



Beter openbaar vervoer door dagelijkse kwaliteitscontroles door passagiers

ENERQI – Een project van Intelligent Energy Europe



De uitdaging

- Er wordt vaak onvoldoende rekening gehouden met de behoeften en verwachtingen van de passagiers
- De meeste systemen die de subjectieve kwaliteit van het OV meten doen dit alleen indirect of met grote tussenpozen
- Het gebruik van nieuwe technologieën, van internet, monitoringssoftware, databases en innovatieve manieren om klanten te betrekken komt nu nog zelden voor



Het doel

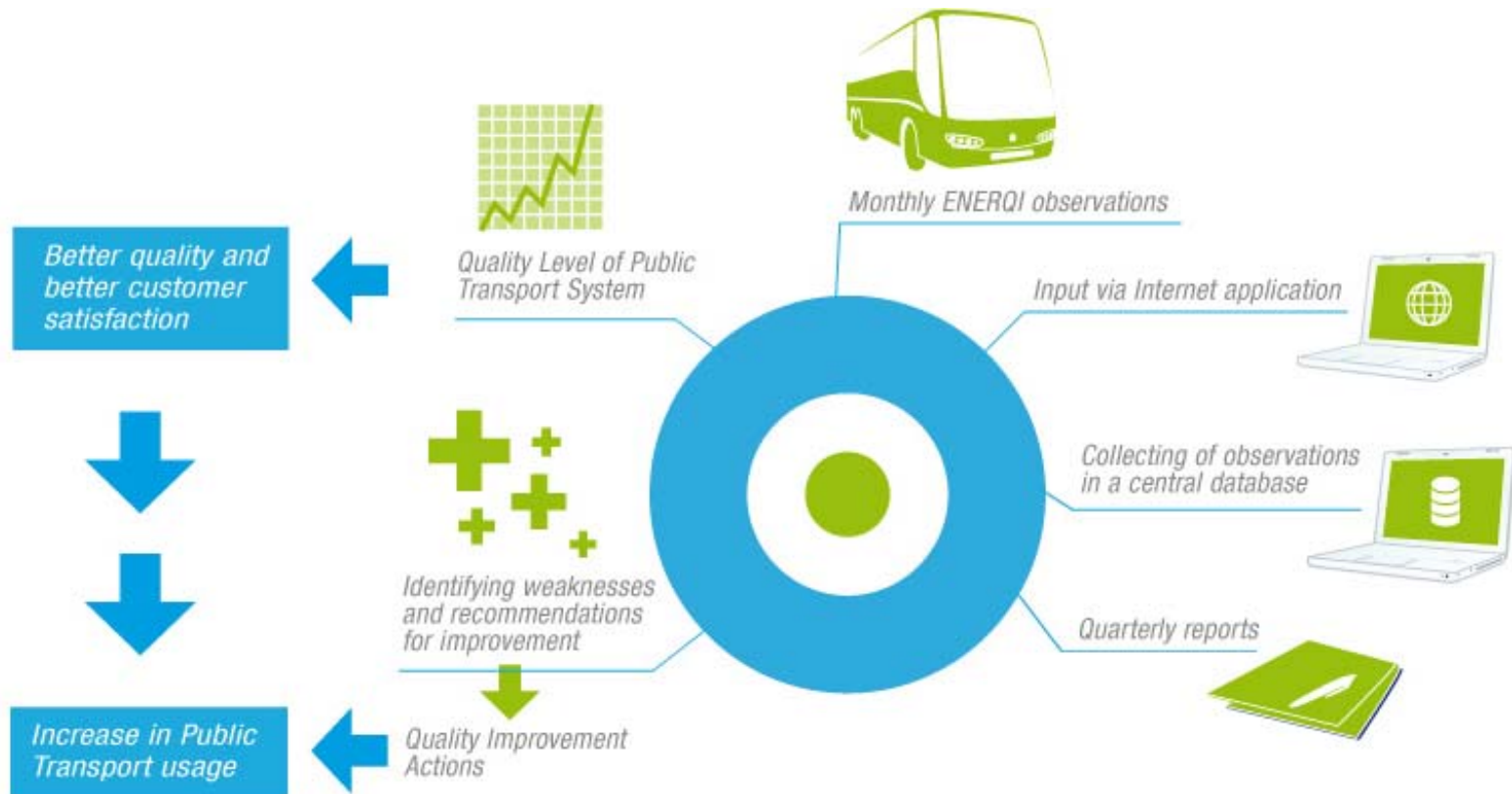
- Het gebruik van het openbaar vervoer doen toenemen door de nadruk te leggen op de behoeften van de passagier, de klant
- Barrières wegnemen
- De houding van burgers ten opzichte van OV veranderen
- Het streven naar klanttevredenheid inbedden in het management van openbaar vervoer
- De kwaliteit van het OV verbeteren
- Energie besparen



De benadering

- Innovatief kwaliteitscontrole systeem: een groep reizigers krijgt de rol van “kwaliteitsverkenner”
- Zij beantwoorden vragenlijsten over veel verschillende kwaliteitsaspecten van de bus, tram, of metro waar ze mee reizen
- Dit gebeurt doorlopend
- De resultaten worden gebruikt om de gastvrijheid en kwaliteit van de OV dienst te verbeteren





The ENERQI Quality Loop

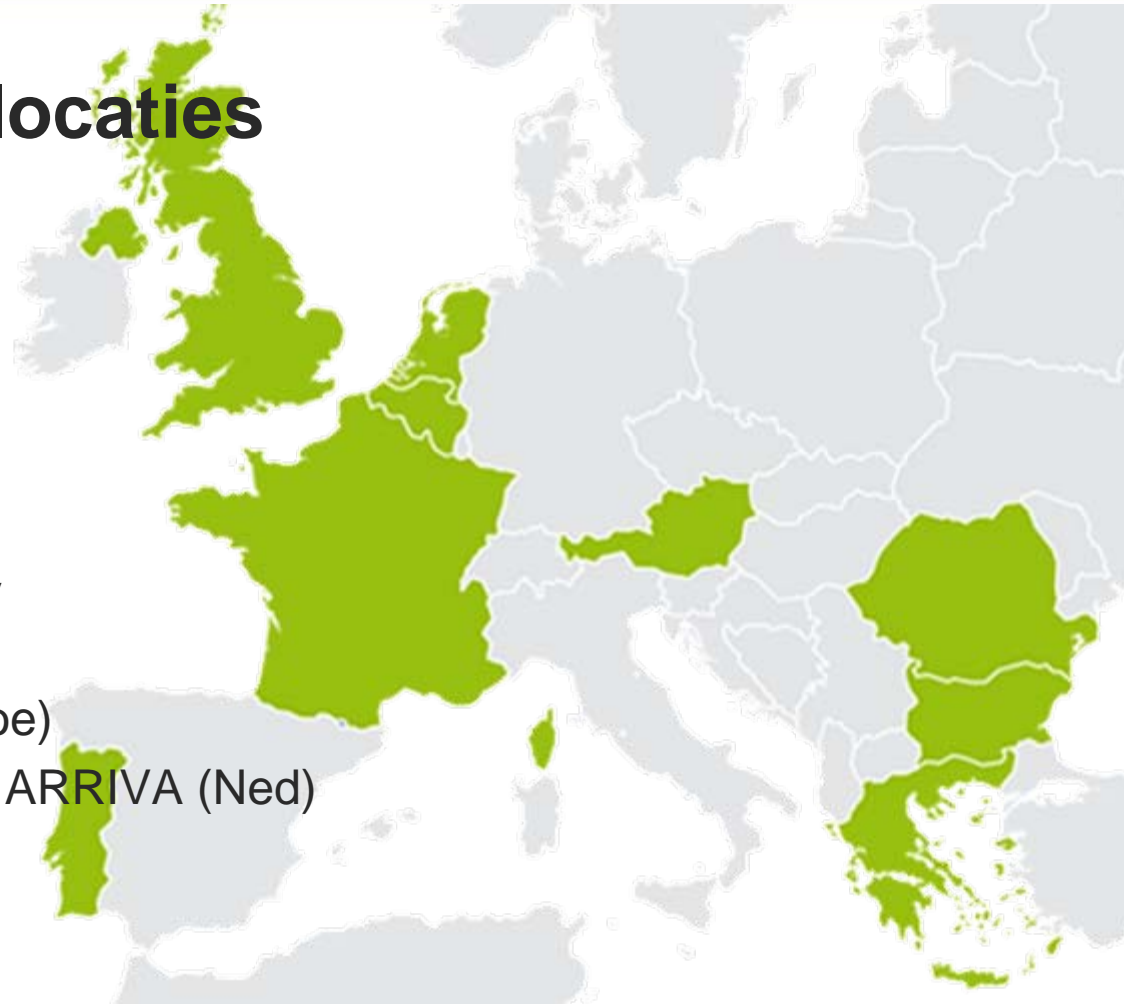
De uitkomst

- Meer dan 90,000 controles door 4,000 “kwaliteitsverkenners”
- 64 kwaliteitsverbeteringsacties (door OV bedrijven) met uitvoerige evaluatie
- Informatie over de 8 testlocaties waar het ENERQI-concept geïmplementeerd wordt
- Informatiematerialen, richtlijnen en uitleg voor andere OV bedrijven die deze kwaliteitscontroles ook willen invoeren
- ENERQI wordt een standaard voor het meten van kwaliteit in het openbaar vervoer



ENERQI testlocaties

- CARRIS (Por)
- CRES (Gri)
- Energy Agency of Plovdiv EAP (Bul)
- GVB Graz (Oos)
- Lancashire County Council LCC (Eng)
- STP, Alba Iulia (Roe)
- DTV Consultants / ARRIVA (Ned)
- TISSEO (Fra)



Partners

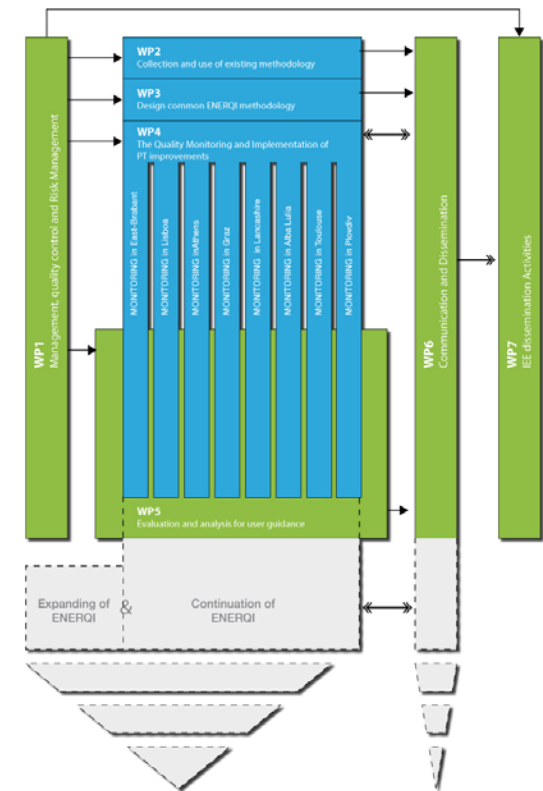
Coordinator:	
DTV Consultants (Ned)	
Partners:	
CARRIS (Por)	POLIS (Bel)
CRES (Gri)	STP, Alba Iulia (Roe)
Energie Agentschap Plovdiv EAP (Bul)	TIS (Por)
FGM-AMOR (Oos)	TISSEO (Fra)
GVB Graz (Oos)	TISSEO-SMTC (Fra)
Lancashire County Council LCC (Eng)	URTP (Roe)

The ENERQI Timescale *29th of May 2010 - 28th of May 2013*



Projectstructuur

- **WP 1:** Management, Interne Kwaliteitscontrole & Risicomanagement
- **WP 2:** Verzamelen van bestaande methoden
- **WP 3:** Ontwerpen van een gemeenschappelijke ENERQI methode
- **WP 4:** Implementatie kwaliteitscontroles en verbeteringen in OV
- **WP 5:** Evaluatie
- **WP 6/7:** Communicatie en de verspreiding van informatie



The ENERQI Timescale

ENERQI in het kort

- In het Europese “ENERQI” project worden dagelijkse controles van passagiers gebruikt om **de kwaliteit van het OV te verbeteren**.
- **13 partners uit 9 landen**, waarvan 4 OV bedrijven
- **Medegefinancierd door Intelligent Energy Europe 2009 - IEE/09/718/SI2.558241**
- Het project duurt van **29 mei 2010 tot 28 mei 2013**

