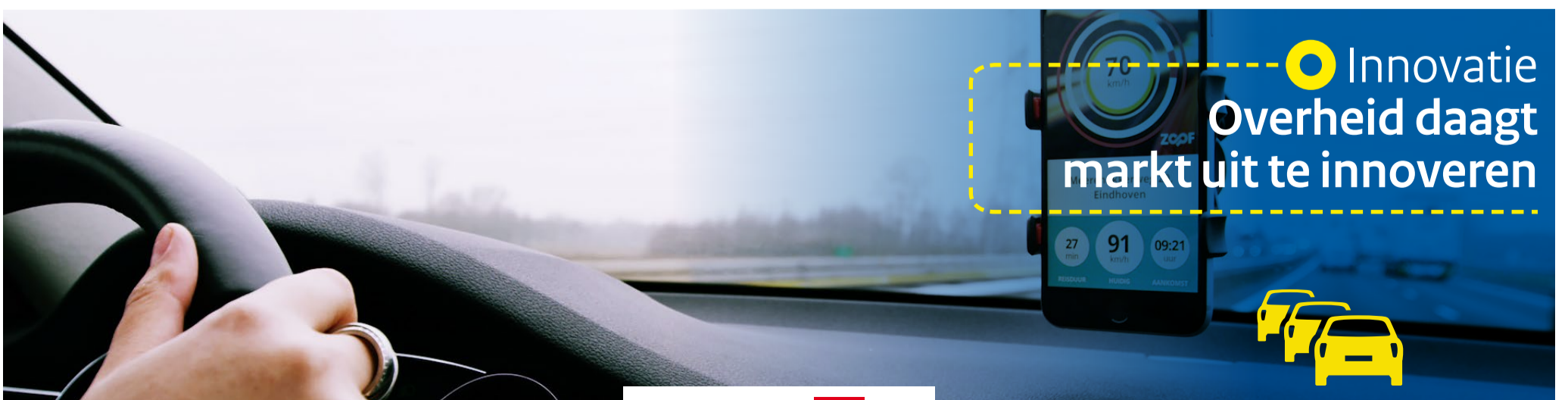


Leren van de aanpak

Beter Benutten Brabant

Tussenbalans oktober 2016



Een grotere gereedschapskist

De mobiliteit van de toekomst zal er heel anders uit gaan zien. De reiziger komt steeds meer centraal te staan, gesteund door allerlei ontwikkelingen op het gebied van ICT. Dat is ook nodig. Immers, met alleen meer asfalt houden we onze provincie niet bereikbaar en toegankelijk. Kijk naar de rondweg rond 's-Hertogenbosch: enige tijd na de verbreding liepen de wegen toch weer vol. Met het programma Beter Benutten doen we al sinds 2011 ervaring op met deze transitie. We zitten nu halverwege de uitvoering van het tweede en laatste programma Beter Benutten (Vervolg 2015-2017). Een mooi moment om de ervaringen en lessen te delen.

Om de reiziger slim en snel te laten reizen is het nodig om hem te doorgronden. Pas als we zijn behoeftes, belemmeringen en voorkeuren kennen, is het mogelijk om treffende maatregelen te ontwerpen. Anders omgaan met mobiliteit vraagt dan ook vooral om anders denken en anders kijken. Om andere kennis, meer creativiteit en dynamische vormen van samenwerking. Kortom, om innovatie. Gelukkig zit innovatie bij de Brabanders in het DNA. Van alle investeringen van Beter Benutten in Nederland die naar intelligente transportsystemen gaan, wordt ongeveer een derde besteed in Brabant. Waarom? Omdat we ervan overtuigd zijn dat slim en beter benutten de toekomst is voor de reiziger, het bedrijfsleven en de innovatieve industrie. En de manier om onze ambities op het gebied van economie, samenleving en duurzaamheid waar te maken.

In dit magazine geven we een tussenstand van het Brabantse programma Beter Benutten (Vervolg). We zijn ons ervan bewust dat er een spanningsveld bestaat tussen innovatie en aantoonbare resultaten op korte termijn. Daarom geven we aan de hand van enkele baanbrekende projecten nu vooral een inkijk in de lessen die we leren. Lessen over effecten, de onverwachte bijvangsten, hoe we met risico's zijn omgegaan en wat we meenemen naar de toekomst. We leerden dat het van wezenlijk belang is vooraf de effectiviteit van maatregelen goed in te schatten. En dat voor nieuw gedrag de intrinsieke motivatie van gebruikers essentieel is. Dankzij de lessen die we leren, worden de projecten voor Beter Benutten effectiever. Zo breiden we onze gereedschapskist flink uit voor andere maatregelen in de aanpak van mobiliteit.

De uitvoering van de meeste projecten is nu nog in volle gang. We gebruiken de geslaagde voorbeeldprojecten om in de resterende looptijd wijzigingen aan te brengen en bij te sturen. Daarna is het zaak de ervaringen en werkwijzen te verankeren. Waar mogelijk implementeren we de aanpak van Beter Benutten in de lopende processen en projecten. Is daarmee alles in beton gegoten voor de komende – pakweg – dertig jaar? Zeker niet. We blijven leren, doorontwikkelen, doorpakken en doorzetten. De technieken en ervaringen van Beter Benutten komen daarbij van pas. We zijn goed op weg.

We wensen u veel leesplezier.



Beter Benutten in Brabant

Sinds 2011 werken Rijk, provincie Noord-Brabant, gemeenten en regionaal bedrijfsleven samen aan een betere bereikbaarheid in Brabant. Het programma Beter Benutten bestaat uit praktische, meetbare maatregelen op het gebied van onder meer openbaar vervoer, spitsmijden en logistiek. Ook concentreert het programma zich op innovatie, zodat de reiziger op een slimme manier op de plek van bestemming komt. We zijn nu halverwege de tweede tranche van Beter Benutten (2015-2017).

Feiten en cijfers:

- Totale investering 76 miljoen euro
- 12 integrale projecten
- 1 project reeds gerealiseerd, 11 projecten in uitvoering
- 1 implementatieplan ITS vastgesteld
- Doelstelling 10% reductie meest vertraagde ritten



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Provincie Noord-Brabant



Vooraf meten zorgt voor gefundeerde keuzes



Metten is weten. En dus start elke Beter Benutten-regio met een grondige probleemanalyse en wordt elke maatregel onderworpen aan een kosten-effectiviteitstoets en een monitoring- en evaluatieprogramma. Dat is nodig om vast te stellen of een maatregel wel of niet gaat werken, of gewerkt heeft. Natuurlijk is de praktijk weerbarstig: sommige effecten zijn lastig te meten. En de complexe reken- en meetmethodiek is voor veel projectleiders nieuw en dus lastig. Tegelijkertijd leidt de aanpak tot meer bewuste en beter gefundeerde keuzes. “We gaan nu onderbouwd van probleem naar oplossing.”

Kenmerkend voor de Beter Benutten-projecten is de intensieve evaluatie: vooraf, tijdens de uitvoering en na afloop. Maatregelen worden getoetst op kosten, effectiviteit en uitvoerbaarheid. Deze drietrapsraket – analyse, effectiviteitstoets en monitoring en evaluatie – moet zorgen voor de best mogelijke mobiliteitsmaatregelen, voorzien van een gedegen onderbouwing, stelt Eline Devillers van Ecorys. Zij is inmiddels zes jaar betrokken bij effectmetingen van Beter Benutten-maatregelen. “Ecorys toetst elk plan van aanpak van elke maatregel op kosteneffectiviteit. Is het mobiliteitsprobleem helder in kaart gebracht? Is de maatregel kosteneffectief? Richt deze zich op de juiste doelgroep? Zijn de kenmerken van het mobiliteitsgedrag en eventuele gevoeligheden rond de doelgroep voldoende in kaart gebracht? Op basis van de verzamelde gegevens in het voortraject kan er direct worden bijgestuurd, mocht dat nodig zijn. Soms zie je bijvoorbeeld in de kosteneffectiviteitsanalyse al dat bepaalde dingen slimmer of efficiënter kunnen worden ingeregeld. Bijvoorbeeld door een accentverschuiving of andere rolverdeling.”

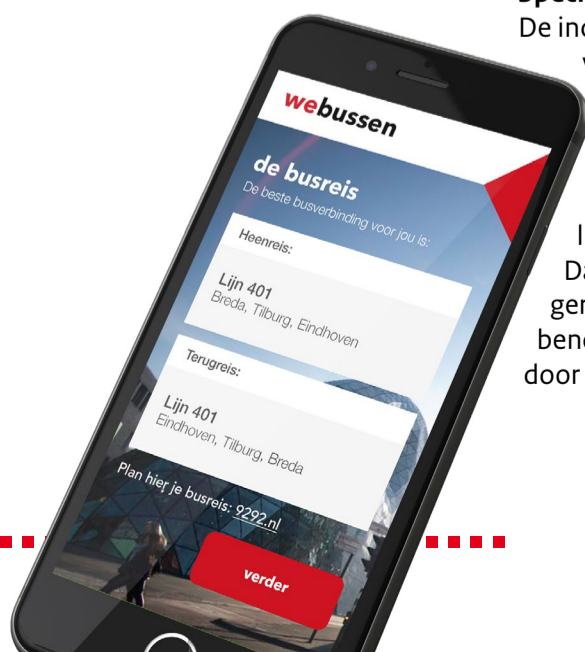
Specifiek en meetbaar

De indicatoren die vooraf worden vastgesteld vormen de basis voor de effectmeting achteraf en de tussentijdse monitoring. Devillers: “Ook tijdens de uitvoering kunnen er zaken worden bijgestuurd. Stel dat het in een bepaald project niet lukt voldoende deelnemers te werven. Dan is dat snel duidelijk en kunnen er gericht maatregelen worden ingezet om het benodigde aantal alsnog te halen. Bijvoorbeeld door een extra element toe te voegen aan de

campagne – flyeren, een artikel in het huis-aan-huisblad.” Wat de methode sterk maakt, is de focus op de doelstellingen van het programma, stelt Devillers. “Iedereen kan roepen dat er een betere bereikbaarheid gerealiseerd moet worden. Door de nadruk op kosteneffectiviteit worden we binnen Beter Benutten gedwongen de maatregelen specifiek en meetbaar te maken. Wie doet wat, voor wie, waar en wanneer? ‘De bereikbaarheid vergroten’ wordt dan ‘De filedruk verminderen op de tien belangrijkste knelpunten in Brabant’.”

Complexe materie

Kosteneffectiviteit vaststellen en resultaten meten om mobiliteitsmaatregelen te monitoren is relatief nieuw. Dat betekent dat er maar weinig ervaringsgegevens zijn waar de Beter Benutten-analisten op kunnen terugvallen. “Dat is wel eens lastig”, erkent Devillers. “Wat we verder merken is dat uitvoerders van projecten het soms lastig vinden om de complexe materie – berekeningen, verkeersmodellen – te doorgronden en een plek te geven binnen het project. Inmiddels treedt er wel een soort gewenning op. Uitvoerders zien in dat de methode zorgt voor focus en concrete resultaten, en uiteindelijk dus veel oplevert.” Iemand die daar meer over kan vertellen is Jan-Willem Hommes van de gemeente Eindhoven. Hij was nauw betrokken bij de toepassing van CORT&KRACHTIG bij het plan van aanpak voor de Noord-Zuidcorridor Eindhoven en voor de Westcorridor (Eindhoven Airport en het centrum). Dat het verkeer bij de toegang tot de stad regelmatig vastloopt, is een feit. “Pas als je weet waar de knelpunten zitten en door wie ze worden veroorzaakt, krijg je zicht op je doel- ➤





Eline Devillers Ecorys

‘We maken de maatregelen specifiek en meetbaar: wie doet wat, voor wie, waar en wanneer?’

groepen. En kun je je maatregelen nauwkeurig daarop afstemmen”, stelt Hommes. “We hebben de methodiek toegepast op beide corridors. Dat leverde veel bruikbare inzichten op. Zo kwamen we er achter dat op de Noord-Zuid-corridor veel mensen rijden uit de dorpen rond Eindhoven. Dan heb je het over afstanden van vijf tot vijftien kilometer. Voor die dagelijkse ritten zou je ook prima een – elektrische – fiets kunnen gebruiken. Deze bevinding hebben we dus ook gebruikt in ons uiteindelijke aanbod.”

Oppassen dat meten geen doel op zich wordt
Volgens Hommes kan de gemeente dankzij de methode beter gefundeerde keuzes maken voor projecten en grondige evaluaties uitvoeren.

En er is meer. “Op termijn kunnen we bijvoorbeeld ook vaststellen in hoeverre wij als gemeente een effectief mobiliteitsbeleid voeren. Tot nu toe baseren we ons daarbij op algemene cijfers, zoals het aantal vervoersbewegingen. Maar de analyses bieden allerlei aanknopingspunten om dat beeld aan te scherpen. Wel is het gewenst om in de toekomst naast bereikbaarheid ook andere effecten van verkeersmaatregelen mee te nemen, zoals luchtkwaliteit, gezondheid en veiligheid.”
Hoewel overtuigd van de toegevoegde waarde van een goede effectiviteitsmeting, ziet Hommes wel degelijk verbeterpunten. “De methode zegt niets over de effectiviteit op lange termijn. Iemand kan nu wel overstappen op de fiets,

maar of hij dat in de toekomst blijft doen, is maar de vraag. Daar komt bij dat het effect van een specifieke maatregel sterk afhangt van andere factoren, zoals verhoging van de parkeertarieven of wegwerkzaamheden, die niet worden meegenomen in de analyses. We accepteren dat we niet alles in beeld krijgen. Bij Beter Benutten gaat het vooral om gedragsverandering. En gedrag laat zich nu eenmaal lastig meten. Waar we voor moeten oppassen is dat we meten, monitoren en evalueren tot een doel op zich maken. Voor mij is het vooral een hulpmiddel om onze projecten nog effectiever te maken.”



Jan-Willem Hommes
gemeente Eindhoven

De stappen van CORT&KRACHTIG

1. Een diepgaande verkeerskundige analyse brengt in beeld waar specifieke kansen voor verbetering van de mobiliteit zitten: wie ondervindt vertraging, welk verplaatsingspatroon hebben zij, en waar ondervinden zij hoeveel vertraging? Deze analyses resulteren in een segmentering in doelgroepen, die helpt om te bepalen waar de investering in maatregelen het meeste loont.
2. De stakeholdersanalyse brengt vervolgens in beeld wat de kenmerken, belangen en leefstijlen zijn van doelgroepen. Zijn zij in staat en bereid om te veranderen? Welke prikkels en maatregelen spreken aan? Kunnen zij bijvoorbeeld gemakkelijk parkeren bij hun werkgever?
3. Dan brengt een gedragsanalyse in beeld wat de drijfveren van de aangetroffen doelgroepen zijn. Waarom kiezen zij voor de auto, kennen zij ook alternatieven?
4. Deze eerste stappen moeten inspiratie opleveren voor de volgende stap: het formuleren van mogelijke oplossingen.
5. De laatste stap is de afweging van de mogelijke maatregelen. Hoe uitvoerbaar en hoe kosteneffectief zijn ze, en in welke mate dragen ze bij aan het terugbrengen van het aantal sterk vertraagde ritten?



GELEERDE LESSEN



DE FOCUS OP KOSTENEFFECTIVITEIT ZORGT VOOR SPECIFIEKE EN MEETBARE MAATREGELEN.



GEDRAG LAAT ZICH LASTIG METEN. EN DE EFFECTIVITEIT OP LANGE TERMIJN WORDT NIET INZICHTELIJK GEMAAKT.

8 lessen voor publiek-private samenwerking

Beter Benutten streeft naar nieuwe manieren van samenwerken tussen Rijk, regio en bedrijfsleven. Het Brabant mobiliteitsnetwerk helpt de bereikbaarheid van economische toplocaties en de mobiliteit van mensen duurzaam verbeteren. Maar ook andere initiatieven tussen overheid en private organisaties leiden tot verrassende resultaten. Door partijen samen te brengen ontstaan tal van oplossingen voor lokale en regionale mobiliteitsvraagstukken. **Acht lessen** van vier betrokkenen.



Over het mobiliteitsnetwerk

Het Brabant mobiliteitsnetwerk is een goed voorbeeld van publiek-private samenwerking op maat. Bedrijven, overheden, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties vinden elkaar in het netwerk en zoeken samen naar oplossingen. Vanuit de locaties waar de problemen met mobiliteit zich voordoen, denken zij samen na, werken aan maatregelen en leren van elkaar. Het mobiliteitsnetwerk werkt met communities. Deze communities zijn lokale netwerken van gelijkgestemden én betrokken overheden die kennis en ervaringen delen, plannen maken en maatregelen op maat nemen. Een Toetsingskamer adviseert het mobiliteitsnetwerk en de provincie Noord-Brabant. Benieuwd naar het netwerk? www.brabantmobiliteitsnetwerk.nl



Maurice Geraets
directeur Automotive & Mobiliteit
NXP Semiconductors

1 Hanteer voor elk project een eigen aanpak

“In Oss en Breda spelen heel andere opgaven dan bijvoorbeeld in en rond Eindhoven. Dit is typisch Brabants. Het loont om mobiliteitsvraagstukken lokaal te benaderen: elk vraagstuk een eigen aanpak. De behoeften van de betrokken bedrijven zijn daarbij het uitgangspunt. Lokale bedrijven en overheden gaan samen op zoek naar de beste aanpak. Dan kun je elkaar snel vinden.”

2 Benut bestaande energie

“Publiek-private samenwerking komt het beste van de grond als organisaties elkaar vinden rond een gezamenlijk belang. Die samenwerking moet je vooral stimuleren in gebieden waar betrokkenen al gemotiveerd zijn om echt iets te doen aan mobiliteitsproblemen. Dit werkt veel beter dan het optuigen van nieuwe samenwerkingsverbanden tussen bedrijven die er zelf niet om vragen.”



Roland Verbraak
directeur Intermodaal bij GVT Transport & Logistics

Win tijd door samen te werken met erkende partijen

“Bij de elektrificatie van het spoor op Railport Brabant in Tilburg kwam het initiatief voor publiek-private samenwerking vanuit het bedrijfsleven. Het idee voor elektrificatie kwam naar voren op een bijeenkomst van Beter Benutten. We maakten hoge kosten voor onze internationale treinen. Door een bovenleiding boven het bestaande spoor te plaatsen, werd Railport Brabant economisch een stuk interessanter voor partijen. Het aantal treinen stijgt, waardoor er naar schatting per jaar 78.000 minder vrachtwagenritten nodig zijn. Een dergelijk project kunnen en mogen we als GVT niet alleen doen, dus we wilden graag samenwerken met ProRail, rijksoverheid, provincie en gemeente. Ons advies aan andere initiatiefnemers is om een gedegen plan op te stellen, samen met organisaties die door de overheid erkend zijn. Daardoor hoeft de overheid alleen nog maar te toetsen of het project aan de criteria van Beter Benutten voldoet. Op die manier werd onze aanvraag er een ‘uit het boekje’.”



Ewit Roos
lid van de Toetsingskamer van het Brabant mobiliteitsnetwerk

Zorg voor gezamenlijkheid

“De ervaring leert dat publiek-private samenwerking zorgt voor gezamenlijke doelen, draagvlak en commitment vanuit uiteenlopende hoeken. Als lid van de Toetsingskamer zie ik dat vooral projecten met een bottom-up aanpak succesvol zijn. Dit zorgt voor voldoende onderlinge overeenstemming en capaciteit. Feit is dat je deze factoren nu eenmaal niet van bovenaf kunt opleggen en organiseren. Bovendien zorgt een aanpak van onderaf voor goede netwerken waarin alle belangen zijn vertegenwoordigd.”

Betrek alle sleutelspelers

“Publiek-private samenwerkingen kennen een korte leercurve. Alle betrokkenen geven direct feedback en bijsturing. Voor het mobiliteitsnetwerk blijkt dat erg prettig. We kunnen het samenwerkingsproces continu nauwkeurig analyseren: waar zitten de gaten, wie missen we nog? Dat voorkomt dat werk opnieuw moet, of dat partijen dwars gaan liggen omdat ze niet (tijdig) betrokken zijn. Bedrijven waarderen deze aanpak. De rolverdeling, afspraken en resultaten zijn direct duidelijk. Een eenvoudig, fictief voorbeeld: enkele grote werkgevers kampen in de spits met een te beperkte capaciteit van de snelwegafrit, waardoor werknemers massaal in de file belanden. Deze situatie kan concreet en in nauwe samenspraak worden opgelost: de werkgevers voeren slim werken en reizen in en de betrokken overheid verbetert de bereikbaarheid van de locatie.”

Laat de aanjager op tijd uitstappen

“De initiator van een project voor publiek-private samenwerking heeft een bijzondere rol. Het initiëren is vaak gemakkelijk, zeker als de gemeenschappelijke belangen snel in beeld zijn. Het is juist zaak om ervoor te zorgen dat het project niet afhankelijk wordt van de kwartiermaker. Hij moet op het afgesproken tijdstip eruit stappen. Of in ieder geval op het moment dat de doelen bereikt zijn. De inzet van de aanjager is bedoeld als impuls: partijen moeten de aanpak op enig moment zelf voortzetten.”



Ronald Timmermans
programmamanager mobiliteit van Fontys Hogescholen en lid van twee communities

Leer van elkaar en voer samen projecten uit

“We hebben niet alleen een groot belang, maar ook een grote verantwoordelijkheid. Als een van de grootste onderwijsinstellingen in Noord-Brabant zijn we een grote veroorzaker van mobiliteitsproblemen. We willen goed bereikbaar zijn en genereren heel wat ‘traffic’. We hebben met onder meer de TU/e, de Rabobank, het Máxima Medisch Centrum en Brainport Development een community opgericht waarin wij elkaar informeren, van elkaar leren en samen projecten uitvoeren om de bereikbaarheid van het gebied op en rond de TU/e-campus te verbeteren.”

Laat een coördinator toe, betrek de overheid

“Voor marktpartijen is het vaak lastig om een verbeterproces voor mobiliteit te initiëren en te coördineren. Dit is namelijk bij geen van de partijen ‘core business’. Het procesmanagement ligt daarom bij het Brabant mobiliteitsnetwerk, en dat werkt! Zij zorgen ervoor dat de community gaat draaien en draaiende blijft. Sinds het mobiliteitsnetwerk betrokken is, lopen de zaken efficiënt en effectief. En kunnen wij laten zien waarvoor we als community staan. De betrokkenheid van de gemeente en provincie is ook van groot belang, want zij zijn verantwoordelijk voor de infrastructuur en de verbindingen: wegen, fietspaden, openbaar vervoer.”



Eva Freling gedragspsycholoog

‘Een duurzame gedragsverandering bereik je alleen als je aansluit bij iemands intrinsieke motivatie’

GEDRAG

‘Zorg dat mensen zélf willen veranderen’

In Beter Benutten Vervolg wordt in Brabant ingezet op maatregelen die moeten zorgen voor gedragsverandering bij reizigers. De gebruiker staat centraal: wat is er nodig om de forens uit de auto en op de fiets of in de bus te krijgen? Hoe ‘verleid’ je binnenstadbezoekers om op een P&R te parkeren? Een goed en gemakkelijk aanbod in combinatie met gerichte coaching en tijdelijke beloning-op-maat moeten uiteindelijk een duurzame verandering in mobiliteitskeuzes teweeg brengen. Tegelijkertijd is er binnen de Beter Benutten Vervolgprojecten veel aandacht voor zaken als privacy en fraudebestrijding. B-riders, 076 op weg en We Bussen bieden in dit opzicht een aantal interessante aanknopingspunten.



Wie een route, tijdstip van vertrek of vervoersmodaliteit kiest, doet dat vaak onbewust. Je pakt de auto, omdat deze voor de deur staat. Je gaat om 8 uur weg, omdat je dat altijd doet. En je sluit aan in de file, omdat het verkeer in de spits nu eenmaal vaststaat. “Mensen zijn gewoontedieren”, stelt Tom Rozendal, projectleider Beter Benutten binnen de gemeente Breda. “Door reizigers bewust te maken van dat onbewuste gedrag en van de alternatieven, kunnen patronen doorbroken worden. Op de Bredase Wilhelminasingel bijvoorbeeld, staat het verkeer in de ochtend- en avondspits vast. Uit onderzoek weten we dat een deel van die automobilisten

best een alternatieve route zou kunnen nemen, een ander tijdstip kan kiezen of de fiets of bus kan pakken. We weten ook dat niet ieder alternatief voor elke weggebruiker interessant is. Met hagel schieten heeft weinig zin. In plaats daarvan zetten we bij het project 076 op weg in op een doelgroepenbenadering en -aanpak.”

Vraaggerichte aanpak

Geen confectie, maar maatwerk dus. Dat begint al bij de werving. In Breda krijgen potentiële deelnemers een aanbod dat is afgestemd op hun reisgedrag en persoonlijke situatie. “Op basis van gerichte informatie over het gebruik van de >



Monique Cruijssen is een B-Rider van het eerste uur. Met een woonwerkafstand van 23 kilometer was de fiets voor haar eigenlijk geen optie. Tot ze in aanraking kwam met B-Riders en de uitdaging aanging. De E-Bike Bonus hielp haar over de streep, maar de herwonnen vrijheid zorgt ervoor dat ze blijft fietsen. “Ik was op zoek naar meer beweging en heb een hekel aan files. Daar komt nog bij dat ik op de fiets brandstofkosten uitspaar én het milieu minder belast. Ik probeer twee of drie van mijn vier werkdagen te fietsen en pak ook voor een ritje naar de stad nu de fiets. In 2014 heb ik ruim twee weken door Nederland getoerd met mijn e-bike en dit jaar ben ik zelfs op een ‘gewone’ fiets naar Parijs gegaan. Ik heb een prettige fietsverslaving aan het project overgehouden en ga absoluut door met trappen!”

Wat zijn B-Riders?

Met de komst van de elektrische fiets wordt het interessant om ook voor langere afstanden de fiets naar het werk te nemen. Project B-Riders stimuleert Brabanders om dat te doen. In B-Riders deel 1 konden deelnemers een bedrag van de aanschaf van een e-bike terug verdienen door veel kilometers te fietsen (E-Bike Bonus). Via de app en mailtjes werden de fietsers gemotiveerd. B-Riders 1 kende 2.300 deelnemers, in B-Riders deel 2 zijn 5.000 nieuwe deelnemers ingestapt. In deze groep zitten ook mensen die al fietsten, omdat de overstapeis in deel 2 alleen van toepassing is op deelnemers die meedoen voor geld. Deelnemers aan B-riders 2 kunnen gedurende een bepaalde periode punten sparen voor onder andere korting en cadeautjes. Een groot deel van de B-Riders uit deel 1 fietst door. Meer informatie: www.b-riders.nl



Tom Rozendal
gemeente Breda



Pierre van Veggel
projectleider 076 op weg

Wilhelminasingel hebben we voor elke potentiële deelnemer vastgesteld wat een aantrekkelijk alternatief zou zijn”, vertelt projectleider 076 op weg Pierre van Veggel. “Dit hebben we vertaald in een op maat gesneden uitnodigingsbrief.” De persoonlijke aanpak wordt doorgetrokken in het vervolgtraject, dat dit najaar start. Een innovatieve app zorgt ervoor dat communicatie, coaching, beloning en uitbetaling straks optimaal zijn afgestemd op de individuele deelnemer. ‘Harde’ informatie over verkeersbewegingen (routes, tijdstippen, kilometers e.d.) wordt daarvoor gekoppeld aan inzichten uit de gedragspsychologie. Aan de hand van een vragenlijst wordt voor elke deelnemer een leefstijl vastgesteld.

Niet achterblijven

Het project 076 op weg heeft veel overeenkomsten met een ander Beter Benuttenproject: B-riders. In dit project, bedoeld om Brabantse automobilisten op de e-bike te krijgen, bleek gerichte, persoonlijke coaching een belangrijke succesfactor. Bureau Dijksterhuis en Van Baaren

adviseerde de provincie over manieren om coaching in te zetten. Gedragspsycholoog Eva Freling: “In B-Riders 1 hebben we een onderzoek ingebouwd naar de werking van coachingselementen in de app. Er waren twee groepen: de eerste groep kocht een e-bike en stapte over van auto naar fiets. Zij konden het aankoopbedrag terugverdienen. Deze groep deelden wij ad random in bij de groep ‘geld’ of ‘geld en coaching’. De tweede groep kocht geen e-bike, zij deden alleen mee voor de coaching. De B-riders app registreert het aantal kilometers, ritten en minuten, het coachingsprogramma geeft gerichte feedback. De app bevat ook een sociale vergelijking die de gemiddelde weekresultaten laat zien van andere deelnemers en mensen zo stimuleert om niet achter te blijven. Aardigheidjes als kilometerlevels maken het leuk: iemand fietst de afstand naar Brussel, Parijs of zelfs helemaal naar Azië.” Wat blijkt: de groep met bonus en coaching rijdt 20% meer ritten dan de groep zonder coaching. En: een flink deel van de deelnemers (35%) blijft na het eerste jaar fietsen, ook zonder dat daar een beloning tegenover staat.

Hoe belangrijk is beloning?

Het feit dat een flink deel van de gebruikers blijft fietsen, ook zonder E-Bike Bonus, duidt erop dat coaching bijdraagt aan duurzame gedragsverandering. Maar is het genoeg? Wanneer wordt de fiets een echt aantrekkelijk alternatief voor de auto, ook voor de langere termijn? En hoe belangrijk is het financiële aspect? Feit is dat vrijwel elk spitsmijdenproject een bepaalde vorm van beloning kent. Eva Freling denkt dat een financiële prikkel nodig is om mensen te overtuigen om te gaan fietsen. “Maar een duurzame gedragsverandering bereik je alleen als je aansluit bij iemands intrinsieke motivatie. Mensen moeten zelf willen veranderen, niet omdat een ander dat wil of omdat er snel geld te verdienen valt.” In Breda weten ze dat ook. Pierre van Veggel: “Het project 076 op weg werkt met verschillende spaardoelen voor verschillende leefstijlen. Door op alle fronten in te spelen op de iemands behoeften hopen we een werkelijk duurzame gedragsverandering te realiseren. De ‘beloning’ is daarbij niet meer dan een duwtje in de goede richting: uiteindelijk moet het uit deelnemers zelf komen.”

Zo waterdicht mogelijk

Het thema ‘belonen’ hangt nauw samen met fraudegevoeligheid. Bij eerdere spitsmijdenprojecten is gebleken hoe lastig handhaving is. In het project We bussen is het voorkomen en bestrijden van fraude daarom een belangrijk aandachtspunt. Het idee – tien gratis buskaartjes in een app waarmee automobilisten van en naar hun werk kunnen reizen – is zodanig uitgewerkt dat frauderen heel lastig wordt, vertelt projectleider Henk Buis: “Bij de werving richten we ons specifiek op de regionale werkgevers. Zo bereik je de doelgroep die je wil bereiken: de forens. Dit was een belangrijke voorwaarde voor onze partners in dit project, vervoersbedrijven Arriva en Hermes. >

Spitsmijden in de stad

De gemeente Breda wil de verkeersdruk in de binnenstad verminderen. Het programma bestaat uit een samenhangend pakket van maatregelen; route- en modaliteitsalternatieven en een sterke gedragscomponent. Het project 076 op weg is een van de deelprojecten. Gebruikers van de Wilhelminasingel worden via een gerichte, persoonlijke aanpak gestimuleerd om een andere route, ander tijdstip of een andere modaliteit te kiezen. De app Positive Drive registreert de beweging van de gebruiker en vertaalt deze naar op maat gesneden informatie en advies. Op basis van gerichte doelgroep- en leefstijlinformatie wordt per deelnemer een aantal spaardoelen vastgesteld, als extra (tijdelijke) stimulans om deel te nemen. Meer informatie: www.breda.nl/wonen-wijken-vervoer/verkeer-vervoer/076-op-weg



Jan-Bert Dijkstra projectleider Beter Benutten (IenM)

‘Een groot deel van de deelnemers aan een spitsmijdenproject past het gedrag blijvend aan’

Zij wilden alleen meedoen als we zouden borgen dat de gratis kaartjes daadwerkelijk worden gebruikt door degenen voor wie ze bedoeld zijn. De medewerker die zich aanmeldt vult eerst een formulier in. Op die manier achterhalen we of iemand inderdaad minimaal 2x in de week in de spits met de auto reist. Buschauffeurs zien bij het instappen direct of iemand beschikt over het juiste ticket voor het juiste traject. Bijzonder Opsporings Ambtenaren kunnen via een speciale controle-app nagaan of er inderdaad een ticket is geactiveerd. Tal van technische voorzieningen zorgen ervoor dat de app bijna niet kan worden nagemaakt.”

Rijst de vraag of met deze dichtgetimmerde aanpak fraude helemaal te voorkomen is. Buis: “Het is nog steeds mogelijk dat iemand die niet tot de doelgroep behoort gebruikmaakt van de actie. Maar we gaan ervan uit dat de elementen die we op de verschillende niveaus hebben ingebouwd, voldoende garantie geven dat we met dit project bereiken wat we willen bereiken: meer forenzen in de bus.”

Spitsmijdenprojecten in de toekomst

Spitsmijden heeft politiek aandacht gehad in de Tweede Kamer. Concreet werden drie moties aangenomen die invloed hebben op de onderdelen werving via kentekenregistratie en financiële beloning. Jan-Bert Dijkstra, programmadirecteur Beter Benutten bij het ministerie van Infrastructuur en Milieu over de impact op spitsmijdenpro-

jecten: “Het is niet meer in alle gevallen mogelijk om via kentekenregistraties deelnemers te werven voor een project. Dat is alleen nog toegestaan in aanloop naar of gekoppeld aan grootschalige wegwerkzaamheden. Dit heeft alles te maken met het waarborgen van de privacy van de deelnemers.” Die privacy is geborgd in projecten die zijn opgezet volgens de IMMA Privacy Referentie Architectuur. De twee andere moties hebben betrekking op de vorm van de beloning. Deelnemers die de spits mijden mogen nog maximaal drie maanden een financiële beloning ontvangen. Dijkstra: “Hiermee ligt er een uitdaging om ook andere vormen van belonen te gaan onderzoeken. Financiële beloningen zijn voor veel deelnemers een eerste prikkel om zich aan te melden voor een project. Gaandeweg de projecten wordt in plaats van de extrinsieke motivatie – geld – steeds nadrukkelijker de intrinsieke motivatie van mensen aangesproken. Milieuwinst en gezondheidswinst bijvoorbeeld. Onderzoek wijst uit dat een groot deel van de deelnemers (40 – 80%) aan een spitsmijdenproject het gedrag blijvend aanpast. Gedragsinterventies zoals coaching en positieve feedback kunnen daarbij helpen.” Om onrechtmatig gebruik van de regelingen tegen te gaan moet per project nauwkeurig gekeken worden naar mogelijke vormen van onrechtmatige beloningen en naar beheersmaatregelen. Ieder project stelt daarom een fraudebeheersplan op. Worden er toch onrechtmatigheden geconsta-

teerd, dan worden eventueel onterecht uitgereekte beloningen en kosten teruggevorderd en wordt een boete opgelegd. “De combinatie van maatregelen en sancties moet onterecht uitgereekte beloningen zoveel mogelijk voorkomen.”

Henk Buis
projectleider
We Bussen



We bussen!

Werknemers die in de spits met de auto in de regio Breda, 's-Hertogenbosch en Eindhoven reizen, kunnen sinds september gratis kennismaken met de bus als alternatief. Het project We bussen, een samenwerking van provincie Noord-Brabant en vervoersorganisaties Hermes en Arriva, biedt automobilisten 10 gratis buskaartjes op de app. Deelnemers kiezen een traject, laten via de app op hun smartphone aan de chauffeur zien dat ze gebruikmaken van een gratis rit en reizen snel en gemakkelijk naar de plek van bestemming. Na afloop van de actieperiode ontvangen deelnemers een scherp vervolgaanbod van de vervoerders. Speciaal voor 's-Hertogenbosch is er ook een app voor vrijetijdreizigers die aan het einde van de middag de stad in willen en daarmee normaal de avondspits verergeren. **Meer informatie:** www.webussen.nl



GELEERDE LESSEN



DOOR DE DOELGROEPENBENADERING EN –AANPAK DOEN MEER MENSEN MEE EN HOUDEN ZE HET NIEUWE GEDRAG OOK LANGER VOL.



DE HANDHAVING BIJ SPITSMIJDENPROJECTEN IS LASTIG; OPSPOREN EN VOORKOMEN VAN FRAUDE IS EEN BELANGRIJK AANDACHTSPUNT.



Koen Steenbakkers Rijkswaterstaat

‘Als overheid kun je het niet alleen, maar als markt ook niet’

INNOVATIE

Samenwerking volgens PCP: Tom Poes, verzint een list

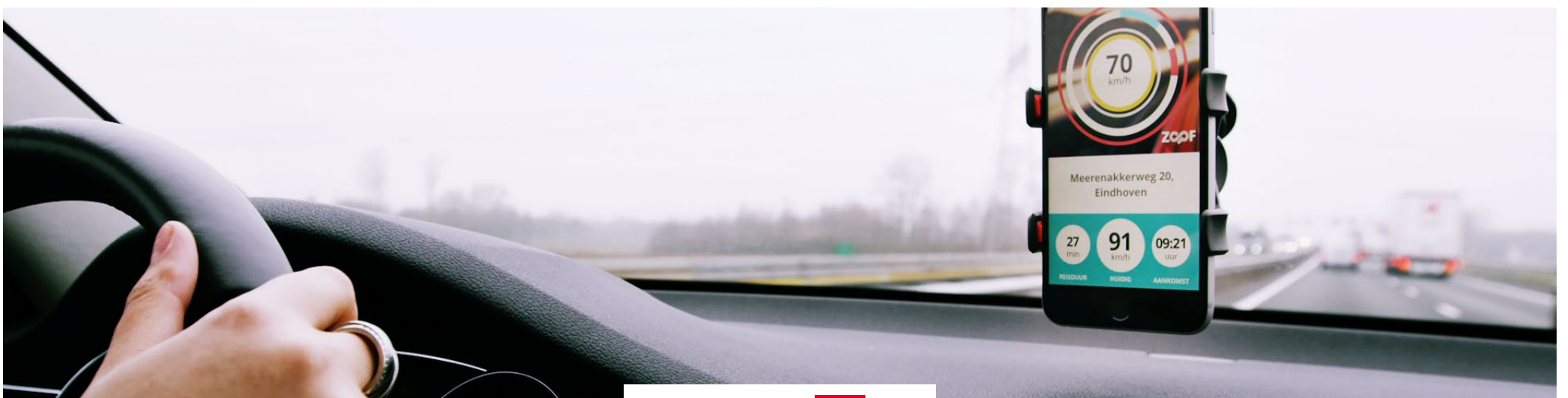
Overheid daagt markt uit gezamenlijk diensten te ontwikkelen

Om het verkeer in Brabant in beweging te houden is innovatie nodig. En innovatie vraagt om nieuwe vormen van samenwerking. Het programma Beter Benutten maakt het mogelijk om die te verkennen en te ontwikkelen. Zo kon er voor het project Spookfiles A58 worden geëxperimenteerd met een Pre-commercial-procurement (PCP)-procedure. “Het is best eng om anderen in jouw keuken te laten kijken.”

Ook de overheid moet slim en lean opereren, zeker als het gaat om innovatieve projecten. In plaats van zelf oplossingen te verzinnen, loont het om in dialoog te gaan met de markt. Koen Steenbakkers, programmacoördinator Beter Benutten van Rijkswaterstaat beaamt dat. “Op het moment dat we vragen om innovatie, is de uitkomst per definitie onzeker. Dit vraagt om veel flexibiliteit. Je hebt elkaar ook nodig. Waar de overheid een publieke, maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft, richt de markt zich op het belang van de individuele reiziger. Als overheid kun je het niet alleen, maar als markt ook niet.”

Stap voor heel Nederland

De spookfileproblematiek bood de provincie een unieke kans om te zien of met Pre-commercial-procurement (PCP) oplossingen voor mobiliteitsvraagstukken te bedenken zijn. “Normaal gesproken schrijft de overheid zelf een bestek”, vertelt Eddy Verhoeven, solution manager van Siemens. “Als marktpartij zijn wij gewend om een dik programma van eisen te krijgen waarvan we niet mogen afwijken. Daarbij komt dan vaak nog een lijvig contract met bonussen en malussen. In dit geval werd het spel niet zo gespeeld.”





Eddy Verhoeven Siemens

‘Het duurt echt wel een halfjaar voor het benodigde vertrouwen er is’

Spookfiles?

Op de A58 tussen Tilburg en Eindhoven staat het verkeer vaak stil zonder dat daarvoor een duidelijke oorzaak aan te wijzen is. Hiervoor ontwikkelden de provincie Noord-Brabant, het ministerie van IenM en Rijkswaterstaat samen met de markt een app voor Talking Traffic. Weggebruikers krijgen op hun smartphone snelheidsadvies op maat, dat gebaseerd is op de actuele verkeerssituatie enkele kilometers verderop.

Meer weten?

www.spookfiles.nl, info@spookfiles.nl

De aanbiedende leveranciers kregen slechts een algemene doelstelling mee. “Deze was in dit geval tweeledig”, legt Steenbakkers uit. “Op de korte termijn het introduceren van een dienst die de potentie heeft om het aantal spookfiles terug te dringen. Op de lange termijn een versnelling van de introductie van een coöperatief systeem gebaseerd op internationale standaarden. We willen met de dienst een echte stap voorwaarts zetten op de roadmap van Smart Mobility: de dienst moest opschaalbaar, overdraagbaar en continueerbaar zijn.”

Kat uit de boom kijken

Door openheid en samenwerking af te dwingen krijg je als overheid inzicht in hoe de markt functioneert. En vice versa. In het project Spookfiles werden alle leveranciers – als het ware – bij elkaar in een hok gestopt om met elkaar het bestek te schrijven. “Tom Poes, verzijn een list”, lacht Verhoeven. “Die situatie was voor ons compleet nieuw. En onwennig: je zit wel met concurrenten aan tafel. Logisch dat iedereen de kat uit de boom kijkt. Ga er maar van uit dat het echt wel een halfjaar duurt voor het benodigde vertrouwen er is. Uiteindelijk deelden we informatie met elkaar, speelden we open kaart en ontstond symbiose.” Natuurlijk kun je niet altijd alles zeggen, beaamt Verhoeven, maar als je niet transparant bent, dan helpt dat je collega’s en jezelf echt niet verder. “Dan ontstaan argwaan en achterdocht. Als je iets niet kunt zeggen of delen, wees daar dan helder over.” Belangen van markt en overheid moeten in ontwikkeling van nieuwe diensten en services bij elkaar komen. Dat betekent transparant werken,

begrip hebben voor elkaars belang en positie, en samen willen leren. Dat is niet altijd eenvoudig, zegt Steenbakkers. “We moesten echt elkaars taal leren spreken. In het begin leek het wel Chinees. Bovendien is de overheid niet gewend dat de markt eisen stelt aan de deliverables van de overheid, bijvoorbeeld ten aanzien van data-kwaliteit. Wij leveren gegevens over individuele voertuigpassages – op welk moment een bepaald aantal voertuigen zich op de route bevinden – maar daar zat altijd een reistijdvertraging in van 3 tot 5 minuten. Maar voor een tijdkritische app tegen spookfiles moet dat op secondenniveau. Dat moesten we nog ontwikkelen. Het is best eng om in je keuken te laten kijken.”

Leren van cultuurclashes

Een neveneffect van nieuwe samenwerking is dat alle samenwerkingspartners juist door de onderlinge verschillen een enorme innovatieslag kunnen maken. Bijvoorbeeld op procesmatig vlak, zo leert de ervaring uit het project Spookfiles. Verhoeven: “Sommige partners kennen alleen een heel kortcyclische ontwikkeling van idee tot dienst. Die moeten om de twee jaar iets nieuws bedenken. Terwijl onze oplossingen soms wel tientallen jaren mee moeten gaan. Dat vraagt om een ander proces en een andere aanpak. Dat soort ‘cultuurclashes’ brengt je verder.” Ook technologisch heeft Verhoeven een belangrijke les geleerd. “Wat voor dienst je samen ook ontwikkelt, je kunt deeldiensten niet zomaar aan elkaar koppelen. Er is een krachtige, onafhankelijke leider nodig die alle kikkers in de kruiwagen houdt en zorgt dat verantwoordelijkheden en producten op elkaar worden afgestemd en op elkaar aansluiten. Iemand die kan en mag zeggen: dit is nu jouw probleem. Anders gaan mensen bij fouten of vertraging naar elkaar kijken en wijzen.” Ook gebruikersaantallen zijn een aandachtspunt, voegt Steenbakkers

toe. “Je kunt niet verwachten dat over een stuk van slechts 30 kilometer mensen massaal de app gaan gebruiken. Aan de andere kant bepaalt de mate van gebruik wel een groot deel van het succes van de app. Deelnemerswerving in een kleine pilotomgeving blijkt lastig. Om potentiële deelnemers te trekken is massa nodig, zowel geografisch als in dienstenaanbod. Bovendien bereikt dit soort innovaties vooralsnog vooral de kleine groep van early adaptors in onze samenleving.”

Snel uitbreiden en opschalen

Zowel Steenbakkers als Verhoeven noemt PCP een succes, in product én proces. “We werkten met duidelijke kaders”, licht Steenbakkers toe. “De mijlpalen waren bekend en de begroting stond vast. Door met elkaar slimme werkmethodes te ontwikkelen hebben we binnen de gestelde termijn en binnen budget kunnen werken.” Verhoeven ziet mogelijkheden voor de toepassing van PCP op andere beleidsterreinen. “Een neveneffect van aanbestedingen is dat een verkeerd probleem wordt opgelost, omdat de uiteindelijke probleemstelling niet in samenspel met de opdrachtnemer is opgesteld. Dat las ik onlangs in een artikel. Dat kan anders, als de overheid de markt niet alleen uitnodigt voor consultaties, maar marktpartijen ook het bestek laat schrijven.” Eigenlijk vindt Verhoeven dat wel het allermooiste resultaat van de PCP-samenwerking. “We hebben samen een basis neergelegd waarmee we heel snel nieuwe diensten kunnen ontwikkelen en implementeren. Begin dit jaar vroeg Rijkswaterstaat ons om een extra service te ontwikkelen die waarschuwt bij wegwerkzaamheden. Dankzij de inspanningen rond Spookfiles konden we die binnen twee weken optuigen en lanceren. Dit hele project is geen one-trick pony, maar een multi-trick race horse.”

PCP in het kort

De Pre-commercial procurement-procedure is een innovatieve aanbestedingsmethode. Overheid, kennisinstellingen en markt werken gezamenlijk in een aantal stappen aan een nog niet bestaande oplossing voor een maatschappelijk (mobiliteits)vraagstuk. De overheid definieert dit maatschappelijke vraagstuk. Verschillende leveranciers concurreren met elkaar in verschillende fases van de ontwikkeling van een product. Risico en winst zijn verdeeld tussen verschillende leveranciers en inkopers onder marktomstandigheden.

GELEERDE LESSEN



AFDWINGEN VAN OPENHEID EN SAMENWERKING TUSSEN OVERHEID EN MARKT HELPT OM ELKAAR TE BEGRIJPEN.



ER IS EEN KRACHTIGE, ONAFHANKELIJKE LEIDER NODIG DIE ZORGT DAT VERANTWOORDELIJKHEDEN EN PRODUCTEN OP ELKAAR WORDEN AFGESTEMD EN OP ELKAAR AANSLUITEN.



DEELNEMERSWERVING IN EEN KLEINE PILOTOMGEVING BLIJKT LASTIG. OM POTENTIËLE DEELNEMERS TE TREKKEN IS MASSA NODIG.

Alle projecten in Brabant

Hieronder ziet u het totaaloverzicht van Beter Benutten-projecten in Noord-Brabant. Klik op een stad om meer te lezen over de specifieke projecten voor die stad. Of klik op de provincie voor meer informatie over projecten die provinciebreed spelen.

© Provincie Noord-Brabant, oktober 2016

Deze informatiekrant is een uitgave van de provincie Noord-Brabant naar aanleiding van het programma Beter Benutten. De krant is tot stand gekomen in samenwerking met het ministerie van Infrastructuur en Milieu en NXP Semiconductors. Heeft u vragen naar aanleiding van deze publicatie, neemt u dan contact op met beterbenutten@brabant.nl.

Concept, redactie en realisatie: Gloedcommunicatie

Fotografie: Verbeeld / Erik van der Burgt, Wim Hollemans fotografie

Infographic: Dijkmeijer Information Design