



ENERqi

energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport



Supported by
INTELLIGENT ENERGY
EUROPE 

www.enerqi-online.eu

Samenvatting

ENERQI Gids (Rapport nummer D3.2)

20 februari 2012

Coordinator:

DTV Consultants, Mr. Willem Buijs,
PO Box 3559, 4800 DN, Breda
Tel: +31 76 513 66 00
ENERQI@dtvconsultants.nl

Auteur:

TIS, Dhr. João Bernardino
Av. Marquês de Tomar, nº 36 6º andar, 1050-
153 Lissabon, Portugal
Tel: +351 21 350 44 00
Email: joao.bernardino@tis.pt

Start van het project: 29 mei 2010
Eind van het project: 28 mei 2013
Duur: 36 maanden

Project website:
<http://www.enerqi-online.eu>

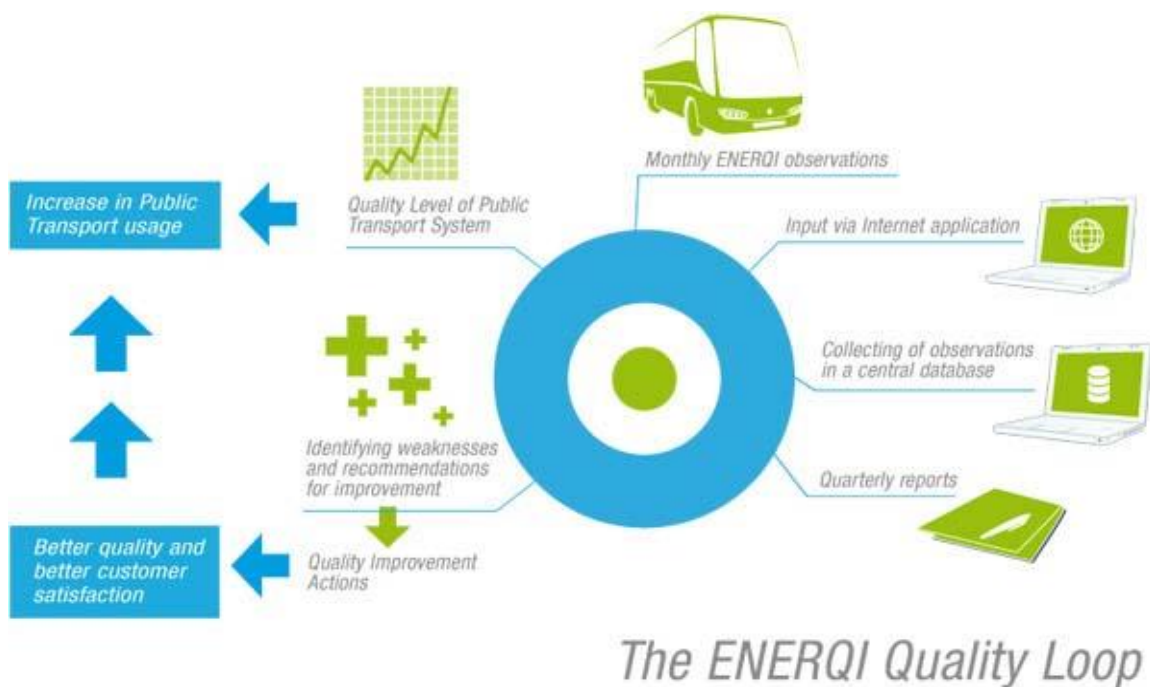
Grant agreement no. IEE/09/718/SI2.558241 – ENERQI, Energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport

Samenvatting van de ENERQI Gids

De ENERQI gids biedt begeleiding voor de planning, implementatie en uitvoering van een kwaliteits monitoring van het openbaar vervoer. Deze monitoring is gebaseerd op reguliere observaties van openbaar vervoer gebruikers.

De ENERQI aanpak bestaat uit kwaliteitsmetingen van de dienstverlening door gebruikers en potentiële gebruikers. De ENERQI aanpak richt zich op een continue monitoring van vooraf gedefinieerde kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer. Op basis hiervan worden verbeterpunten aangegeven ten behoeve van de kwaliteit. Aanvullend hierop kunnen we de effecten op de waargenomen kwaliteit van de nieuwe maatregelen evalueren. Dit geldt ook voor de effecten van campagnes.

Het proces bestaat uit een 'kwaliteits-loop' die direct input geeft aan het management van de vervoerder. Dit versterkt de relatie met de klant. Uiteindelijk zorgt de continue kwaliteitsmonitoring ervoor dat het gebruik van openbaar vervoer stijgt en het energieverbruik daalt net als de uitstoot van milieuvriendelijke stoffen. Ook zal de filedruk verlagen doordat er minder gebruik wordt gemaakt van de auto.



Figuur 1 – DE ENERQI 'kwaliteits loop'

De belangrijkste voordelen van deze methode van kwaliteitsmonitoringen zijn: actuele informatie over de ervaren kwaliteit door de gebruikers, het is een middel om beslissingen te nemen op operationeel en strategisch niveau, de relatie tussen de gebruiker en de vervoerder versterkt en het bezuinigt op brandstof.

De **voorbereidende fase** van de ENERQI benadering kan samengevat worden in zes stappen die samen een bijdrage leveren aan de implementatie van de ENERQI methode.

- 1. Het vaststellen van doelen** – Voor een goed opzet van de ENERQI methode is het belangrijk om allereerst duidelijke doelen op te stellen voor de kwaliteitsmetingen. Vooral lokale doelen hebben invloed op een goed ontwerp van deze methode.
- 2. Het kiezen van de vervoersdienst** – Van te voren moeten de te meten lijnen en diensten vastgesteld worden. Deze keuze moet in lijn zijn met de eerder opgestelde doelen. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een bepaalde doelgroep of karaktereigenschappen van het netwerk zoals kosteneffectiviteit. De volgende aanbevelingen worden hierbij gegeven: a) stel het netwerk en de diensten vast die gemeten gaan worden; b) richt je op diensten waar je invloed op uit kunt oefenen of die je kunt veranderen; c) als de middelen beperkt zijn richt je dan op diensten waar veel vraag naar is; en d) als je doel is om het gebruik van openbaar vervoer te verhogen, richt je dan op diensten waarbij de vraag ernaar gevoelig is voor kwaliteitsverbeteringen.
- 3. Het definiëren van kwaliteitsindicatoren** – Indicatoren moeten een beeld geven wat zo dicht mogelijk ligt bij de ervaren kwaliteit van de gebruikers. De keuze voor geschikte kwaliteitsindicatoren moet gebaseerd zijn op de eerder vastgestelde doelen en de kenmerken en verwachtingen van de openbaar vervoer gebruikers. Om de informatie te kunnen vergelijken tussen de vervoerders, wordt het gebruik van ENERQI indicatoren gestimuleerd.
- 4. Het ontwerp van de vragenlijst en de opdrachten** – De vragenlijsten worden regelmatig aan de verkenner gegeven om een specifieke rit te monitoren. De eerste stap voor de opdrachtverstrekking is het vaststellen van richtlijnen over de tijd en locatie van de ingevulde vragenlijsten. Hier kunnen verschillende benaderingen worden aangehouden bijvoorbeeld regelmatig of onregelmatige verstrekking van vragenlijsten. Daarnaast kunnen er verschillende type vragenlijsten gebruikt worden, dit is afhankelijk van de verkenner: een papieren vragenlijst, via het internet, discussie met een belangengroep, kwaliteitsaudit, mystery gebruiker etc.
- 5. Het opstellen van het verkenner panel** – Een groep van reguliere, getrainde verkenner is van te voren samengesteld. Ten behoeve van de analyse en de aanwezigheid van genoeg verkenner, is het belangrijk dat deze groep van verkenner hetzelfde blijft gedurende de monitoring. Belangrijke zaken bij deze fase zijn het definiëren van de doelgroep, de steekproef, de werving, de instructie en training en uiteindelijk de communicatie met de verkenner.
- 6. De ontwikkeling van de database en het management systeem** – Een database is nodig voor het verzamelen van de ontvangen informatie van de verkenner. Aan de andere kant moet er ook een systeem zijn om de informatie te analyseren en de interactie met de verkenner te onderhouden. Het ENERQI systeem biedt deze mogelijkheden. Het systeem van ENERQI kan overgenomen worden en gemakkelijk toegepast worden door volgelinge.

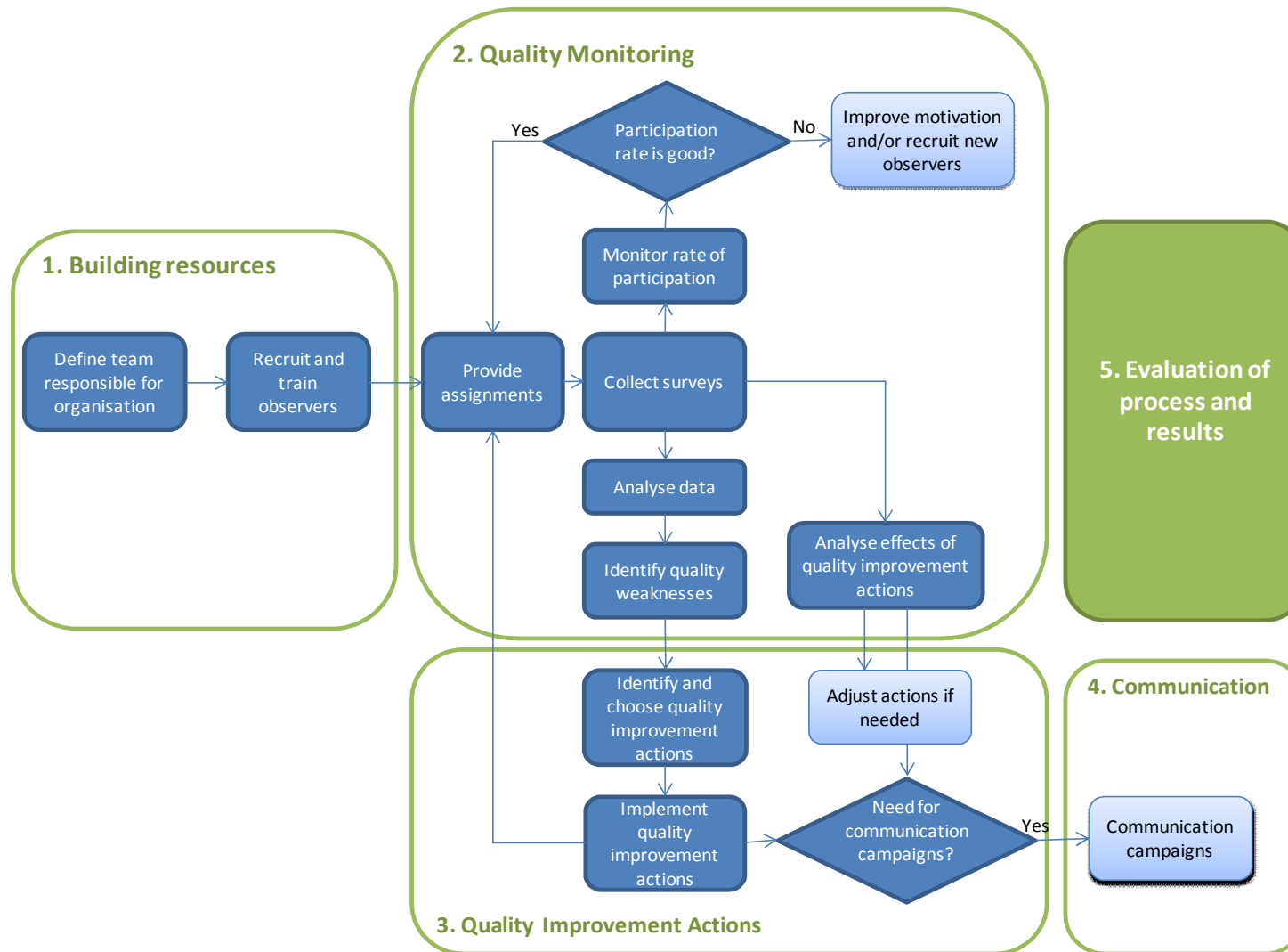
Gedurende de **operationale fase** worden de middelen om kwaliteitsmonitoring mogelijk te maken, opgezet. De verkenningen worden uitgevoerd, de data wordt verzameld en geanalyseerd en mogelijke kwaliteitsverbeteringen worden geïntroduceerd. Deze fase bestaat uit vijf verschillende taken:

- 1. Opzet van de middelen** – Het opstellen van de benodigde middelen om monitoring mogelijk te maken. Deze activiteiten bestaan uit het opzetten van een team die verantwoordelijk is voor het management van het monitoringssysteem, de werving en training van de verkenners, opstellen van communicatiekanalen en het betrekken van mogelijke stakeholders.
- 2. Kwaliteitsmonitoring** – In deze fase worden de daadwerkelijke metingen uitgevoerd. De opdrachten worden verstrekt aan de verkenners. De ingevulde vragenlijsten worden vervolgens aan de database toegevoegd. Op basis van deze informatie worden er verschillende analyses uitgevoerd om een goed beeld te geven van de ervaren kwaliteit en om te evalueren wat de meest kostenefficiënte kwaliteitsverbetering is. Daarnaast wordt het aantal verkenners en hun inzet bijgehouden om indien nodig nieuwe verkenners te werven.
- 3. Kwaliteitsverbeteringen** – Deze stap gaat over het uitvoeren van kwaliteitsverbeteringen op basis van de verkregen informatie van de verkenners. Dit kan ook het ‘fine-tunen’ van voorgaande kwaliteitsverbeteringen zijn. Uitgangspunt bij de kwaliteitsverbeteringen is de kostenefficiëntie. Het doel is om de kwaliteit te verbeteren met zo min mogelijk extra middelen. De verbeteringen moeten aansluiten op de behoeften van de gebruikers. Daarnaast moet het de houding van de gebruikers ten opzichte van het openbaar vervoer op een positieve manier beïnvloeden. Bij het maken van deze keuzes moeten rekening worden gehouden met de implementatiekosten en de haalbaarheid van de kwaliteitsverbetering.
- 4. Communicatie met het publiek** - De uiteindelijke doelen van ENERQI kunnen enkel behaald worden als de lokale kwaliteitsverbeteringen ook gezien worden door reguliere en niet-reguliere gebruikers van het openbaar vervoer. Om dit doel te kunnen bereiken zijn communicatieacties nodig. In het geval van reguliere gebruikers, kan het zijn dat de geïmplementeerde verbetering zich niet doorvertaalt in een verbeterde kwaliteitservaring van de gebruiker. Het kan zijn dat de gebruiker de verbetering niet opvalt. In dit soort gevallen is het verstandig om communicatie campagnes op te zetten om zo de aangebrachte verbetering om te zetten in een verbeterde kwaliteitservaring.
- 5. Evaluatie van het proces en de resultaten** - Om optimaal gebruik te maken van de geleerde lessen van het ENERQI proces en om input te leveren voor het dagelijkse en strategisch management van het openbaar vervoer, zal de vervoerder periodiek de resultaten moeten evalueren. Dit kan het volgende bevatten: een algemene evaluatie van de verandering van kwaliteitservaringen, het behalen van de doelen en de methode en het implementatieproces zelf evalueren.

Voor een meer gedetailleerde beschrijving van de taken en keuzes bij elke stap, kun je de ENERQI gids raadplegen (alleen in Engels beschikbaar).

Voor meer vragen of een gedetailleerd advies, kun je ook contact opnemen met de Nederlandse ENERQI partner:

DTV Consultants, Willem Buijs, w.buijs@dtvconsultants.nl, 076-513 6600



Figuur 2 – Belangrijkste taken in de operationele fase