

Openbaarvervoerbedrijf Hermes en Technolution stellen beiden de klant nadrukkelijk centraal. De bedrijven vonden elkaar dan ook bij de ontwikkeling van een innovatief systeem om reizigers bij de halte te informeren over de actuele vertrektijden van de bus.

# Hermes wil tevreden busreizigers

**W**achten in de file, voor een verkeerslicht of op de bus is vervelend. Maar het is minder erg, als je weet hoe lang je moet wachten. Daarom vermelden de informatiepanelen boven de auto-snelweg tegenwoordig de verwachte vertraging in minuten, en niet meer in kilometers. Fietsers rijden minder vaak door rood als een wachttijdvoorspeller aangeeft hoe lang het duurt voordat het verkeerslicht weer op groen springt. Bij het openbaar vervoer is dat niet anders. Goed geïnformeerde reizigers denken positiever over het openbaar vervoer. Bovendien kan een reiziger die op de hoogte is van de actuele vertrektijden zijn reis veel beter plannen.

In de grote steden zien we daarom steeds meer zogenaamde halte-informatiesystemen. De reiziger kan dan op een display zien hoe laat de volgende bus arriveert. Openbaarvervoerbedrijf Hermes realiseerde zich dat dergelijke systemen meer inhoud geven aan begrippen als service en klantgerichtheid, maar dan niet alleen in de steden. Hermes verzorgt in een groot deel van Limburg, Eindhoven en Nijmegen en omgeving het busvervoer, voor een belangrijk deel op het platteland. De technische en financiële mogelijkheden zijn daar echter veel beperkter dan in de grote stad. Toch vraagt de busreiziger ook in de buitengebieden om goede reisinformatie, zo weet Hein op den Camp, algemeen directeur van Hermes: "Dat blijkt onder meer uit de zogenaamde Klantenbarometer, een landelijk vervoersonderzoek. Dit heeft uitgewezen dat openbaar vervoerreizigers het gebrek aan actuele reisinformatie als een van de grootste

knelpunten ervaren. En zeker in landelijke gebieden is die behoefte groot. Want bezuinigingen hebben ertoe geleid dat het openbaar vervoer in deze gebieden soms minder vaak rijdt. Als je je dan wilt profileren als innovatief en servicegericht bedrijf, ga je op zoek naar nieuwe mogelijkheden". En daarmee begon de zoektocht naar een halte-informatiesysteem dat technisch aan alle eisen voldoet, maar wel tegen aanvaardbare kosten.

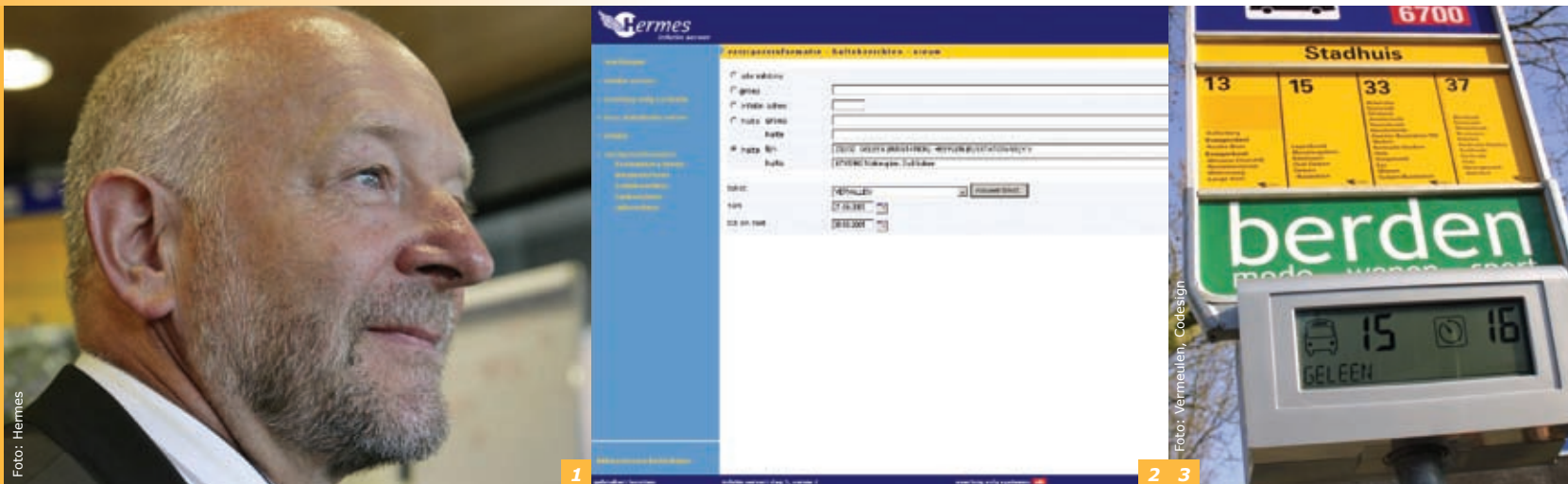
## Energievriendelijk concept

Hein op den Camp over de eerste stappen: 'Belangrijk probleem bij de ontwikkeling van een halte-informatiesysteem voor het platteland is de bekabeling. De kosten voor het aanbrengen van een elektriciteitsvoorziening bij een halte en eventuele leidingen voor de overdracht van data maken zo'n systeem al bij voorbaat bijna onhaalbaar en onbetaalbaar. Vandaar dat we hebben gezocht naar alternatieven.' Daarvoor zocht Hermes contact met Technolution. Die stelde voor de zogenaamde DARC-techniek (Data Radio Channel) te gebruiken. Hierbij wordt via de FM-band data meegezonden bovenop het gewone radiosignaal. Dat systeem van dataoverdracht is niet alleen goedkoop, het vraagt ook nauwelijks energie. Op basis van deze techniek werd vervolgens gebrainstormd, er werden test-exemplaren gebouwd en geleidelijk aan ontstond in nauwe samenwerking een geheel nieuw concept: het InfoTin-systeem.

## Op de minuut nauwkeurig

Het InfoTin-systeem bestaat uit een module met een display die eenvoudig aan een haltepaal kan worden bevestigd. Op de display kan de reiziger op

*De reiziger kan dan op een display zien hoe laat de volgende bus arriveert.*



1. Hein op den Camp, algemeen directeur Hermes. 2. User interface InfoTin-systeem. 3. Haltesdisplay InfoTin-systeem.

de minuut nauwkeurig lezen wanneer de volgende bus arriveert. Die informatie is beschikbaar, omdat alle bussen zijn uitgerust met een GPS-unit en een GPRS-zender. Daarmee wordt de actuele positie van de bus voortdurend aan de verkeerscentrale van Hermes doorgegeven. Die berekent de te verwachten aankomsttijd en zendt de informatie met het nummer van de bus naar de halte. Bovendien kan de centrale een regel extra informatie meesturen, bijvoorbeeld een mededeling over een wijziging in de dienstregeling of een ongeplande vertraging. Het InfoTin-systeem wordt gevoed met een batterij die drie jaar meegaat, onder meer door toepassing van een energiezuinige LCD-display.

Een aansluiting op het elektriciteitsnet is hiermee overbodig. Het systeem kent daardoor niet alleen lage investerings- en exploitatiekosten, ook past het systeem perfect in het streven van Hermes om zoveel mogelijk in te zetten op milieuvriendelijke technieken.

### Enthousiaste reacties

Hein op den Camp is gepast trots op het resultaat. En de reizigers vinden het 't ei van Columbus, zo constateerde de Hermesdirecteur onlangs nog persoonlijk toen het nieuwe systeem op een open dag werd gedemonstreerd. "De reizigers waren enthousiast en daar gaat het om. Onze klanten. Vroeger beschouwden we de overheid als onze opdrachtgever. Nu realiseren we ons steeds beter dat de reiziger onze opdrachtgever is."

De belangen van de overheid en de reiziger komen overigens samen als het gaat om het verlenen van concessies aan openbaarvervoerbedrijven. Door meer concurrentie in het openbaar vervoer te brengen, wil de overheid kosten besparen en de kwaliteit verbeteren. Hermes realiseert zich dat kwaliteitsaspecten daarbij meer en meer een rol gaan spelen. Op den Camp: "Met InfoTin hebben

we een sterk strategisch voordeel bij komende concessierondes." Ook de buschauffeurs zijn enthousiast. "Dat komt omdat we hen vanaf het begin bij de ontwikkeling hebben betrokken. En die betrokkenheid schept draagvlak." Op den Camp kijkt tevreden terug op het ontwikkelingstraject dat samen met Technolution doorlopen werd. "De samenwerking verliep soepel, omdat er tussen de partijen wederzijds vertrouwen is. En dat vind ik persoonlijk heel belangrijk. Bij de ontwikkeling van een compleet nieuw product kom je onvermijdelijk hobbels op de weg tegen. Zo zijn we bijvoorbeeld uitvoerig bezig geweest om de leesbaarheid van de displays te optimaliseren. Dat ging steeds in goed overleg. Als je elkaar vertrouwt, kun je ook omgaan met noodzakelijke aanpassingen op de oorspronkelijke plannen. En dan ontstaan er ook geen wrijvingen. Technolution was daarbij steeds oplossingsgericht, klantvriendelijk en proactief."

### Reisinformatie op maat

De goede samenwerking heeft ook de basis gelegd voor een eventuele verdere uitbouw van het systeem. De mogelijkheden daartoe zijn volop aanwezig. De beschikbare data over aankomst en vertrektijden kunnen in de toekomst bijvoorbeeld via andere media zoals internet worden verspreid. De contacten met een groot Limburgs radio- en tv-station zijn inmiddels ook al gelegd. Omdat op elk moment de exacte locatie en de reissnelheid van een bus bekend is, kan men bijvoorbeeld ook denken aan verkeerslichten beïnvloeding. Op den Camp denkt zelfs al weer verder. "Je kunt bijvoorbeeld een speciaal klokje maken voor de mensen thuis, waarop wordt aangegeven wanneer hun bus bij hun halte arriveert. Ook wordt de mogelijkheid tot plaatsen van displays op scholen en bij bedrijven als aanvullende dienstverlening verder onderzocht. Want onze slogan luidt niet voor niets: Hermes: Voor jou in beweging."