiging: geen directe taak;

Ø regelgeving: aanwijzen van weggedeelten en parkeerplaatsen voor ROM-voertuigen, wanneer deze mogelijkheid in de wet is opgenomen.

Provinciale en gemeentelijke overheden kunnen het *aanbod* stimuleren door de volgende maatregelen:

Ø overreding: het voeren van gesprekken met deelautobedrijven, vervoercoördinatiecentra, openbaar vervoerbedrijven e.d. om deze te stimuleren tot het aanbieden van multimodaal personenvervoer, en uitbouw hiervan tot Reis op Maat; indien mogelijk en nodig het gebruiken van de positie van aandeelhouder voor dit doel; bevorderen van samenwerking tussen aanbieders;

Ø bekostiging: het mede financieren van proefprojecten; deelname aan projecten door middel van ppp-constructies;

Ø regelgeving: geen directe taak;

Verder kunnen zij een bijdrage leveren door de aanleg van infrastructuur:

Ø aanleg van voldoende overstappunten van goede kwaliteit (dienstverlening), met name tussen auto en trein;

Ø aanwijzen van voldoende uitgiftepunten voor deelauto's, vooral in de woonomgeving en bij bedrijfslocaties, en verder bij belangrijke halteplaatsen van openbaar vervoer.

De sleutel voor het verder ontwikkelen van ROM ligt echter bij bedrijven die het initiatief nemen. Uit dit onderzoek blijkt dat er daarvoor perspectieven bestaan in een aantal marktsegmenten.

Uit: Reis op Maat, een verkennend onderzoek. Drs. D.A. van der Hoeven en Drs.ing. R.H.M. Theunissen. Studie uitgevoerd in opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer. Maastricht, juni 1977.