

Contact:

Johan Janse, DTV Consultants

enerqi@dtvconsultants.nl

+31 76 513 66 31

ENERqi in een notendop

Doel: beter openbaar vervoer door middel van dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers

Duur: juni 2010 tot mei 2013

Partners: 13 partners uit 9 Europese landen. Er zijn testlocaties in elk land. 4 partners zijn een openbaar vervoer bedrijf.

mede-gefinancierd door het Intelligent Energy programma van de Europese Commissie

Budget: ongeveer 1.6 miljoen Euro

ENERqi staat voor "Energie besparen door beter openbaar vervoer met behulp van dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers". Binnen het project wordt een innovatief kwaliteitsmonitoringssysteem voor openbaar vervoer geïmplementeerd. Het idee is om vrijwillige kwaliteitsverkenkers in te zetten, die tegelijkertijd gewone OV reizigers zijn. Deze mensen beantwoorden op een regelmatige basis een reeks vragen. De vragen gaan over allerlei kwaliteitsaspecten van de bus die ze gebruiken.

Het monitoren van de kwaliteit van deze lijnen gebeurt dus continu. De resultaten worden gebruikt om de gastvrijheid en kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren.

www.enerqi-online.eu



DTV Consultants

TISSEO-SMTC

TIS

Austrian Mobility Research FGM-AMOR

CRES

Lancashire Country Council

URTP

STP, Alba Iulia

Energy Agency of Plovidv

CARRIS

Holding Graz Linien

Polis

TISSEO (Subcontractor)

Netherlands (Breda)

France (Toulouse)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Greece (Athens)

United Kingdom (Preston)

Romania (Bucharest)

Romania (Bucharest)

Bulgaria (Plovidv)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Belgium (Brussels)

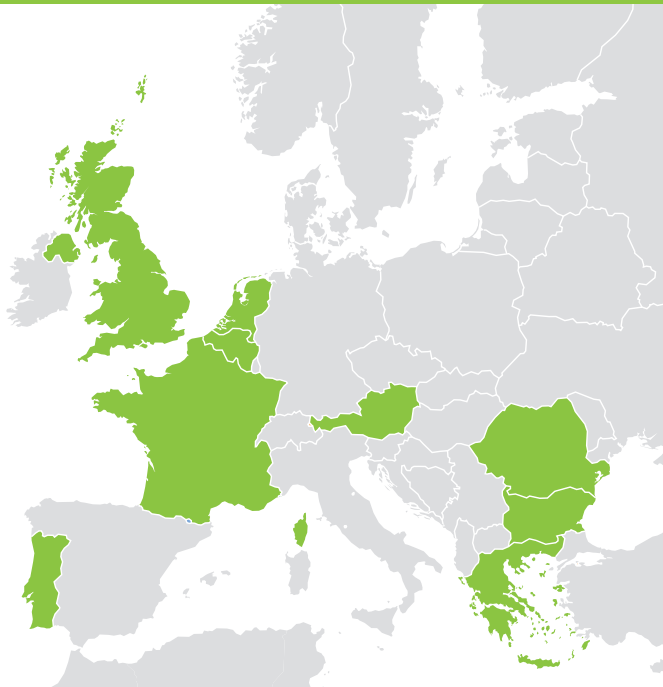
France (Toulouse)

Beter openbaar vervoer door middel van dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers

Projectlead: Renske Martijnse, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl



De verantwoordelijkheid voor de inhoud van deze materialen ligt bij de auteurs. Het is niet noodzakelijkerwijs de mening van de Europese Unie. De Europese Commissie is niet verantwoordelijk voor enig gebruik dat kan worden gemaakt van de in de website opgenomen informatie.



Beter openbaar vervoer door middel van dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers

ENERQI staat voor “Energie besparen door beter openbaar vervoer met behulp van dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers”. Vrijwillige kwaliteitsverkenners worden ingezet, die tegelijkertijd gewone OV reizigers zijn. Deze mensen beantwoorden op een regelmatige basis een reeks vragen over de kwaliteit van de buslijn waar ze mee reizen. Dit is een doorlopend proces, waarvan de resultaten worden gebruikt om de gastvrijheid en kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren. Zo wordt het OV een aantrekkelijker alternatief voor de auto!

Het doel van het ENERQI project is om te leren hoe je het beste de kwaliteit van het openbaar vervoer moet meten en hoe je vervolgens de resultaten van deze metingen kunt gebruiken.

Dit doen we door het uitwisselen van ervaringen uit heel Europa. Het gaat niet alleen om ervaringen met wensen en behoeften van passagiers, maar ook hoe OV aanbieders, overheden, reizigerorganisaties en energie agentschappen hierbij te betrekken.

Het project bestaat uit 13 partners uit 9 Europese landen. Vier partners zijn OV bedrijven.



Gebruik uw klanten om uw kwaliteit verbeteren – een nieuwe benadering voor kwaliteitsmanagement

www.enerqi-online.eu



De ENERQI benadering

ENERQI is in feite een nieuwe stap om reizigers te betrekken bij de ontwikkeling en verbetering van het openbaar vervoer.

Groepen reizigers (klanten) en potentiële reizigers (zoals ook autogebruikers) geven op regelmatige, vaste momenten hun mening over van te voren vastgestelde kwaliteitsaspecten in het OV. Dit kan bijvoorbeeld zijn: de punctualiteit van de bus, gastheerschap en rijstijl van de chauffeur, de kwaliteit in de bus (reinheid, kans op een zitplaats, etc.), of de kwaliteit van de bushaltes.



Het is ook mogelijk om de effecten te meten die marketing- en communicatiecampagnes hebben op OV gebruikers en ook op mensen die nog niet reizen met het OV.

Mensen die nog niet met het OV reizen krijgen de mogelijkheid om gratis proefrit(ten) te maken als zij vervolgens hun mening geven over de kwaliteit van het OV.

Bestaande en potentiële reizigers evalueren dus een willekeurig gekozen rit (in hun regio). Dit garandeert een onafhankelijke filtering van alle beschikbare ritten. De zogenaamde “Kwaliteitsverkenners” vullen hun bevindingen in in een online database met een vragenlijst in hun moedertaal.

Uit deze database worden rapportages gegenereerd die gemeenten en het management van een OV bedrijf feedback geven over de mening van reizigers. Ook zijn deze rapportages bedoeld als input voor het ontwerpen van en beslissen over kwaliteitsverbeteringen.

Verwachtingen

Wanneer dit soort verbeteringen doorgevoerd zijn, kunnen de vragen voor kwaliteitsverkenners dusdanig aangepast worden dat het effect van de maatregelen goed gemeten kan worden.

Uiteindelijk is de verwachting dat de tevredenheid van reizigers toe zal nemen en dat daarmee ook het afnemende OV gebruik een halt wordt toegevoerd of dat zelfs een stijging teweeg wordt gebracht.

Door de reizigers systematisch te vragen wat ze van het OV vinden, kan er pro-actief op deze meningen gereageerd worden door OV aanbieders. De ervaring in Nederland leert dat deze vraaggerichte aanpak tot meer waardering voor het OV leidt.