

# Workshop Dialoog: van visie naar doen!

*Impressie van de workshop op 7 maart 2007*



## Regionale OV-Visie 2020-2030



Zestien gemeenten samen voor bereikbaarheid, leefbaarheid en economische ontwikkeling.

De gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Beemster, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Oostzaan, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland, Wormerland, Zaanstad en Zeevang vormen samen de Stadsregio Amsterdam.

Postbus 626  
1000 AP Amsterdam  
Telefoon 020 - 527 37 00  
Fax 020 - 527 37 77



### WORKSHOP 3 'DIALOOG: VAN VISIE NAAR DOEN!'

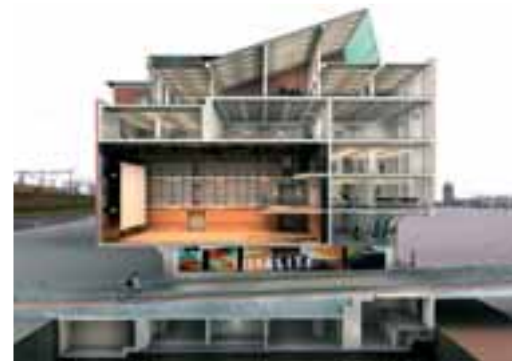
In de bestuurlijke workshop 'Gezamenlijke doelen en ambities OV 2020-2030', die plaatsvond op woensdag 31 januari jongstleden, is een duidelijke ambitie uitgesproken voor het uitbouwen en beter benutten van het OV-potentieel in de Stadsregio Amsterdam. Verschillende aspecten van het OV zijn aan bod gekomen en bediscussieerd. Deze aspecten hadden voornamelijk betrekking op de samenhang met het ruimtelijk beleid, (reizigers-)informatievoorziening, kwaliteit en marketing.

Om aan deze thema's meer handen en voeten te geven, door de deelnemers uit te dagen hun mening, tips en adviezen te geven, is een derde workshop georganiseerd. De rode draad van de middag bestond uit kennisuitwisseling, vernieuwende ideeën, discussie en het trekken van conclusies daaruit. In de workshop stond de vraag centraal welke maatregelen nodig zijn om de opgestelde visie op hoofdlijnen aan te scherpen en concretiseren.

#### Goed bezochte workshop

De derde workshop in het kader van de Regionale OV-Visie 2020-2030, vond plaats in Pakhuis de Zwijger aan de Piet Heinkade. De genodigden waren bestuurders en raadsleden, ambtenaren, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en vervoerders.

In een drietal paneldiscussies is in de workshop nader ingegaan op de thema's 'netwerk en ruimte', 'ICT en reizigersinformatie' en 'kwaliteit en marketing'. Per thema is door een aantal sprekers toegelicht welke dilemma's daar spelen, en is, in dialoog met de zaal, gezocht naar concrete maatregelen voor een verdere uitwerking van de regionale OV-Visie.



De Stadsregio was wederom erg verheugd met de brede opkomst onder de genodigden. Mede door deze grote opkomst was het mogelijk om de gedurende de workshop geschetste problemen en uitdagingen vanuit meerdere invalshoeken te benaderen.

#### Opening door Leen Verbeek

De workshop werd geopend door Leen Verbeek (portefeuillehouder OV Stadsregio Amsterdam). De heer Verbeek benadrukte de noodzaak van een OV-Visie, gezien het aantal vragen dat rondom het OV ontstaat. Deze vragen prikkelen om van deze visie meer werk te maken en in de ideevorming buiten de gebaande paden te treden.

De groei van reizigers, die in de Stadsregio Amsterdam spectaculair te noemen is ten opzichte van het landelijke gemiddelde, genereert ook nieuwe problemen, zoals het bereiken van de maximale capaciteit op bepaalde lijnen.

Tot slot zette de heer Verbeek iedereen nog even op scherp door de lat voor de workshop op een hoog niveau te zetten. "De bijeenkomst van vanmiddag heeft het karakter van een expertmeeting. Nadrukkelijk gaan we daarbij niet op zoek naar consensus. Het uitwerken van een visie vraagt immers ook om het maken van keuzes." Hierbij staat de ambitie, die karakteristiek is voor de Amsterdamse regio, voorop. "We moeten voor dit specifieke vraagstuk, zonder al te chauvinistisch te zijn, ook specifieke oplossingen bedenken."

#### STADSREGIO AMSTERDAM

##### Infrastructuur

Alex Colthoff	Stadsregio Amsterdam
Bart van der Heyden	Stadsregio Amsterdam
Chris Haakman	Stadsregio Amsterdam
Clasien Slebos	Stadsregio Amsterdam
Stijn Kerssens	Stadsregio Amsterdam

##### OV

Jasper Hink	Stadsregio Amsterdam
Machiel Kouwenberg	Stadsregio Amsterdam
Nico van Paridon	Stadsregio Amsterdam

##### Ruimte & Mobiliteit

Constance Hendiks-Winnips	Stadsregio Amsterdam
Hans de Neef	Stadsregio Amsterdam

##### VOORZITTER / GESPREKSLEIDER

Frank van Vliet	APPM
-----------------	------

##### SPREKERS

###### Netwerk en Ruimte

Gerrit van der Plas	Stadsregio Amsterdam
Fokko Kuik	Gemeente Amsterdam
Bart Egeter	TNO, Business Unit Mobiliteit en Logistiek

###### ICT en Reizigersinformatie

Joost van Os	Stadsregio Amsterdam
Joep ten Brink	Klant Centraal
Paul Potters	Connekt

###### Kwaliteit en marketing

Wim van Tilburg	KPVV
Lody Warmerdam	Stadsregio Amsterdam
Lars Lutje Schipholt	INNO-V

##### KERNTTEAM REGIONALE OV-VISIE 2020-2030

Karin Sweering	Stadsregio Amsterdam
Bas Bakker	Stadsregio Amsterdam
Marlies Roosendaal	Stadsregio Amsterdam
Fokko Kuik	Gemeente Amsterdam
Marcel Touset	APPM

## Deelnemers workshop 3 "Dialog; van Visie naar Doen"

### BESTUURDERS EN RAADSLEDEN

Leen Verbeek	Gemeente Purmerend
Hans Krieger	Gemeente Purmerend
Brigitte Buis	Gemeente Waterland
Eelco Taams	Gemeente Oostzaan
Joss Tabak	Gemeente Amstelveen
Herman Tuning	Gemeente Haarlemmermeer
Jan van Velzen	Gemeente Uithoorn
Mehmet Kaya	Gemeente Zaanstad
Josef Lieten	Gemeente Zaanstad
Dorien Mijksenaar	Gemeente Amstelveen

### PROVINCIE/GEMEENTES

Jeske Reijs	Provincie Noord-Holland
Jaap Bakker	Gemeente Haarlem
Peter Möllers	Gemeente Haarlem
Vienna van Megen	Gemeente Zeevang
Jacques Eversdijk	Gemeente Uithoorn
Marijn Willems	Gemeente Diemen
Niek Zwaag	Gemeente Landsmeer
Pascal Le Gras	Gemeente Zaanstad
Wilco Wieffering	Gemeente Amstelveen
Heiko Vader	Gemeente Purmerend

### (BELANGEN)ORGANISATIES

Sjoerd de Lange	Schiphol
Maja van der Voet	Milieucentrum Amsterdam
Paul Tammeling	NS
Suzanne Steenbergen	NS
Addy Jonker	Amsterdams Raad voor Stadsontwikkeling
Wim Wessels	Amsterdams Raad voor Stadsontwikkeling
Nick Holle	Arriva
Hennie Klok	Arriva
Fren Sondag	Arriva
Wout Terra	Connexion
Henk-Jan Jansen Manenschijn	GVB

### Toelichting op de visievorming

Fokko Kuik van het projectteam geeft een korte inhoudelijke toelichting over de visievorming tot dusver. De wens is om in de toekomst intensief en actief te sturen naar een toekomstbeeld waar het openbaar vervoer centraal staat in de regio Amsterdam. Hoogwaardig openbaar vervoer is de basis voor de verdere ontwikkeling van de Metropolitane strategie in de Noordvleugel. Dit kan door onder andere meer kwaliteit te bieden in het OV, maar ook door het nemen van beperkende maatregelen ten aanzien van het autoverkeer.

**"Het resultaat voor de reiziger is een transparant OV-systeem dat functioneert als een geoliede machine."**

De visie op hoofdlijnen betreft:

- Het regionaal OV versterkt het functioneren van de Noordvleugelregio als netwerkstad: OV met een eigenstandige waarde.
- De verhoging van de regelmaat en frequenties verhoogt de capaciteit, de reissnelheid en betrouwbaarheid (overstappen wordt minder erg): een beter presterend OV.
- Veel aandacht aan kwaliteit, marketing en informatievoorziening: OV met een goede uitstraling.

Het resultaat voor de reiziger is een transparant OV-systeem dat functioneert als een geoliede machine. Dit resultaat wordt in drie stappen bereikt:

1. Verbeteren van de basiskwaliteit op de korte en middellange termijn
2. Oplossen capaciteitsprobleem op de middellange en lange termijn
3. Organisatorische verbeteringen en samenwerking

### Sessie 1 Netwerk en ruimte

Presentaties van: Gerrit van der Plas, Fokko Kuik en Bart Egeter

Gerrit van der Plas verzorgt de aftrap met een betoog over de Amsterdamse metropool. De Amsterdamse metropool is uniek en met geen andere metropool te vergelijken. In de Amsterdamse metropool is niet sprake van één kern, maar van een vrij uiteen gespreide metropool met meerdere kernen. Juist daardoor is er ook veel aandacht voor kwaliteiten als recreatie, ruimte en schone lucht.



De Noordvleugel heeft nu ongeveer twee miljoen inwoners en 900.000 arbeidsplaatsen. De verwachting is dat de komende vijftig jaar deze aantallen gestaag zullen groeien. Amsterdam en Almere zullen een dubbelstad vormen. Op de hele as Haarlemmermeer-Amsterdam-Almere ontstaan meer vervoersstromen met betrekking tot wonen, werken, educatie, zorg en vrije tijd.

Het programma ruimtelijke investeringen tot 2015 (PRI) toont de globale indruk dat het aantal bouwactiviteiten groeiende is. Er ontstaat echter een versnipperd 'daily urban system' en het is noodzakelijk over te gaan naar een veel meer samenhangende metropool. Hiervoor is een goed functionerend OV-netwerk een absolute voorwaarde.

### Doelen voor het OV:

- Bereikbaarheid regio (economische gebieden)
- Leefbaarheid en duurzaamheid
- Sociale doelstellingen

### Grootste opgaven voor het OV:

- Frequenties (capaciteit)
- Betrouwbare informatie
- Kwaliteit en comfort

### Voorwaarden goed OV-netwerk:

- Overheidssturing
- Functies bij elkaar brengen op knooppunten
- Verdichting van de metropool

Fokko Kuik licht toe dat het bestaande OV-netwerk slim gebruikt dient te worden en strategisch moet worden aangevuld. De ruggengraat van het systeem zou voornamelijk rail moeten zijn en de volgende eigenschappen moeten hebben:

- Hoge frequenties als kwaliteitsnetwerk
- Topknoten en subknoten als schakels
- Ring van feederpunten voor de overstap van en naar streekbussen en individueel vervoer.

Bart Egeter besluit de eerste sessie met een toelichting op de te maken keuzes ten aanzien van schaalniveaus, lijnvoering en knooppunten. Bij het schaalniveau voor de regio gaat het om afstanden van 10 tot 40 kilometer, waarbij gedacht kan worden aan Sprinter, RER of S-bahn. Een verlenging van de metro, sneltram of HOV-bus bevindt zich op het agglomeratieve schaalniveau (3 tot 12 kilometer). Kijkend naar de ruimtelijke structuur van Amsterdam moet gezocht worden naar een optimale samenwerking tussen metro en spoor. Een hoogwaardig regionaal expres spoornet naast de metro biedt een aantal voordelen door een hogere snelheid en een betere aansluiting bij de regionale structuur van de Stadsregio. Om de overstap tussen de twee schaalniveaus snel en gemakkelijk te maken, dient het regionaal expres spoornet vergelijkbare kwaliteiten met de metro te krijgen (hoge frequenties, korte stops), maar wel een hogere snelheid vanwege de langere afstanden.

Qua lijnvoeringmodel bestaat de keuze tussen een simpele lijnvoering met relatief veel overstappen of een maximale inzet op rechtstreekse verbindingen. De voordelen van een simpele lijnvoering zijn in een metropool als Amsterdam groter dan die van rechtstreekse verbindingen. "Overstappen is in een metropool geen issue."

*"OV is een keiharde voorwaarde voor het functioneren van de Amsterdamse metropool."*

### Voordelen simpele lijnvoering:

- Hogere frequenties mogelijk
- Transparant lijnennet
- Minder ruimtegebruik
- Minder storingsgevoelig

Tot slot gaat Bart in op het type overstapknoten. Knopen hebben na verloop van tijd een belangrijke ruimtelijk structurerende werking. Daarbij is een koppeling tussen het belang van de knoop en het type ontsluiting belangrijk. "De HSL laat je niet stoppen op Duivendrecht." Een bestemmings- en overstapfunctie zoveel mogelijk combineren op één knooppunt is efficiënt, maar er zijn grenzen (in Berlijn bijvoorbeeld is gebleken dat alles aanbieden op één plek het systeem kwetsbaar maakt).

#### Discussie en reacties

Uit het betoog van Gerrit van der Plas is naar voren gekomen dat een gemeentelijke benadering van het OV voor de Amsterdamse metropool beperkend kan werken. Een regionaal OV-systeem zal op het schaalniveau van de Noordvleugel aangepakt moeten worden. De vraag vanuit de zaal is of daarmee de huidige concessie-indeling ook waardeloos is. Gerrit licht toe dat de Stadsregio Amsterdam wel open dient te staan voor andere vormen van organisatie voor het openbaar vervoer in 2020-2030.

Vanuit de zaal werd gereageerd op de stelling van Bart dat overstappen in de regio Amsterdam geen issue is. "Heeft u enig idee hoe vaak reizigers moeten overstappen die vanuit of naar gebieden reizen die niet door rail ontsloten zijn? Het aantal overstappen dient minimaal gehouden te worden." Bart meent dat in een bepaalde gevallen een aantal overstappen onvermijdelijk is: "Sommige kernen zonder spooransluiting, zoals Uithoorn, binnen de agglomeratie Amsterdam, liggen te ver van het stadscentrum om de metro naar door te trekken. Aanleg van regionaal spoor op die locaties zal vanwege de beperkte vervoersvraag in eerste instantie niet ter discussie staan. Als oplossing zouden expresbussen vanaf deze kernen naar één van de feederpunten voor het snelle systeem kunnen worden geëxploiteerd. Aan één keer extra overstappen valt dan niet te ontkomen, het voordeel is dat een deel van de reis ook sneller wordt. Wel dient de kwaliteit van de overstap optimaal te zijn."

Tot slot werd een discussie gevoerd over wie nu de klanten van de vervoersbedrijven zijn. "Dat zijn natuurlijk de reizigers!" meent een deel van de zaal. Anderen menen dat de grootste klant de overheid is: "Het is toch de overheid die eisen en kaders stelt, subsidies verdeelt en de OV-jaarkaart verstrekt?". De conclusie van het panel en een deel van de zaal is dat de klant vanuit marketingperspectief in elk geval de reiziger zou moeten zijn. "En wellicht met name de reiziger die nu slechts incidenteel met het OV reist. Daar is de grootste winst te behalen!"

#### Hoe verder

Dit was de afsluitende workshop van de creatieve fase, waarin hard gewerkt is aan een visie op hoofdlijnen. Karin Sweering van het projectteam licht toe dat de visie, aangevuld met de resultaten van deze workshop, eind maart ter discussie naar de Regioraad gaat. De reactie vanuit de Regioraad zal gebruikt worden om de visie aan te scherpen, voor de besluitvorming in de Regioraad in juni. De komende maanden zal parallel daaraan worden gewerkt aan een uitwerking op netwerk-niveau en het uitvoeringsprogramma met acties en maatregelen. "We zitten nog midden in het proces, het 'echte' werk, de daadwerkelijke uitwerking en uitvoering van de regionale OV-visie, staat nog te gebeuren. Daarbij kunnen we uw bijdrage in de toekomst nog zeker gebruiken!"



De rolverdeling tussen de overheid en vervoerders zou zo moeten zijn dat ieder doet waar hij goed in is. Dat betekent dat de overheid door het stellen van heldere en goede randvoorwaarden aan vervoerders, de publieke belangen (zoals bereikbaarheid van niet rendabele gebieden, leefbaarheid en milieu) borgt.

Infra focus	Marketing focus
snellheid, frequenties, reistijd, lijnvoering, kosten	betrouwbaarheid, comfort, informatie, gemak, beleving
statisch, tastbaar, modellen, formules	dynamisch, ongrijpbaar, gevoelskwestie
rationeel, instrumenteel	irrationeel, mens centraal
vooraf te definiëren	alleen achteraf meetbaar
uitdaging psychologen en marketeers	uitdaging voor ingenieurs en economen

*“Alleen dru’s en infrastructuur zijn niet voldoende om reizigers het OV in te krijgen”*

#### Discussie en reacties

Een algemene vraag die vanuit de zaal werd gesteld is of de voorgestelde maatregelen en ideeën niet al veel eerder een rol spelen dan in 2030, of dat daar zelfs nu al aan gewerkt wordt. “Het doel van de regionale OV-Visie is juist om nú maatregelen te kunnen treffen en keuzes te maken die nog jaren lang doorwerken. Daarom is het van groot belang deze maatregelen en keuzes vanuit eenzelfde visie voor 2030 vorm te geven.”



## Sessie 2 ICT en reizigersinformatie

Presentaties van: Joost van Os, Joep ten Brink en Paul Potters

Joost van Os licht toe dat de Stadsregio Amsterdam samenwerkt met de provincie Noord-Holland op het gebied van ICT en reizigersinformatie. De ambitie is om iedereen van reis informatie te kunnen voorzien. In 2012 is voor 95% van alle reizigers in de Stadsregio Amsterdam dynamische reis informatie beschikbaar. De aansturing zal voornamelijk door de lucht gaan. Dit biedt mogelijkheden om de reiziger niet alleen op de perrons van informatie te voorzien, maar bijvoorbeeld ook per mobiele telefoon of thuis via internet. De Stadsregio Amsterdam begint samen met de provincie Noord-Holland op korte termijn met een pilot voor ‘open source’ informatie.



Joep ten Brink stelt dat OV-reisinformatie een keiharde kwaliteit is. “Het is absoluut een basisbehoefte.” Actuele reis informatie geeft een gevoel van betrouwbaarheid en snelheid, en dient het gemak. Het is tot nu toe helaas erg achtergebleven in vergelijking met de aangeboden informatie bij het individuele vervoer. Niemand stapt immers in de auto als er geen ANWB-borden of navigatie beschikbaar zijn. “Wellicht wordt het tijd dat we de reiziger heilig verklaren, in plaats van de techniek. Dan moeten we ook eens denken

aan het binnenhalen van mensen uit andere sectoren (psychologie, reclame/communicatie) in plaats van ingenieurs en economen.”

*“Wellicht wordt het tijd dat we de reiziger heilig verklaren, in plaats van de techniek.”*



Paul Potters besluit met een snel betoog waar momenteel de bottlenecks zitten voor de implementatie van ICT en reizigers informatie. De techniek is immers al voorhanden, maar nu



moeten we het gaan doen. “De fase van bewustwording en ontwikkeling is nu voorbij. Keuzes van nu hebben tijdens vele jaren effect en dat maakt het lastig om die keuzes te maken. Daarnaast liggen belangen van betrokken partijen vaak niet in elkaars verlengde. Samenwerking en afstemming tussen verschillende overheden en met vervoerders is daarom noodzaak.”

*“De fase van bewustwording en ontwikkeling is nu voorbij.”*

#### Criteria reis informatie:

- Betrouwbare informatie
- Gemakkelijk te begrijpen
- Snel en goedkoop te verkrijgen
- Actuele informatie
- Geïntegreerd systeem
- Multimodaal
- Collectieve en individuele informatie
- Beschikbaarheid vóór, tijdens en na de reis

#### Bottlenecks reizigers informatie:

- Data eigendom: privacy en toegang tot data voor stakeholders
- Rollen en verantwoordelijkheden voor Publieke en Private partijen
- Multi-modaliteit (koppeling van informatiestromen)
- Kwaliteitsniveau data



### "In 2030 ..."

- wil ik privé kunnen rijden, maar ook aanhaken met het voertuig op collectieve trajecten"
- reist men vooral verticaal"
- verandert er niet zoveel"
- blijft OV mensenwerk, dus treden ook dan nog steeds fouten op"
- komt het werk naar je toe"
- wordt reizen tijdseffectief"
- kunnen we via de mobiel collectief extra bussen / trams oppiepen"
- is reistijd een heerlijk moment van rust"
- is het OV individueler en minder openbaar"
- wil ik gratis door de lucht reizen"

### Discussie en reacties

De vraag uit de zaal komt of uitgebreide ICT-voorzieningen niet tegenstrijdig zijn met het beleid om af te willen stappen van een dienstregeling en over te gaan op een hogere voertuigfrequentie. Het panel licht toe dat reizigersinformatie naast sec informatie ook beleving is voor de reiziger: "Het maakt de reis aangenamer en zorgt voor bevestiging onderweg."

*"Reizigersinformatie is ook beleving voor de reiziger."*

Een aantal opmerkingen uit de zaal hebben betrekking op de menselijke component van reizigersinformatie: "OV blijft mensenwerk. Vertragingen of storingen zijn nooit uit te sluiten. Dan heb ik liever dat iemand mij vertelt wat mijn opties zijn, dan dat ik dat van een bord moet lezen." Joep beaamt dat de inzet van goed personeel naast de technische component van reizigersinformatie erg belangrijk blijft; het vult elkaar aan. "Personeel kan met humor en slagvaardigheid meewerken aan het beter accepteren van bijvoorbeeld vertragingen."

Overige suggesties en reacties vanuit de zaal zijn:

- Plaats in de Stadsregio langs de snelweg dynamische ANWB borden waarop wordt aangegeven binnen hoeveel minuten je op de plaats van bestemming kan zijn per OV, wanneer je de auto parkeert bij het dichtstbijzijnde station of P+R terrein.
- Gebruik ICT vraaggestuurd: aan de hand van het aantal opgevraagde verbindingen kan de vervoerder indien nodig (op tijd) de capaciteit vergroten op bepaalde tijdstippen.
- Het is belangrijk dat gekozen wordt voor één integraal systeem in heel Nederland. Dit wordt momenteel echter niet door de landelijke overheid opgepakt. De Stadsregio Amsterdam start daarom samen met de provincie Noord-Holland haar eigen pilotproject.



### Sessie 3 Kwaliteit en marketing

Presentaties van: Wim van Tilburg, Lody Warmerdam, Lars Lutje Schipholt



Wim van Tilburg opent de laatste sessie met een filmpje over een vader die pas thuis komt als zijn kinderen al naar bed zijn. Had hij het OV maar genomen...

"In 2030 zal het OV bijdragen aan de kwaliteit van het leven." Door efficiënter transport, zal meer tijd voor andere doelen beschikbaar zijn. OV zal onderdeel moeten zijn van brede 'citymarketing'. Plus, het merk OV moet 'gebrand' worden, één logo, één dienst voor de reiziger. "In Second Life (red.: virtuele wereld) kom je Amsterdam maar op één manier binnen. Via het Centraal Station. Koester dit imago."

De OV-systemen zullen in 2030 sterker gericht zijn op wat de reizigers ervan vragen. "Het OV is een dienst-

verlenende industrie, het personeel is gastheer of gastvrouw." De klantwensen moeten vertaald worden in producten en diensten. Dit betekent dus ook dat het OV-product gedifferentieerd moet worden naar verschillende doelgroepen.

Lody Warmerdam is het daar helemaal mee eens: "Het huidige OV is vlees noch vis. Forensen, schoolkinderen en dagjesmensen zitten naast elkaar in het OV, hoewel deze doelgroepen totaal andere dingen belangrijk vinden." Het OV zou zich dan ook moeten richten op een aantal verschillende, grote, doelgroepen om het OV voor de meeste reizigers aantrekkelijker te maken. De Stadsregio Amsterdam kan daarin nog meer haar nek meer uitsteken dan zij nu doet, over de hele linie van het OV. De Stadsregio zou zich moeten richten op verbeteringen van de kwaliteit van het OV-product én het personeel (dienstverlening), de promotie van het OV (bijvoorbeeld door een bestuurlijke voorbeeldfunctie) en verhoging van het aanbod van het OV (infrastructuur).

*"Uit onderzoek is ook gebleken dat een reiziger in lijn 300 niet in de bus zit maar in de Zuidtangent. Hoezo imago is belangrijk?"*

Om dit te realiseren zal in de toekomst anders tegen openbaar vervoer aangekeken moeten worden. Belangrijk daarbij is dat er meer aan partnership gedaan wordt. Samen betekent hier vervoerders, OV autoriteiten, gemeenten en belangenorganisaties die gezamenlijk verbetering van het Openbaar vervoer nastreven.

Lars Lutje Schipholt sluit af met een betoog over marketing en de rolverdeling van de betrokken partijen. "Marketing is meer dan alleen voorlichting en een foldertje. Marketing is de vertaling klantwensen in producten en diensten. Verbetering van de kwaliteit van het OV in samenwerking met marketing is noodzakelijk voor de organisaties om te overleven. Het zal een continue proces worden van finetunen, continuïteit in mensen en beleid. Daarbij is het inlevingsvermogen in eindgebruikers belangrijk. Een verschuiving in mindset is nodig: van infra naar marketing."

*"Mijn kleinkinderen vinden het nog steeds erg leuk om met opa in de trein, tram of bus te zitten. Ik kan me herinneren dat ik dat vroeger ook leuk vond. Kennelijk verliezen we dat gevoel wanneer we ouder worden."*

