

Tussentijdse evaluatie **Bravoflex** Helmond Periode: januari – juni 2018

Concessie Zuidoost-Brabant



samen met  Fermes

Inhoud

0.	Inleiding	2
	Inhoudsopgave	2
1.	Prestaties en ontwikkelingen dec 2017 – jun 2018	3
	Geregistreerde en actieve klanten.....	3
	Aantallen ritten.....	3
	Gebruik naar doelgroepen.....	3
	Ritlengte	4
	Aantal reizigers per uur	4
	Veelgebruikte haltes	4
	Gemiddelde wachttijd.....	4
	Tevredenheid.....	5
	Vergelijking 2017 - 2018.....	5
	Telefonische boekingen.....	6
2.	Tussenrapportage Bravoflex gebruikersonderzoek	7
	Inleiding.....	7
	Deelnemers.....	7
	Gebruik.....	7
	Reismotieven	8
	Beoordeling Bravoflex	8
	Extra reizen en substitutie.....	10
3.	Medewerkers van Bravoflex.....	11
4.	Marketing	12
	Introductie Bravoflex.....	12
	Vervolgcampagne Bravoflex	13
	Campagne najaar 2018.....	13
5.	Doorontwikkeling Bravoflex	14
6.	Conclusie en doorkijk.....	16

0. Inleiding

In december 2017 is Hermes gestart met de pilot *Bravoflex* Helmond. De pilot kent een duur van 2 jaar. In deze notitie wordt de periode december 2017 tot en met juni 2018 geëvalueerd. De notitie is bedoeld om te evalueren en te leren voor resterende duur van de pilot. De duur van de pilot staat niet ter discussie.

De notitie is opgesteld door de werkgroep *Bravoflex* Helmond; bestaande uit de Provincie Noord-Brabant, de gemeente Helmond, het ROB en Hermes. Het document schetst een beeld van hoe *Bravoflex* in Helmond heeft gewerkt in de eerste zes maanden van de pilot. Hierbij wordt onder andere gekeken naar reizigersaantallen en reisgedrag. Ook wordt stilgestaan bij ervaringen uit het gebruikersonderzoek.

Eén van de belangrijkste doelen van de notitie is het inzichtelijk maken van het verbeterpotentieel van *Bravoflex* in Helmond. De notitie helpt de vraag te beantwoorden “hoe staat de pilot er na 6 maanden voor en hoe kunnen we de pilot verder verbeteren om gezamenlijke doelstellingen te bereiken”?.

In de buca *Bravoflex* een aantal doelstellingen opgenomen. Een aantal doelstellingen zijn ‘hard’ en goed meetbaar; een aantal doelstellingen zijn ‘zacht’ en meer beleidsmatig van aard. Het continueren van de pilot is afhankelijk van de combinatie van alle doelen waarbij het niet noodzakelijk is dat alle doelstellingen gehaald worden.

- Het bereikbaar houden van Helmond;
- Met innovatieve concepten voor hetzelfde exploitatiebedrag een beter product bieden;
- Groei van het totale aantal reizigers;
- Het bedienen van circa 175 reizigers per werkdag;
- Een reizigerswaardering hoger dan een 7,5;
- Een gemiddelde wachttijd van maximaal 10 minuten;
- Een sluitende businesscase met inzet van bestaande middelen (evt. via combinaties met het doelgroepenvervoer).

In de afweging om *Bravoflex* wel of niet te continueren na jaar 2 worden de belangen van alle betrokken partijen, die niet altijd gelijk zijn, zorgvuldig gewogen.

Inhoudsopgave

Deze notitie bestaat uit de volgende zes onderdelen:

1. Prestaties en ontwikkelingen;
2. *Bravoflex* gebruikersonderzoek;
3. Medewerkers van *Bravoflex*
4. Marketingplan;
5. Doorontwikkeling *Bravoflex*;
6. Conclusies

1. Prestaties en ontwikkelingen dec 2017 – jun 2018

Geregistreerde en actieve klanten

In de tabel hiernaast is de ontwikkeling van het aantal geregistreerde en actieve klanten weergegeven. Een actieve klant heeft tenminste 1 rit gemaakt.

Het aantal geregistreerd klanten tot en met juni 2018 bedraagt 2313, het aantal actieve klanten is 1140. Het percentage actieve klanten ten opzichte van het aantal geregistreerde klanten bedraagt ruim 49%. Dit is een stuk hoger dan bij Breng flex in Arnhem-Nijmegen. Dit lijkt logisch gelet op het karakter van *Bravoflex* in Helmond: de vervanger van reguliere stadslijnen. In Arnhem-Nijmegen geldt Breng flex in de meeste gevallen als aanvulling op het reguliere lijnennet.

Maand	Aantal geregistreerde klanten	Aantal actieve klanten
dec-17	856	331
jan-18	1238	408
feb-18	1506	598
mrt-18	1741	773
apr-18	1991	909
mei-18	2154	1027
jun-18	2313	1140

Aantallen ritten

Het aantal uitgevoerde ritten tot en met juni bedraagt 11.296. Dit is het aantal succesvolle boekingen. Per boeking reizen gemiddeld 1,11 reizigers. Het aantal reizigers is daarmee ruim 12.500. In 2018 maken reizigers per maand gemiddeld 4 tot 5 ritten.

Maand	Aantal ritten	Aantal reizigers per boeking	Aantal reizigers	Aantal reizigers per dag	Aantal unieke reizigers
dec-17	675	1,14	770	48	331
jan-18	1.657	1,09	1.806	69	408
feb-18	1.619	1,10	1.781	74	385
mrt-18	2.056	1,11	2.282	85	441
apr-18	1.594	1,11	1.769	74	406
mei-18	1.770	1,11	1.965	79	416
jun-18	1.925	1,09	2.098	81	440
totaal	11.296	1,11	12.506	74	1.258

Gebruik naar doelgroepen

Over de periode die deze tussentijdse evaluatie bestrijkt, is nog onvoldoende zicht op de verschillende doelgroepen die gebruik maken van *Bravoflex*. Dit komt doordat reizigers bij aanmelding in de app geen leeftijd op hoeven te geven. De verdeling naar doelgroepen uit het gebruikersonderzoek (zie pagina 9) is met 48 respondenten slechts indicatief. De werkgroep verkend momenteel hoe meer inzicht in gebruik naar doelgroepen wordt verkregen.

Ritlengte

De gemiddelde ritlengte is 3,84 kilometer. De gemiddelde ritlengte is zeer stabiel en varieerde het afgelopen halfjaar tussen de 3,76 en 3,91 kilometer.

Aantal reizigers per uur

Bravoflex rijdt op maandag tot en met vrijdag van 7:00 tot 19:00 uur. Op zaterdag wordt gereden tussen 8:00 en 18:00 uur. Tijdens openingstijden van Bravoflex rijden 4 voertuigen. Tussen januari en juni 2018 reisden gemiddeld 1,82 reizigers per uur met Bravoflex. Om richting de doelstelling van 175 reizigers per werkdag te gaan, moet het aantal reizigers per uur stijgen naar 3,65.

Veelgebruikte haltes

Onderstaande tabel toont de top10 meest gebruikte haltes. Het gaat om zowel herkomsten als bestemmingen. Ofwel: 2460 ritten kennen Station Helmond als herkomst of bestemming. Onderstaande 10 haltes zijn samen goed voor ruim 54% van alle ritten tussen december 2017 en juni 2018.

Nr	Halte	Aantal ritten	% van totaal
1	Helmond, Station	2.460	21,8%
2	Helmond, Ziekenhuis	816	7,2%
3	Helmond, Koninginnewal (Centrum)	550	4,9%
4	Helmond, Volderhof	416	3,7%
5	Helmond, Kasteeltraverse (Centrum)	414	3,7%
6	Helmond, Veluwehof	381	3,4%
7	Helmond, Hollandhof	302	2,7%
8	Helmond, Deltaweg	272	2,4%
9	Helmond, Rijtse Hoeve	269	2,4%
10	Helmond, van Speijklaan	241	2,1%
			54,2%

Er zijn ook meer dan 25 haltes waarbij het totale aantal ritten tot en met juni 2018 slechts 10 of minder bedroeg. Voor deze haltes zijn dus gemiddeld minder dan 2 ritten per maand geboekt. Een aantal voorbeelden van deze slecht gebruikte haltes: Dr. Klompelaan, Burgemeester Krollaan en Jordenshoeve. Troelstrastraat, Sterrenlaan en Kollershoeve.

Gemiddelde wachttijd

Met de gemiddelde wachttijd bedoelen we: de tijd tussen het toekennen van de rit (een succesvolle boeking) en het moment dat voertuig bij de halte arriveert. De wachttijd bedraagt gemiddeld 7 minuten.

De naar reizigers gecommuniceerde maximale wachttijd is 15 minuten. Met een gemiddelde wachttijd van 7 minuten voldoen vrijwel alle ritten aan dit criterium. Er wordt een hoge kwaliteit geboden: in veel gevallen komt een voertuig vrijwel direct naar de vertrekhalte nadat de reiziger een rit heeft geboekt.

Maand	Gemiddelde wachttijd
dec-17	6,9
jan-18	6,8
feb-18	7,6
mrt-18	7,3
apr-18	7,0
mei-18	7,0
jun-18	7,3
totaal	7,1

Tevredenheid

Veel reizigers zijn tevreden over Bravoflex. Gemiddeld beoordeelt bijna 85% van de reizigers de rit met Bravoflex als goed of zeer goed.

Deze getallen betreffen de beoordelingen die reizigers geven in de app.

Opmerking: niet alle ritten zijn beoordeeld door reizigers; dit betekent de score van bijna 85% wordt behaald op beoordeelde ritten.

Het algemeen oordeel uit het gebruikersonderzoek scoort een 7.3, zie pagina 10 van dit rapport.

Maand	Aandeel goed of zeer goed
dec-17	75,4%
jan-18	85,7%
feb-18	89,5%
mrt-18	76,3%
apr-18	87,0%
mei-18	89,7%
jun-18	86,2%
totaal	84,5%

Vergelijking 2017 - 2018

Bij de vergelijking tussen 2017 en 2018 is, voor de periode januari tot en met september (in beide jaren), gekeken naar het gemiddeld aantal reizigers per werkdag in Helmond. Onderstaande tabel toont de uitkomst van deze analyse. De verschillen per maand zijn gering en daarom niet relevant om verder toe te lichten.

Maand	2017	2018	Ontwikkeling
Lijn 52,53,54,555	298	n.v.t.	n.v.t.
Overig net, reguliere ov-haltes in Helmond	1061	1174	10,7%
Totaal regulier ov	1359	1174	-13,6%
Bravoflex	n.v.t.	73	76,3%
Totaal regulier ov en Bravoflex	1359	1247	-8,2%

Het aantal reizigers in Helmond is in de eerste 9 maanden van 2018 dus gedaald ten opzichte van dezelfde periode in 2017. Wel is het aantal reizigers op overgebleven reguliere haltes (de haltes van de lijnen 23, 24, 25, 26, 102, 150, 261 en 320) in 2018 gestegen.

Het is interessant om te weten of deze stijging veroorzaakt wordt door reizigers die zijn overgestapt van de voormalige stadslijnen 52, 53, 54 en 555 op deze lijnen (23, 24, 25, 26, 102, 150, 261 en 320). De trajecten in Helmond waar dit zou kunnen spelen, zijn delen op lijn 23 (Straakven), lijn 24 (Brandevoort en 't Hout) en lijn 150 (West). In deze gebieden reed voorheen namelijk een stadslijn in de buurt.

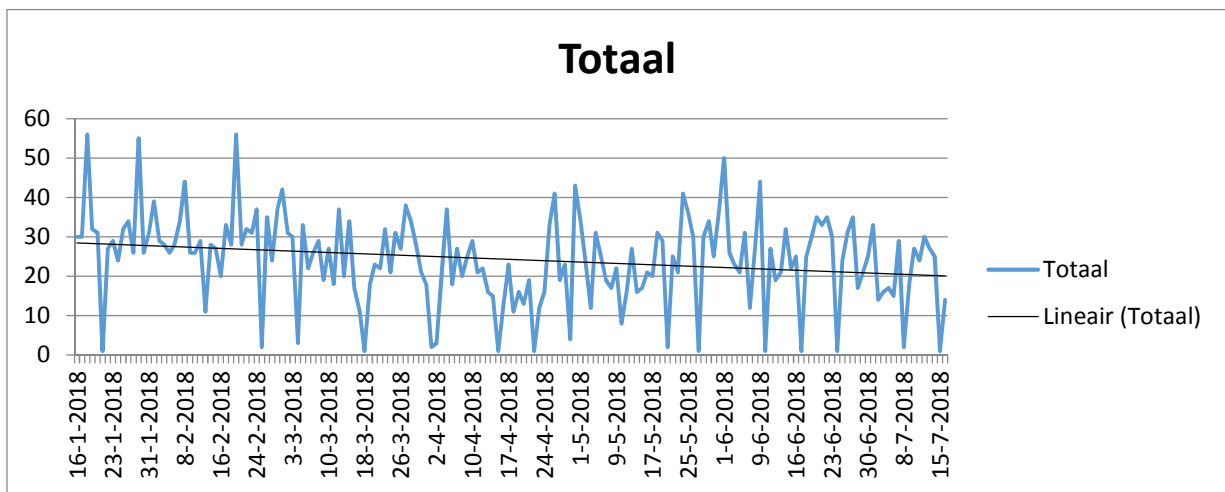
Uit een analyse op halteniveau blijkt dat de drie genoemde trajecten geen reizigersgroei kennen. De groei in 2018, op de overgebleven reguliere haltes, doet zich dus voor op andere trajecten (waar stadslijnen voorheen geen rol van betekenis speelden). De verklaring van groei op de overgebleven reguliere haltes zit dus in andere factoren (onder andere autonome groei).

Er zijn dus reizigers in Helmond die sinds de introductie van Bravoflex geen gebruik meer maken van de reguliere lijnen of Bravoflex. Het kan dan ook zijn dat deze mensen zijn gaan fietsen naar het station en wel OV-reizigers zijn gebleven. Dit is uit de huidige cijfers niet te herleiden. Verkend wordt hoe dit reisgedrag alsnog in kaart gebracht kan worden.

Telefonische boekingen

Tussen midden januari en midden juli 2018 is er ruim 4.000 keer gebeld met het callcenter. In deze periode werden 12.104 ritten gemaakt. Aannemend dat een reiziger bij een telefonische boeking gemiddeld anderhalf keer belt met het callcenter (1x om de rit te reserveren en de helft van de reizigers die daarna nog eens belt voor meer actuele vertrek-informatie) betekent dat het aandeel telefonische ritbestellingen op circa 22% ligt.

Dit aandeel is fors hoger dan in Arnhem-Nijmegen. Hier ligt de verhouding telefonisch bestellen versus bestellen via de app op 10-90%. Overigens laat onderstaande grafiek wel zien dat er sprake is van een dalende lijn in het aantal telefonische boekingen.



Zowel in Helmond als de regio Arnhem-Nijmegen blijkt dat de klanttevredenheid lager is bij telefonische boekingen dan bij boekingen via de app. Dit komt vooral doordat de app continu feedback geeft aan reizigers over het actuele aankomsttijdstip bij de halte. Reizigers staan hierdoor niet onnodig lang bij de halte. Bij een telefonische boeking krijgt de reiziger eenmalig een inschatting van het aankomsttijdstip te horen van de callcentermedewerker. Na het beëindigen van het telefoongesprek is er geen feedback meer over eventuele wijzigingen in het aankomsttijdstip. Hierdoor staan reizigers soms langer bij de halte dan gepland.

De werkgroep onderzoekt waarom het aandeel telefonische boekingen in Helmond relatief hoog is en hoe het digitaal boeken gestimuleerd kan worden. Dit leidt tot een hogere klanttevredenheid. Daarnaast heeft het, gelet op de kosten voor het callcenter, een gunstig financieel effect.

2. Tussenrapportage Bravoflex gebruikersonderzoek

Inleiding

Onder de gebruikers van Bravoflex is een gebruikersonderzoek uitgevoerd. In juni 2018 hebben geregistreerde gebruikers hiervoor een e-mail ontvangen. In totaal hebben 48 gebruikers deelgenomen aan het onderzoek. Vanwege de beperkte steekproef moeten de resultaten als indicatief worden gezien.

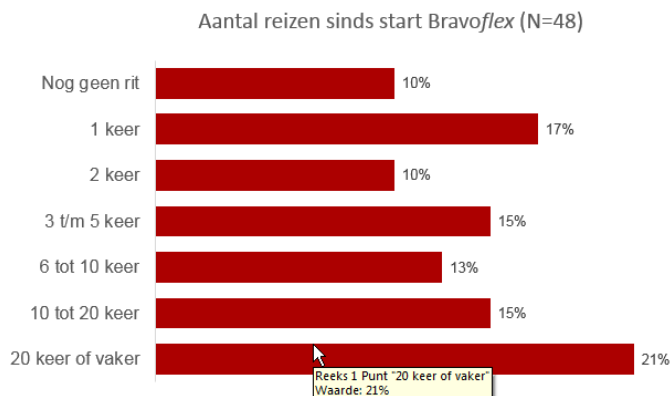
Hieronder volgt, voor de meest relevante aspecten, een samenvatting op het gebruikersonderzoek.

Deelnemers

In het gebruikersonderzoek hebben veel oudere gebruikers deelgenomen; het aandeel 65-plussers is 37% en het aandeel 55-plussers 58%. Het aandeel gebruikers jonger dan 35 ligt op 16%.

Gebruik

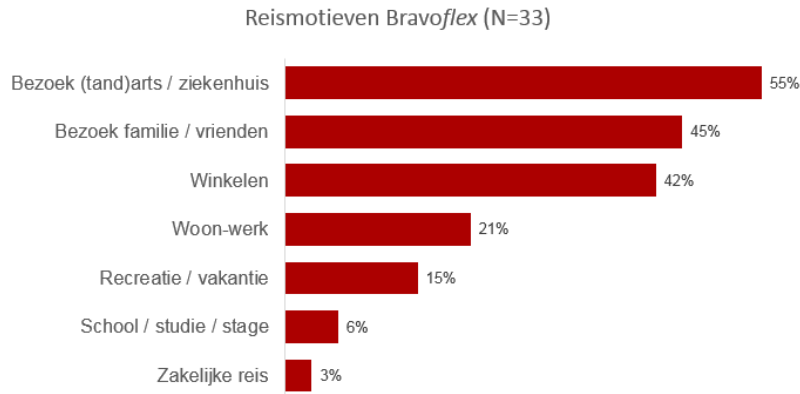
Van de respondenten geeft 21% aan dat zij Bravoflex 20 keer of vaker gebruikt hebben sinds de start. 10% van de respondenten geeft aan nog geen rit te hebben gemaakt, zij hebben zich wel geregistreerd voor de dienst.



71% geeft aan te verwachten Bravoflex ook in de komende 12 maanden te gebruiken.

Reismotieven

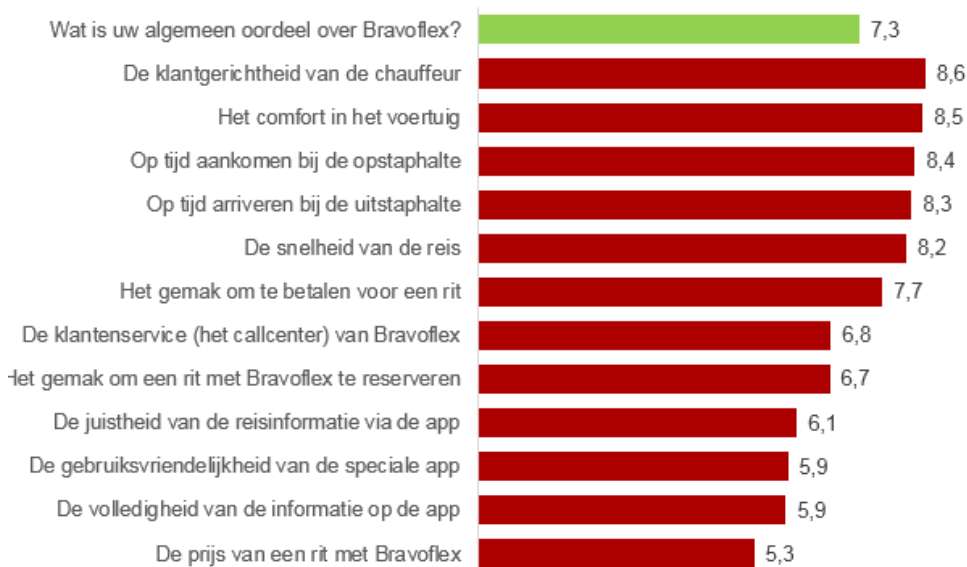
Het merendeel van de respondenten geeft aan Bravoflex te gebruiken voor bezoek aan ziekenhuis/arts of bezoek aan familie/vrienden. Het aandeel sociaal-recreatieve reismotieven is groot.



Beoordeling Bravoflex

De respondenten is ook gevraagd een beoordeling te geven over Bravoflex in het algemeen en een aantal aspecten in het bijzonder.

Oordeel Bravoflex op diverse onderdelen



Het algemeen oordeel komt uit op een 7,3. De beoordeling van de klantgerichtheid van de chauffeur springt er bovenuit met een 8,6. Over de prijs van de rit is men het minst positief. Dit is vrij logisch gelet op het hogere tarief van Bravoflex in vergelijking met het ov-tarief van het vroegere reguliere lijnennet. Daarnaast scoort 'prijs' standaard laag in de OV-klientenbarometer, dus ook bij het reguliere OV: een 5,6 in 2017 in Zuidoost Brabant en gemiddeld een 5,8 in 2017 voor alle Nederlandse busconcessies.

Opvallend is dat de OV flex app, de app waarmee reizigers hun rit kunnen plannen, boeken en betalen, slechts een krappe voldoende scoort. Zowel in de gebruiksvriendelijkheid als juistheid en volledigheid van informatie liggen aandachtspunten.

Verbeteraspecten Bravoflex

Bij deze vraag konden maximaal 2 aspecten worden gekozen



- 50% van de deelnemers noemt 'de prijs' als (belangrijkste) verbeterprioriteit.
- 'Gemak om te reserveren' wordt door 21% genoemd.
- Het callcenter wordt door 14% genoemd als verbeterprioriteit.
- Twee aspecten worden door 10% van de deelnemers genoemd: 'op tijd aankomen' en 'gebruiksvriendelijkheid van de app'.

De prijs van de rit wordt door de helft van de respondenten genoemd als verbeterpunt. Ook bij deze vraag komt de gebruiksvriendelijkheid en de volledigheid van de informatie in de app naar voren als aandachtspunt. Hier ligt ruimte voor verbetering.

De werkgroep onderstreept het belang van een gemakkelijke en perfect functionerende app bij een innovatieve service als Bravoflex. Daarom is eerder dit jaar al onderzoek verricht naar mogelijke verbeteringen van de app. Het onderzoek heeft interessante inzichten opgeleverd die gebruikt kunnen worden bij de doorontwikkeling van de OV flex app.

Op basis van feedback van reizigers heeft Hermes in 2018 al diverse verbeteringen in de app doorgevoerd die een positief effect hebben op het gemak van boeken en reisinformatie (voor en tijdens de rit). **Zie onderdeel 5 'Doorontwikkeling Bravoflex'.**

Daarnaast verkent de werkgroep mogelijke vervolgonderzoeken om de ervaringen van reizigers met de app scherper in beeld te krijgen. Dit (kwalitatieve) vervolgonderzoek, waarin open gesprekken met gebruikers centraal staan, moet resulteren in gewenste verbeteringen voor de app. Dit moet leiden tot concrete verbeteringen van de app in Q3/Q4 2019.

Extra reizen en substitutie

Wanneer gevraagd wordt naar extra reizen dan wel substitutie geeft:

- 18% aan reizen met Bravoflex te maken die anders met de auto zouden zijn gemaakt en
- 12% geeft aan ook reizen te maken die anders helemaal niet zouden zijn gemaakt.

Percentage deelnemers dat 'ja' antwoordt op de vraag



3. Medewerkers van Bravoflex

Reizigers zijn over het algemeen tevreden over de chauffeurs die rijden op Bravoflex en spreken vrijwel allemaal een grote waardering uit voor de klantvriendelijkheid van de chauffeurs.

Hermes werkt met 10 vaste Bravoflex chauffeurs. Binnen het project is een bijdrage geleverd op het gebied van social return; 2 van de 10 chauffeurs komt uit een situatie met afstand tot de arbeidsmarkt.

De training bleek ruim voldoende voor de chauffeurs. In de eerste weken is ervoor gekozen om uitzendkrachten mee te laten reizen met chauffeurs om hen ondersteuning te bieden. Dit bleek na ongeveer 2 weken niet meer nodig; de chauffeurs konden zich prima alleen redden. Daarnaast is in de beginperiode een dedicated klantenservice in Eindhoven ingericht om direct ondersteuning te kunnen bieden aan de medewerkers. Inmiddels is de ondersteuning goed ingebed binnen de organisatie van Hermes.

4. Marketing

Introductie Bravoflex

In november 2017 is de communicatie over Bravoflex gestart, daarbij hebben we onderscheid gemaakt in 2 fases in de communicatie. In fase 1 hebben we ons gericht op de vooraankondiging van Bravoflex en het benoemen van de buslijnen die gingen verdwijnen. Deze fase liep vanaf half november tot 10 december; vanaf 10 december 2017 is fase 2 gestart. In fase 2 heeft Hermes zicht gericht op de introductie van Bravoflex, met focus op een gratis rit en meer lading van de nieuwe dienst.

Onderstaand twee voorbeelduitingen:

Nieuw: Bravoflex
Vanaf 11 december

Bravoflex vervangt op maandag t/m zaterdag de lijnen 52, 53, 54, 555 en lijn 51 alleen op zaterdag.

Van: Halte A
Naar: Halte B

Kijk voor jouw nieuwe mogelijkheden op bravoflex.info

Bravo
Brabant vervoert ons

samen met **Hermes**

Detailed description: This is a horizontal advertisement for the Bravoflex service. The background is light blue with white clouds. On the left, a red and white bus is shown with a person inside. A large blue hand is holding a smartphone in the center, displaying a route map. The text 'Nieuw: Bravoflex' is in large purple letters. Below it, smaller text explains the service's replacement of existing bus lines. A yellow speech bubble in the top right corner says 'Vanaf 11 december'. At the bottom, there is a red and blue gradient bar with the website 'bravoflex.info' and the logos for Bravo and Hermes.

Nieuw: Bravoflex
Probeer gratis

Jouw rit op bestelling in Helmond

Van: Halte A
Naar: Halte B

Download de app en reis een keer gratis met code FLEX1

bravoflex.info

Bravo
Brabant vervoert ons

samen met **Hermes**

Detailed description: This is a horizontal advertisement for the Bravoflex service, similar to the first one but with a different focus. The background is light blue with white clouds. On the left, a red and white bus is shown with a person inside. A large blue hand is holding a smartphone in the center, displaying a route map. The text 'Nieuw: Bravoflex' is in large purple letters. Below it, smaller text says 'Jouw rit op bestelling in Helmond'. A yellow speech bubble in the top right corner says 'Probeer gratis'. At the bottom, there is a red and blue gradient bar with the code 'FLEX1' and the website 'bravoflex.info'. The logos for Bravo and Hermes are also present.

Vervolgcampagne Bravoflex

In het voorjaar van 2018 is het vervolg van de campagne opgepakt. De focus lag daarbij op het informeren van de inwoners van Helmond over Bravoflex en het wegnemen van onduidelijkheden. Hermes heeft een Bravoflex huis-aan-huis folder bezorgd.

Om meer bekendheid te verwerven heeft Hermes ook een radiospot ingezet bij Radio8FM en PuurNL met als doel de inwoners van Helmond te informeren over Bravoflex. Ook online is ingezet op Bravoflex, middels de homepage takeover en banners op de website van 9292 en in de mobiele app. Tenslotte is een reclamebord bij RKSVMierlo-Hout geplaatst om de algehele bekendheid van Bravoflex te verhogen.



Campagne najaar 2018

Van 6 oktober tot 4 november is een nieuwe campagne gelanceerd. In deze campagne lag de focus op het stimuleren tot (meer)gebruik. Nadat in eerdere campagnes Facebook advertising is ingezet en met huis-aan-huis fysieke mailing is gewerkt, is bij deze campagne - naast Facebook advertising - ook voor Instagram en mobile advertising gekozen. Hiermee verwacht Hermes een doelgroep te bereiken die met Facebook en de huis-aan-huis mailing wellicht minder goed bereikt is.

- Nieuwe reizigers benaderen middels een online campagne via Facebook, Instagram, 9292 en mobile advertising

Via de online campagne is het gratis probeeraanbod onder de aandacht gebracht door middel van social media advertising en 9292 advertising. Met het probeeraanbod kunnen reizigers hun eerste Bravoflex rit gratis reizen. Voor social media worden Facebook en Instagram ingezet. Bij Facebook en Instagram richt Hermes zich op inwoners van Helmond van 16 jaar en ouder. Via Instagram wordt gezocht naar een extra doelgroep die via Facebook niet bereikt wordt.

Het potentiële bereik in Helmond met Facebook is 56.000 mensen en met Instagram 32.000 mensen. Middels advertising via 9292 worden reizigers in Helmond bereikt op het moment dat ze op zoek zijn naar reisadvies. Zodra zij reisadvies opvragen voor een reis in Helmond, wordt er 'reclame' getoond van Bravoflex.

- Bestaande reizigers benaderen middels een mailing

De bestaande gebruikers hebben een mail ontvangen van Hermes. In de mailing wordt een herfstaanbod aangeboden, waarbij er in de maand oktober (via een code in app) eenmalig gratis gereisd kan worden van Bravoflex in de daluren (09.30-16.00) op werkdagen of op zaterdag.

5. Doorontwikkeling Bravoflex

In deze tussentijdse evaluatie, bedoeld om Bravoflex verder door te ontwikkelen, zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen. Zo is de volledigheid, de juistheid en het gebruiksgemak van app een duidelijk aandachtspunt. Een aantal verbeteringen in de app zijn al doorgevoerd in de loop van 2018; een aantal verbeteringen volgen in november/december.

Daarnaast verkent de werkgroep mogelijke vervolgonderzoeken om de ervaringen van reizigers met de app scherper in beeld te krijgen. Dit (kwalitatieve) vervolgonderzoek, waarin open gesprekken met gebruikers centraal staan, moet resulteren in gewenste verbeteringen voor de app. Dit moet leiden tot concrete verbeteringen van de app in Q3/Q4 2019.

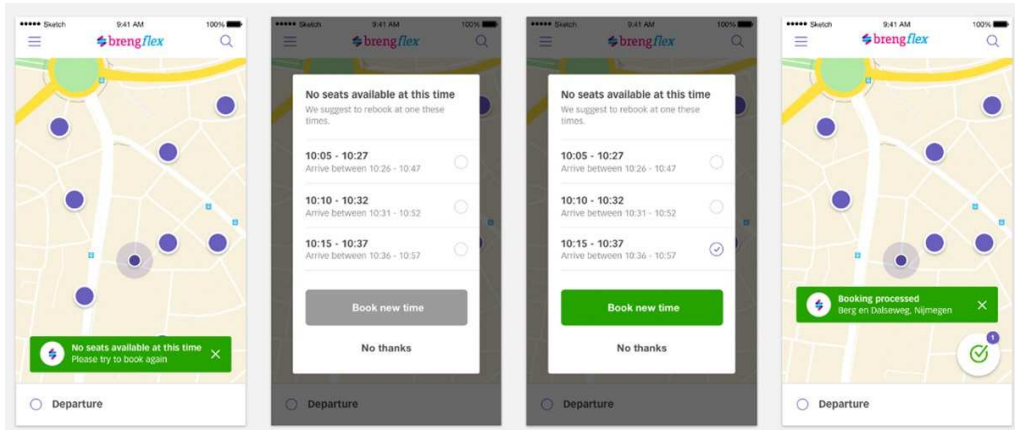
De volgende app-verbeteringen voor reizigers zijn recentelijk geïmplementeerd:

- Op het kaartje in de app is zichtbaar wanneer er een voertuig naar de reiziger toekomt. Hierdoor ziet een reiziger nog beter wanneer de chauffeur arriveert en aan welke zijde van de weg het voertuig zal halteren.
- Het was in eerste instantie mogelijk om buiten openingstijden te boeken. Dit leidde tot de melding 'geen chauffeur beschikbaar'. Inmiddels is bestellen buiten openingstijden niet meer mogelijk. Dit is duidelijker voor reizigers.
- De boekingswebsite voor Bravoflex: naast het bestellen via de app en telefoon is het nu ook mogelijk om een rit te bestellen via <https://ovflex.nl/booking>. Het hebben een boekingswebsite is positief, omdat een grotere doelgroep wordt aangesproken. Je kunt nu ook boeken via computer, laptop of internetpagina op je telefoon.

The screenshot shows the 'Reserveer een rit' (Book a ride) interface on the Bravoflex website. At the top right, there are buttons for 'Inloggen' (Login) and 'Aanmelden' (Sign up), along with a flag icon for 'NL'. The main heading is 'Reserveer een rit'. Below this, the origin is 'Helmond, Havenplein' and the destination is 'Helmond, Nieuwveld', with a 'Wijzig' (Change) button. There are two tabs: 'Vertrek' (Departure) and 'Aankomst' (Arrival). The 'Datum' (Date) is set to 'Vandaag' (Today) with a calendar icon. The 'Vertrek' (Departure) time is '17:05 - 17:27' with a clock icon. Below these, there are two dropdown menus: 'Met hoeveel personen reist je?' (How many people are you traveling with?) set to '1 persoon' (1 person), and 'Hoeveel mensen reizen er met een rolstoel?' (How many people are traveling with a wheelchair?) set to 'geen' (none). A green 'Doorgaan' (Continue) button is at the bottom right.

De volgende ontwikkelingen zijn actueel (Q4 2018 en Q1 2019):

- De melding 'geen chauffeur beschikbaar' wordt binnenkort vervangen door drie nieuwe opties (tijdsvensters) rond de eerste opgegeven voorkeur. Reizigers hoeven niet opnieuw te boeken, maar kunnen kiezen uit drie alternatieve mogelijkheden. Zie ook onderstaand plaatje. Deze functionaliteit zal vermoedelijk in november beschikbaar komen.



- Wanneer reizigers boeken via <https://ovflex.nl/booking> kunnen zij straks informatie over de rit ontvangen op hun mobiele telefoon. Als reizigers hun mobiele nummer achterlaten, krijgen zij via een sms de actuele aankomsttijd van het voertuig bij de vertrekhalte.
- Het bedieningsgebied van Bravoflex wordt uitgebreid met de halte Nuenen Centrum. Deze uitbreiding is gekoppeld aan het verdwijnen van lijn 102 (de spitslijn tussen Helmond – Stiphout en Nuenen). Met Bravoflex krijgen reizigers uit Helmond en Stiphout extra reismogelijkheden (buiten de spits en op zaterdag) richting Nuenen en Eindhoven-Noord. Reizigers stappen dan over in Nuenen.
- Een verkenning naar de mogelijkheden om reizigers uit het doelgroepenvervoer en Bravoflex te combineren loopt.
- Het actietarief van 3 euro blijft ook gelden voor het dienstregelingjaar 2019.
- Bij de introductie van Bravoflex in Eindhoven gaan reizigers betalen per kilometer in plaats van een flatfare tarief. We benutten de twee verschillende tariefsystemen in Helmond en Eindhoven om zorgvuldig te monitoren welke impact beide tariefsystemen hebben op het reisgedrag van reizigers.

6. Conclusie en doorkijk

In december 2017 is *Bravoflex* geïntroduceerd in Helmond. Het serviceconcept is succesvol geïmplementeerd en vervoert sinds maart 2018 circa 85 reizigers per dag.

Het eerste halfjaar van *Bravoflex* wijst uit dat reizigers tevreden zijn. Gemiddeld is zo'n 85% tevreden of zeer tevreden; daarnaast wordt een 7,3 als algemeen oordeel gescoord. Eén van de meest positieve elementen in de beoordeling is de chauffeur; het persoonlijke contact wordt als zeer positief ervaren. Ook de chauffeurs zelf zijn enthousiast. Aandachtspunten zijn de prijs en het gebruiksgemak van de app.

In het onderdeel 'Doorontwikkeling *Bravoflex*' zijn diverse verbeterpunten benoemd voor de korte en middellange termijn. Een aantal van deze verbeterpunten is al gerealiseerd. Een voorbeeld is dat op het kaartje in de app is zichtbaar wanneer er een voertuig naar de reiziger toekomt. Hierdoor ziet een reiziger beter wanneer de chauffeur arriveert en aan welke zijde van de weg het voertuig zal halteren.

Toetsing aan doelstellingen

Het streven van 175 reizigers per dag wordt op dit moment nog niet gehaald. Dit is één van de redenen waarom Hermes in het najaar start met een nieuwe campagne om *Bravoflex* bij nog meer mensen onder de aandacht te brengen. Daarnaast worden bestaande reizigers verleid tot meer gebruik. Ook verbeteringen in de app en het lanceren van de boekingswebsite moeten leiden tot meer reizigers.

Het is belangrijk om naast het aantal reizigers ook te kijken naar de andere doelstellingen.

Zo is de doelstelling ten aanzien van de reizigerswaardering bijna bereikt; deze ligt nu op een 7,3 en de ambitie is een 7,5. De gemiddelde wachttijd van maximaal 10 minuten wordt met circa 7 minuten ruimschoots gehaald.

Of de pilot gecontinueerd wordt, zal besloten worden op basis van een combinatie van de doelstellingen. Hierbij is een belangrijk uitgangspunt dat *Bravoflex* op termijn met bestaande middelen moet kunnen rijden (zonder extra middelen). Dit kan ook gerealiseerd worden door een koppeling te maken met het doelgroepenvervoer. Dit wordt nu nader verkend.