



De regiecentrale als platform voor mobiliteit

Een verkenning naar de ontwikkelmogelijkheden van regiecentrales



Masterthesis

Robin Kleine

De regiecentrale als platform voor mobiliteit

Een verkenning naar de ontwikkelmogelijkheden van regiecentrales

Auteur: Robin Kleine

Studentnummer: s4661346

e-mail adres: rbnkleine@gmail.com

Masterthesis

Opleiding: Planologie

Organisatie: Radboud Universiteit Nijmegen

Eerste begeleider: Henk Meurs

Tweede begeleider: Karel Martens

Externe begeleiders: Frank Buers en Anne Garretsen

Stagebedrijf: Provincie Gelderland

Afstudeerperiode: Februari – juli 2016

Utrecht, 21 juli 2016



Radboud Universiteit Nijmegen

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'De regiecentrale als platform voor mobiliteit'. Voor deze scriptie is er onderzoek gedaan naar de ontwikkelmogelijkheden van de Gelderse regiecentrales. De scriptie is geschreven in het kader van de masteropleiding Planologie aan de Radboud Universiteit te Nijmegen. Van februari tot en met juli 2016 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van deze scriptie.

Deze scriptie en de bijbehorende stage bij de provincie Gelderland vormen een mooie afsluiting van mijn studententijd. Het was een erg leuke opdracht om met de praktijk in contact te komen. Het feit dat velen interesse hebben getoond in het onderzoek heeft me extra gemotiveerd om deze opdracht succesvol uit te voeren. Ik heb gemerkt dat het onderwerp van deze scriptie mensen aan het denken zet en tot discussies leidt. Om op die manier een impact te kunnen hebben is een geweldige beloning voor het doen van dit onderzoek.

Mijn begeleider vanuit de Radboud Universiteit, Henk Meurs, heeft mij erg geholpen bij het vormgeven van het onderzoek en het leggen van de verbinding tussen de theorie en de praktijk. Mijn begeleiders vanuit de provincie Gelderland, Frank Buers en Anne Garretsen, hebben mij nauw betrokken bij de praktijk door mij mee te nemen naar verschillende overleggen en naar een conferentie over 'demand responsive transportation'. Alle begeleiders stonden voor mij klaar als ik vragen had en ik wil ze dan ook bedanken voor hun goede begeleiding, maar ook zeker voor hun belangstelling voor datgene waar ik me de afgelopen tijd mee bezig heb gehouden. Ik wil Kees Walraven van het Breng Kenniscentrum bedanken voor het op gang brengen van het contact met de provincie Gelderland. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat ik deze opdracht voor de provincie Gelderland heb kunnen doen. Hiernaast wil ik de provincie Gelderland bedanken voor de hartelijke ontvangst, de respondenten voor hun medewerking en mijn familie en vriendin voor de steun.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Robin Kleine

Utrecht, 21 juli 2016

Samenvatting

Het vervoersaanbod in Gelderland is aan het veranderen. De provincie zet in op kleinschalige vervoersdiensten die inspelen op de vraag van de reiziger. Hierdoor komt er ruimte voor allerlei initiatieven die ook afkomstig kunnen zijn uit de markt en de samenleving. Tegelijkertijd worden er in de zes Gelderse regio's regiecentrales opgezet. Deze regiecentrales gaan de schakel vormen tussen aanbieders van vervoersdiensten en reizigers op het gebied van doelgroepenvervoer en als het gaat om het openbaar vervoer gedeelte van de Regiotaxi. In dit onderzoek wordt er nagegaan of de Gelderse regiecentrales ook deze schakel zouden kunnen vormen tussen het totale vervoersaanbod (inclusief die nieuwe initiatieven vanuit de markt en de samenleving) en alle reizigers. Deze schakel wordt een platform genoemd. Dit heeft geleid tot de volgende hoofd- en deelvragen:

Wat zijn de ontwikkelmogelijkheden voor de regiecentrales in Gelderland als mobiliteitsplatforms?

1. Welke factoren kunnen het succes van een mobiliteitsplatform bepalen?
2. Wat voor rol kan de overheid spelen bij een mobiliteitsplatform?
3. Hoe ziet het beleidsarrangement van de ontwikkeling van de regiecentrales er uit en welke barrières en kansen zijn er voor de ontwikkeling van de regiecentrales als mobiliteitsplatforms?

De eerste twee deelvragen zijn beantwoord met behulp van de kaders die zijn gesteld in Walravens en Ballon (2013). Bij de derde deelvraag is er gebruik gemaakt van de Beleidsarrangementenbenadering. Met behulp van kwalitatief onderzoek in de vorm van semigestructureerde en ongestructureerde interviews is de informatie verkregen die nodig is om een antwoord op de vraagstelling te krijgen. De respondenten bestaan uit vertegenwoordigers van aanbieders van vervoersdiensten, platforms, overheden en experts.

Met behulp van deze informatie is er een businessmodel gevormd waarin een aantal factoren zijn bepaald die het succes van een platform kunnen bepalen. Er is gebleken dat een platform zowel zoveel mogelijk vervoersdiensten als zoveel mogelijk reizigers aan zich dient te binden. Hierbij kan een platform ook voor schaal- en synergievoordelen zorgen voor de aanbieders van vervoersdiensten door organisatorische zaken als marketing en het callcenter gebundeld bij het platform onder te brengen. Er is gebleken dat aanbieders van vervoersdiensten mogelijk voor de diensten van een platform willen betalen indien dit ze extra reizigers oplevert. Hiernaast moet een platform zoveel mogelijk functionaliteiten bevatten om het voor de reiziger zo gemakkelijk mogelijk te maken. Een platform moet tegelijkertijd zo min mogelijk controle uitoefenen op de aanbieders van vervoersdiensten zodat deze zich kunnen blijven onderscheiden en zodat ze het lokale en persoonlijke karakter van de dienst kunnen behouden.

Vanuit de verantwoordelijkheden die de provincie en de gemeenten hebben is het waarschijnlijk een logische stap als de overheid de controle over de data en/of infrastructuur zou hebben bij een platform. De overheid kan hiernaast tegelijkertijd zelf de controle over de relatie met de eindgebruiker houden als dit overlaten aan anderen. Hierdoor is er voor de reiziger gegarandeerd toegang tot het platform terwijl ook andere partijen kansen krijgen om hun toepassingen voor het platform te ontwikkelen.

Door het beleidsarrangement in kaart te brengen is er tot een aantal barrières en kansen gekomen voor de ontwikkeling van de regiecentrales op basis van het samengestelde businessmodel. Barrières hebben te maken met tekortkomingen op het gebied van samenwerking tussen de regio's en de provincie en tussen de regiecentrales (regio's) en de aanbieders van vervoersdiensten.

Hiernaast maakt de kleinschaligheid van de regio's ze kwetsbaar en de kennis bij overheden over technologische mogelijkheden is beperkt. De aanbestedingen van de regiecentrales kunnen mogelijk de ontwikkeling in de weg staan en wetgeving omtrent openbaar vervoer en vrijwilligersvervoer kan de ontwikkeling van nieuwe (flexibele) vervoersdiensten in de weg staan. Dit geldt ook voor de OV-concessies. Ten slotte is er bij de regio's nog weinig visie over de toekomst van de regiecentrales en ook dit kan een barrière vormen voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel.

De samenwerkingsverbanden die er al zijn tussen de verschillende overheden en tussen de overheden en aanbieders van vervoersdiensten bieden kansen. Net zoals het feit dat de overheden een aantal aanbieders van vervoersdiensten subsidiëren en hierdoor dus invloed kunnen uitoefenen op die diensten. Hiernaast is gebleken dat vrijwel alle respondenten dezelfde visie hebben over de toekomst van mobiliteit waardoor ze achter de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel zouden staan.

Rekening houdend met de barrières en kansen zijn er een aantal aanbevelingen opgesteld om de regiecentrales te kunnen ontwikkelen aan de hand van het businessmodel:

1. Aandacht krijgen bij regio's voor de ontwikkeling
2. Kennis over technologische mogelijkheden uitbreiden
3. Samenwerking tussen overheden en aanbieders van vervoersdiensten benutten
4. Meer samenwerking tussen de regio's
5. Inventariseren wat regiepartijen binnen huidige contracten willen doen
6. Bij nieuwe aanbestedingen rekening houden met de ontwikkeling van de regiecentrales

Inhoudsopgave

Voorwoord	B
Samenvatting	C
Inhoudsopgave	E
Figuren en tabellen	G
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Doel- en vraagstelling	2
1.3 Wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie	2
1.3.1 Maatschappelijke relevantie	2
1.3.2 Wetenschappelijke relevantie	3
2 Theoretisch kader	4
2.1 Kernbegrippen	4
2.1.1 Regiecentrales	4
2.1.2 Platforms	5
2.1.3 Aanbieders van vervoersdiensten	6
2.1.4 Reizigers	7
2.2 Basis van de businessmodellen van platforms	7
2.2.1 Waarde	7
2.2.2 Financiële model	9
2.2.3 Functionaliteiten	10
2.2.4 Controle	12
2.3 Rol van de overheid	12
2.3.1 De overheid en een platform	13
2.4 De Beleidsarrangementenbenadering	13
2.4.1 De beleidsarrangementen van platforms	14
2.5 Verwachtingen	16
3 Methode	18
3.1 Strategie	18
3.2 Dataverzameling	18
3.3 Data analyse	18
3.4 De onderzochte eenheden	19
3.5 Plaats van het onderzoek	19
3.6 Betrouwbaarheid	19
3.7 Validiteit	19
3.8 Externe validiteit	20
3.9 Ethiek	20

4	Businessmodel van een platform	21
4.1	Waarde	21
4.1.1	Aanbod voor de reizigers	21
4.1.2	Meer potentiële transacties voor de aanbieders van vervoersdiensten	21
4.1.3	Vergroten van de markt voor de aanbieders van vervoersdiensten	23
4.1.4	Zorgen voor schaal- en synergievoordelen	23
4.1.5	Uitwisselen van kennis tussen aanbieders	24
4.2	Financiële model	24
4.2.1	Inkomsten vanuit de aanbieders van vervoersdiensten	24
4.2.2	Schuiven met kosten van de reizigers naar de aanbieders van vervoer	25
4.2.3	Inkomsten door het ontwikkelen van apps	25
4.2.4	Geen financiële onafhankelijkheid van de overheid	26
4.3	Functionaliteiten	26
4.3.1	Mogelijke functionaliteiten van een platform	26
4.3.2	Totaalpakket voor de reizigers	27
4.4	Controle	28
4.4.1	Aantasten van het lokale en persoonlijke karakter van diensten	28
4.4.2	Mogelijkheid voor aanbieders van vervoersdiensten om zich te kunnen onderscheiden	28
4.4.3	Faciliterend platform	29
4.5	Rol van de overheid	29
4.5.1	Controle over data/infrastructuur	30
4.5.2	Controle over de relatie met de eindgebruikers	32
4.6	Samenstellen van het businessmodel	32
4.7	Het businessmodel en de regiecentrales	34
4.7.1	Het aantrekken van aanbieders van vervoersdiensten en reizigers	34
4.7.2	Functionaliteiten gericht op gemak voor de reiziger	35
4.7.3	Zo weinig mogelijk invloed op de aanbieders van vervoersdiensten	35
5	Beleidsarrangement	36
5.1	Coalities van actoren	36
5.1.1	Reeds bestaande relevante actoren	36
5.1.2	Nieuwe actoren (bij de ontwikkeling van de regiecentrales als platforms)	38
5.1.3	Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales	39
5.1.4	Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales	39
5.2	Hulpbronnen	39
5.2.1	Reeds bestaande relevante hulpbronnen	39
5.2.2	Nieuwe hulpbronnen (bij de ontwikkeling van de regiecentrales als platforms)	41
5.2.3	Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales	42
5.2.4	Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales	42
5.3	Spelregels	42
5.3.1	Reeds relevante spelregels	42
5.3.2	Spelregels die relevant worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales	45
5.3.3	Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales	46
5.4	Discours	46
5.4.1	Toekomst van de mobiliteit	46
5.4.2	Toekomst van de regiecentrales	47
5.4.3	Barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales	48
5.4.4	Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales	48
5.5	Barrières en kansen	48

6	Conclusie en discussie	50
6.1	Conclusie	50
6.1.1	Deelvraag 1: Welke factoren kunnen het succes van een mobiliteitsplatform bepalen?	50
6.1.2	Deelvraag 2: Wat voor rol kan de overheid spelen bij een mobiliteitsplatform?	52
6.1.3	Deelvraag 3: Hoe ziet het beleidsarrangement van de ontwikkeling van de regiecentrales er uit en welke barrières en kansen zijn er voor de ontwikkeling van de regiecentrales als mobiliteitsplatforms?	52
6.1.4	Hoofdvraag: Wat zijn de ontwikkelmogelijkheden voor de regiecentrales in Gelderland als mobiliteitsplatforms?	54
6.2	Discussie	54
6.2.1	Betrouwbaarheid en validiteit	55
6.2.2	Externe validiteit	55
6.2.3	Vervolgonderzoek	55
7	Aanbevelingen	57
7.1	Stappen die de provincie zelf kan beginnen	57
7.1.1	Aandacht krijgen bij de regio's voor de ontwikkeling	57
7.1.2	Kennis over technologische mogelijkheden uitbreiden	57
7.2	Stappen waarbij medewerking van regio's en/of regiepartijen nodig is om te kunnen beginnen	58
7.2.1	Samenwerking tussen overheid en aanbieders van flexibele vervoersdiensten benutten	58
7.2.2	Meer samenwerking tussen de regio's	58
7.2.3	Inventariseren wat regiepartijen binnen huidige contracten willen doen	59
7.2.4	Bij nieuwe aanbestedingen rekening houden met de ontwikkeling van de regiecentrales	59
	Literatuurlijst	61
	Bijlagen	64
	Bijlage 1: Overzicht van de interviews	64
	Bijlage 2: Beschrijving van geïnterviewde aanbieders van vervoersdiensten	65
	Bijlage 3: Beschrijving van geïnterviewde platforms	66

Figuren en tabellen

<i>Figuur 1: Fases van het vervoerproces</i>	4
<i>Figuur 2: Taakverdeling tussen regiecentrale en opdrachtgever</i>	5
<i>Figuur 3: Werking van een platform</i>	6
<i>Figuur 4: Actoren bij het opstarten van de regiecentrales in de Achterhoek</i>	37
<i>Figuur 5: Werking van de regiecentrales</i>	42
<i>Tabel 1: Overheidsrol bij een platform</i>	13
<i>Tabel 2: Dimensies van een beleidsarrangement</i>	14
<i>Tabel 3: Verwachtingen over het business model van een platform</i>	16
<i>Tabel 4: Verwachtingen over de rol van de overheid</i>	16
<i>Tabel 5: Verwachtingen over het beleidsarrangement</i>	17
<i>Tabel 6: Overheidsrol bij de onderzochte platforms</i>	30
<i>Tabel 7: Businessmodel voor een platform</i>	34
<i>Tabel 8: Barrières aan de hand van het beleidsarrangement</i>	48
<i>Tabel 9: Kansen aan de hand van het beleidsarrangement</i>	49

1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt allereerst de aanleiding voor dit onderzoek aan bod. Hierna volgt de doel- en vraagstelling en ten slotte worden de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie beschreven.

1.1 Aanleiding

Het openbaar vervoer (OV) in de provincie Gelderland (en in Nederland) staat op het punt te veranderen. De vraag naar openbaar vervoer verandert en de provincie Gelderland reageert hier op met een nieuwe OV-visie.

“De vertrouwde streekbus die het Gelderse landschap doorkruist om plukjes reizigers op te pikken. Het wordt een steeds schaarser beeld. De bussen die nog wel rijden, raken steeds leger. Hierdoor wordt het openbaar vervoer onbetaalbaar voor de provincie. Daarom is de OV-Visie opgesteld, gericht op de reizigers van de toekomst” (Provincie Gelderland, 2014a)

Terwijl de bussen op het platte land leger worden, komt er wel steeds meer druk te staan op sommige stadslijnen. Om hier mee om te gaan wil de provincie Gelderland drukke lijnen versterken en minder drukke lijnen vervangen door flexibel vervoer (Provincie Gelderland, 2014b; ROCOV Gelderland, 2014). Met deze OV-visie probeert de provincie Gelderland een nieuwe richting in te slaan waarbij het traditionele denken over OV plaats moet maken voor klantgerichtheid en het versterken van de mobiliteitsketen. Bij deze verandering in discours wordt er dus vanuit gegaan dat OV moet worden afgestemd op de wensen van de reiziger en dat iedereen zich moet kunnen verplaatsen. Dit kan betekenen dat iemand met de bus reist maar ook bijvoorbeeld dat mensen meerijden met hun buurvrouw. Hiernaast is het ook van belang dat vervoersmogelijkheden op elkaar aansluiten waardoor de hele mobiliteitsketen versterkt wordt. Er moet veel ruimte komen voor allerlei manieren om mensen van A naar B te laten reizen. Hierbij moet er dus veel ruimte zijn voor initiatieven van burgers en marktpartijen. De nadruk komt dus meer te liggen op het verschaffen van mobiliteit dan op het organiseren van OV. Hierbij komt er dus wel veel ruimte voor nieuwe initiatieven. Om de mobiliteitsketen te versterken is het van belang dat verschillende initiatieven op elkaar worden afgestemd (Provincie Gelderland, 2014c).

Hiernaast worden ook de Gelderse regiecentrales in het leven geroepen (CROW, 2015). De regiecentrales zijn voorgesteld om beter met het doelgroepenvervoer (en het OV gedeelte van de Regiotaxi) om te kunnen gaan (Provincie Gelderland, 2013). Deze regiecentrales moeten in eerste instantie de regie over de Regiotaxi en sommige vormen van doelgroepenvervoer overnemen. Om dit te doen wordt de operationele regie van het vervoer losgekoppeld van de uitvoering. Bij doelgroepenvervoer is het gebruikelijk dat de vervoerder de ritaanname, planning, dispatch en het vervoer voor zijn rekening neemt. Bij een regiecentrale komt het vervoer, oftewel de uitvoering, hier los van te staan. De operationele regie (ritaanname, planning en dispatch) komt dan namelijk te vallen onder de regiecentrale.

“Dit is een zelfstandig opererend orgaan, dat vervoeraanvragen voor meerdere vervoerssystemen verzamelt, efficiënt plant en uitzet bij een of meerdere vervoerders” (CROW, 2015, P.2)

Hierdoor kunnen meerdere vervoerders het vervoer uitvoeren onder de regie van de regiecentrale. Deze regiecentrale zou vervolgens moeten zorgen voor onder andere een betere afstemming tussen vervoersstromen, meer flexibiliteit in het aanbieden van vraaggericht vervoer en het concentreren van kennis en informatie bij één orgaan (KpVV, 2015). Doordat de regiecentrale als intermediair tussen de taxibedrijven en de gebruikers functioneert, wordt de regiecentrale dus een platform voor mobiliteit.

Het opzetten van regiecentrales gaat samen met de verschuiving van verantwoordelijkheden van de provincie naar de regio's. De regio's hebben dan ook zelf besloten of ze wel of niet een regiecentrale willen (Bieze, 2014).

1.2 Doel- en vraagstelling

Er kan gesteld worden dat de regiecentrales aan het begin zouden kunnen staan van een omslag in de mobiliteit in Gelderland. De provincie wil ruimte bieden aan vraaggerichte vervoersdiensten die samen een antwoord vormen op mobiliteitsvraag van de reizigers. De regiecentrales vormen hierin dus een begin door dit voor het doelgroepenvervoer mogelijk te maken. In dit onderzoek worden de mogelijkheden voor regiecentrales verkend om verschillende vervoersdiensten samen te brengen en aan te bieden aan de reizigers. Iets dat deze rol vervult kan een platform worden genoemd. Bij flexibele vervoersdiensten moet er gedacht worden aan onder andere leenfietsen, deelauto's en vrijwilligersvervoer. Hierbij wordt er gekeken naar wat voor rol regiecentrales hierin kunnen spelen. Dit alles heeft geleid tot de volgende hoofd- en deelvragen:

Wat zijn de ontwikkelmogelijkheden voor de regiecentrales in Gelderland als mobiliteitsplatforms?

1. Welke factoren kunnen het succes van een mobiliteitsplatform bepalen?
2. Wat voor rol kan de overheid spelen bij een mobiliteitsplatform?
3. Hoe ziet het beleidsarrangement van de ontwikkeling van de regiecentrales er uit en welke barrières en kansen zijn er voor de ontwikkeling van de regiecentrales als mobiliteitsplatforms?

Het doel van dit onderzoek is het verkennen van de mogelijkheden van de regiecentrales als mobiliteitsplatforms. Om dit te doen wordt een businessmodel gemaakt aan de hand van interviews met aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten en platforms. Hierin wordt het antwoord op deelvraag 1 verwerkt. Hierna wordt de mogelijke rol van de overheid bij een platform verkend en ten slotte wordt er gekeken naar wat er moet gebeuren als men de regiecentrales zou willen ontwikkelen aan de hand van het businessmodel. Deze scriptie bestaat uit twee onderdelen. Dit zijn de scriptie zelf (dit document) en een document met de interviewverslagen. Deze interviewverslagen staan in een document dat enkel beschikbaar is voor de begeleiders.

1.3 Wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie

Om aan te tonen dat dit onderzoek van belang is, worden de wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie aangetoond. De wetenschappelijke relevantie geeft aan op welke manier dit onderzoek een bijdrage beoogt te leveren aan een kennisprobleem. De maatschappelijke relevantie laat zien dat dit onderzoek een bijdrage levert aan een praktisch probleem (Boeije, 2009).

1.3.1 Maatschappelijke relevantie

In de aanleiding is al naar voren gekomen dat er veranderingen op het gebied van het OV in Gelderland en eigenlijk in heel Nederland moeten plaatsvinden om aan te blijven sluiten bij de behoefte van de reiziger. De verandering in het denken over mobiliteit, die hier bij hoort, houdt in dat er op nieuwe manieren invulling moet worden gegeven aan het mobiliteitsaanbod. Om dit te doen wordt er onder andere een podium geboden aan de regiecentrales (CROW, 2015). Hiernaast bieden overheden steeds meer ruimte aan marktpartijen en burgers om in te spelen op de vervoersvraag van de mensen. Aangezien dit er toe leidt dat er steeds meer losse mobiliteitsoplossingen ontstaan, ontstaat er ook de behoefte om deze mogelijkheden voor de reiziger overzichtelijk en toegankelijk te maken. In dit onderzoek wordt nagegaan hoe dit kan worden gedaan. Zo kan dit onderzoek bijdragen aan een toekomst waarin de reiziger zich met zoveel mogelijk gemak kan (laten) verplaatsen.

Doordat er steeds meer mobiliteitsoplossingen worden geboden door marktpartijen en burgers ontstaat ook bij de overheden de vraag hoe zij kunnen garanderen dat alle reizigers toegang hebben tot vervoer (van een bepaalde kwaliteit). Met dit onderzoek wordt beoogd de provincie Gelderland en de Gelderse regio's te helpen bij het vinden van hun positie in het veranderende mobiliteitsaanbod.

1.3.2 Wetenschappelijke relevantie

In dit onderzoek wordt de theorie over platforms in tweezijdige markten getest op het gebied van mobiliteit. Er wordt nagegaan of een mobiliteitsplatform dezelfde voordelen biedt als andere platformen die in de theorie worden beschreven. Hierbij wordt het businessmodel voor platforms van Walravens en Ballon (2013) toegepast. Dit model is gemaakt voor het analyseren van telecom en smart city platforms. Door dit model toe te passen op het gebied van mobiliteit kan worden nagegaan of dit model ook handvaten biedt als het gaat om het analyseren van mobiliteitsplatforms.

Dit is van belang doordat platforms een steeds belangrijkere rol spelen in het mobiliteitsaanbod. Dit is echter een recente ontwikkeling en daarom valt er hier in de wetenschappelijke literatuur nog betrekkelijk weinig over te vinden. Door na te gaan of wetenschappelijke concepten die worden toegepast bij andere platforms ook van toepassing zijn op mobiliteitsplatforms, kan worden nagegaan of deze concepten in de toekomst gebruikt kunnen worden bij het analyseren van mobiliteitsplatforms.

2 Theoretisch kader

Allereerst is er in het theoretisch kader aandacht voor wat een regiecentrale is en vervolgens wordt de werking van een mobiliteitsplatform uiteengezet. De volgende stap is het vormen van de basis voor de businessmodellen. Hierna is er aandacht voor de rol van de overheid binnen een businessmodel. De volgende stap is het nagaan in hoeverre dit businessmodel haalbaar is voor de regiecentrales en wat er dan precies zou moeten gebeuren om deze toe te kunnen passen. Hiervoor wordt de Beleidsarrangementenbenadering gebruikt.

2.1 Kernbegrippen

2.1.1 Regiecentrales

Allereerst wordt er verklaard wat een regiecentrale (ook wel vervoercentrale genoemd) precies is en hoe deze functioneert. Door de gang van zaken bij een regiecentrale te vergelijken met het openbaar vervoer wordt dit verduidelijkt. Het openbaar vervoer in Nederland wordt namelijk gekenmerkt door de concessies. Er is een aantal publieke transport autoriteiten die voor een bepaald gebied het openbaar vervoer moeten verzorgen. Deze transport autoriteiten doen dat door vervoerders te laten bieden op de concessie voor een bepaald gebied voor een bepaalde tijd (Eerdmans, van Kooij, Van de Velde & Westerink, 2010; Veeneman & van de Velde, 2014). Bij het doelgroepenvervoer, waar de regiecentrales zich in eerste instantie tot beperken, gaat dit ongeveer hetzelfde (behalve als het een publieke regiecentrale betreft). Een autoriteit (de regio) formuleert eisen voor de organisatie van het vervoer en de uitvoering. Marktpartijen kunnen hier op bieden en één (of meerdere) van deze marktpartijen wordt vervolgens de opdracht gegund (KpVV, 2009). Deze partijen regelen vervolgens het vervoersproces. Het vervoersproces valt op te delen in een aantal fases. Deze zijn weergegeven in Figuur 1.

Figuur 1: Fases van het vervoersproces



Bron: CROW, 2015

Bij de invoering van regiecentrales valt dit vervoersproces niet langer in het geheel onder de hoede van één partij maar wordt het vervoer dus losgekoppeld van de rest. Hierdoor is er niet langer maar één partij die het vervoer uitvoert, maar kunnen de regiecentrales ritten laten uitvoeren door verschillende vervoerders (KpVV, 2012; KpVV, 2015). Op het gebied van de organisatie van het doelgroepenvervoer komt er dus één partij die zorgt voor de operationele regie terwijl deze partij het vervoer laat uitvoeren door verschillende partijen. Naast deze operationele regie moet de regiecentrale ook een rol spelen in de tactische regie.

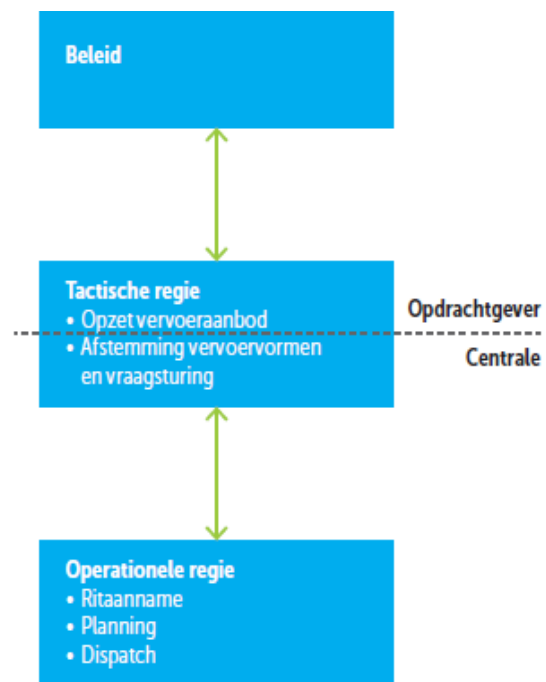
Deze tactische regie bevindt zich eigenlijk in het speelveld tussen het beleid en de operationele regie (zie figuur 2). De rol van de regiecentrale hierin bestaat voornamelijk uit het afstemmen van de vervoersstromen en het terugkoppelen van informatie naar beleidsmakers. Hierdoor zouden vervoersstromen beter kunnen worden gebundeld en efficiënter kunnen worden gepland (CROW, 2015; van Gompel & Palsen, 2013).

Bij het opzetten van een regiecentrale is er de keuze om er een publiek of privaat orgaan van te maken. Bij een privaat orgaan is er dus een inkooptraject nodig om dit private orgaan aan te stellen (CROW, 2015; KpVV, 2015).

Hoewel het regiemodel nog niet veel wordt toegepast in Nederland, is er wel veel interesse voor dit model. Zo zijn er haalbaarheidsstudies gedaan en er zijn visiedocumenten opgesteld.

Het regiemodel is wel in opkomst in Nederland. Zo zijn er in Flevoland en Zeeland regiecentrales operationeel. De Gelderse regiecentrales zijn in ieder geval per 1 januari 2017 actief. De regiecentrale in de Stedendriehoek start in augustus 2016 en die in de Stadsregio (Arnhem-Nijmegen) in september 2016.

Figuur 2: Taakverdeling tussen regiecentrale en opdrachtgever



Bron: CROW, 2015

Hoewel de regiecentrales in Nederland nog grotendeels in ontwikkeling zijn, wordt het regiemodel al op grotere schaal toegepast in Zweden en Denemarken (CROW, 2015; KpVV, 2012). In Denemarken ligt de regiefunctie volledig bij de overheid en in Zweden wordt het in sommige gevallen ook door marktpartijen gedaan. Er wordt gebruik gemaakt van een slim plansysteem waarmee steeds gezocht kan worden naar de efficiëntste en voordeligste aanbieder. In beide landen is dit systeem niet van de ene op de andere dag ingevoerd. Zo heeft het jaren geduurd en is er veel ondersteuning gekomen van de overheid in de vorm van kennis, ICT pakketten en andere ondersteuning (CROW, 2015).

2.1.2 Platforms

Het doel dat in dit onderzoek wordt nagestreefd is het verkennen van de mogelijkheden om de regiecentrales te ontwikkelen als mobiliteitsplatforms vanaf waar flexibele vervoersdiensten van burgers en marktpartijen worden aangeboden. Allereerst is het van belang na te gaan hoe zo'n platform werkt.

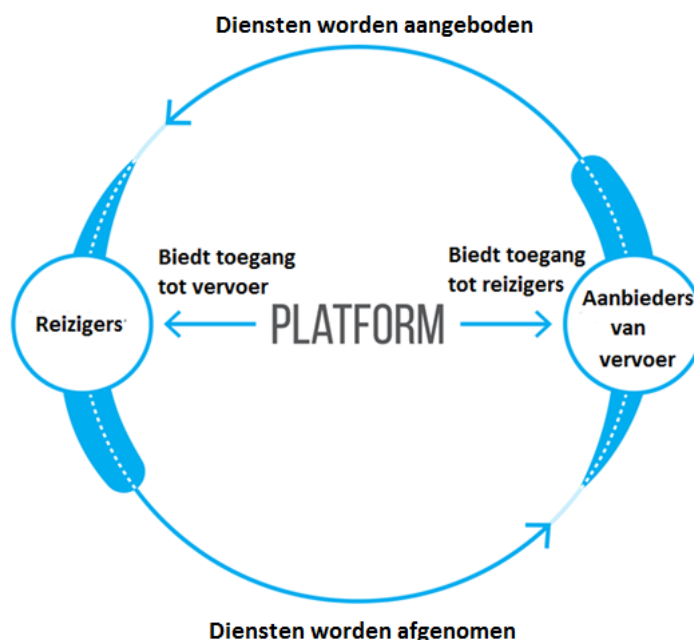
Door de regiecentrales in het leven te roepen kan de overheid (de eigenaar) controle houden over het doelgroepenvervoer zonder alles zelf te moeten organiseren. De regiecentrale functioneert namelijk als intermediair tussen de taxibedrijven en de reizigers. De regiecentrale is een soort platform waarop aanbieders van vervoersdiensten (zoals taxibedrijven) hun diensten aan kunnen bieden en waarop reizigers deze diensten af kunnen nemen. Hierbij zijn er dus twee groepen die iets willen bereiken. De aanbieders van vervoersdiensten willen namelijk hun diensten aan de man brengen en de reizigers willen de diensten afnemen om bepaalde bestemmingen te kunnen bereiken. De regiecentrale komt aan de vraag tegemoet door beide groepen te bieden waar ze naar op zoek zijn. De dienst die een platform verleent aan de aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten is dus het aanbieden van hun product (dienst) aan mogelijke afnemers en de dienst die het platform verleent aan de reizigers is het tegemoet komen aan hun vervoersvraag door ze bepaalde diensten aan te bieden. Hierbij zijn de twee groepen echter sterk afhankelijk van elkaar (Evans, 2003).

Zonder reizigers kunnen de aanbieders namelijk geen diensten verlenen en zonder aanbieders van vervoersdiensten kunnen de reizigers geen diensten afnemen. Dit betekent dat de regiecentrales zich in een tweezijdige markt (two-sided market) zouden bevinden.

“a two-sided market is a market in which a firm sells two distinct products or services to two different groups of consumers (the two “sides”) and knows that selling more to one group affects the demand from the other group, and possibly vice versa. Thus, it is often said that a firm in a two-sided market needs to “get both sides on board” to do business” (Filistrucchi, Geradin & Van Damme, 2012, P. 2)

Een verandering in de diensten die de ene kant afneemt, kan dus een verandering betekenen in de vraag van de andere groep. Dit betekent bijvoorbeeld dat een platform waarop maar één dienst wordt aangeboden waarschijnlijk minder reizigers aantrekt dan een platform waarop meer diensten worden aangeboden. Omgekeerd geldt dit ook: een platform dat weinig reizigers bereikt zal minder aantrekkelijk zijn voor diensten om zich bij aan te sluiten dan een platform dat veel reizigers bereikt. De werking van zo'n platform staat weergegeven in de volgende figuur:

Figuur 3: Werking van een platform



Bron: Eigen bewerking van Applicoinc.com

Of de regiecentrales zich echt in een tweezijdige markt bevinden valt ook nog in twijfel te trekken. Hoewel het duidelijk is dat de vervoerders afhankelijk zijn van de reizigers en vice versa is het namelijk de vraag of de regiecentrales daadwerkelijk voor meer (mogelijke) interactie tussen deze groepen zorgen (Fröhlich, 2010; Ivaldi, Sokullu & Toru, 2015). Zo lijkt de nadruk bij de regiecentrales niet op het zorgen voor meer ritten te liggen, maar vooral op het verkrijgen van efficiëntie. In dit onderzoek wordt echter ook nagegaan of er kansen zijn voor de regiecentrales om waarde te creëren door meer transacties mogelijk te maken. In 2.2.1 wordt dit verder uitgewerkt.

2.1.3 Aanbieders van vervoersdiensten

Het doel dat wordt nagestreefd in dit onderzoek is het onderzoeken van de mogelijkheden van de regiecentrale als platform voor mobiliteit waarbij er ook ruimte is voor initiatieven van marktpartijen en burgers. Om dit te doen zal een businessmodel worden samengesteld.

Deze wordt samengesteld op basis van gesprekken met aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten en mobiliteitsplatforms. Hiervoor is het van belang ook duidelijk te maken wat wordt verstaan onder een aanbieder van een (flexibele) vervoersdienst en hoe deze zich verhoudt tot een platform. Met aanbieder van een (flexibele) vervoersdienst wordt degene bedoelt die zorgt dat bepaalde reizen kunnen worden afgelegd. Zoals de regiecentrales in eerste instantie worden georganiseerd is de regiecentrale dus het platform en de Regiotaxi is een aanbieder van een (flexibele) vervoersdienst. In het geval van een autodeelsysteem, waarbij mensen hun geplande ritten online kunnen zetten zodat andere mensen hierop kunnen reageren om mee te reizen, zou er gesteld kunnen worden dat het hierbij om een platform gaat. Het systeem is namelijk zowel afhankelijk van aanbieders van ritten als van reizigers. Er is hierbij echter geen sprake van een platform met een compleet mobiliteitsaanbod en dit systeem is dan ook vooral interessant als toevoeging aan het flexnet en de regiecentrale en niet als voorbeeld voor de regiecentrale als platform. Om deze reden worden platforms die geen verschillende flexibele vervoersdiensten aanbieden dus meegenomen als aanbieders van vervoersdiensten. Indien er platforms binnen platforms ontstaan, wordt dit ook wel 'envelopement' genoemd (Eisenmann, Parker & Van Alstyne, 2006; Tiwana, Konsynski & Bush, 2010). De platforms die in dit onderzoek ook als platform worden meegenomen zijn dus platforms met allerlei verschillende vervoersdiensten.

2.1.4 Reizigers

De reizigers vormen de andere groep, naast de aanbieders van vervoersdiensten, die een platform aan zich zou moeten binden (Filistrucchi, Geradin & Van Dplamme, 2012). Deze reizigers zouden aangetrokken kunnen worden tot een platform doordat een platform ze toegang biedt tot allerlei aanbieders van vervoersdiensten. Dit kan er voor zorgen dat de reiziger gemakkelijk gebruik kan maken van verschillende vervoersdiensten. Hiervoor is het dus van belang dat het platform zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten aan zich weet te binden om zo aantrekkelijk mogelijk voor de reizigers te kunnen zijn.

2.2 Basis van de businessmodellen van platforms

Om een businessmodel te kunnen maken moet er allereerst een basis worden gevonden waarmee platforms kunnen worden geanalyseerd. Walravens en Ballon (2013) ontwikkelden een kader van waaruit businessmodellen van platforms kunnen worden beschreven. Dit kader vormt de basis van de structuur van de businessmodellen in dit onderzoek. Hierbij is er aandacht voor het waarde onderdeel en het controle onderdeel. Waarde wordt hierbij opgedeeld in de waarde die een platform creëert en het financiële model van een platform. Bij de controle is er enerzijds de technische architectuur. In dit onderzoek wordt dit vertaald naar de functionaliteiten die een platform wel of niet bevat. Anderzijds is er aandacht voor de plek van het platform in het netwerk (van aanbieders van vervoersdiensten tot reizigers). Dit wordt in dit onderzoek controle genoemd.

2.2.1 Waarde

Zoals in 2.1.2 naar voren is gekomen is een platform afhankelijk van zowel de aanbieders van vervoersdiensten als van de reizigers. Hierom dient er te worden nagegaan wat voor waarde een platform kan bieden voor deze beide groepen. In dit onderzoek ligt de nadruk op de waarde voor de aanbieders van vervoersdiensten maar ook de waarde voor de reizigers wordt meegenomen. Dit is dus van belang omdat een platform beide groepen aan zich moet zien te binden (Filistrucchi, Geradin & Van Damme, 2012).

Schaal- en synergievoordelen

Eén van de manieren hoe platforms een voordeel kunnen bieden voor aanbieders van flexibele vervoersdiensten heeft te maken met schaal- en synergievoordelen. Schaalvoordelen komen voor indien er op een grotere schaal wordt geopereerd.

Hierbij wordt er vanuit gegaan dat er bepaalde vaste kosten zijn bij het produceren van goederen of diensten. Een klein bedrijf dat weinig producten of diensten produceert heeft deze vaste kosten, maar een groot bedrijf dat veel producten of diensten produceert ook. Bij het een groot bedrijf zijn deze kosten in verhouding lager doordat het een kleiner aandeel is van de totale kosten (Krugman, 1980). Zo brengt het laten rijden van een bus vaste kosten met zich mee. Indien deze bus meerdere passagiers mee zou kunnen nemen veranderen deze vaste kosten in principe niet, maar de productie (van diensten) wordt wel vergroot. Schaalvoordelen kunnen er dus voor zorgen dat platforms waarde toe kunnen voegen door efficiënter gebruik maken van beschikbare vervoersopties. In het geval van mensen die hun auto willen uitlenen aan anderen kan een reden om deel te nemen aan een platform zijn dat ze hiermee bepaalde organisatorische taken over kunnen hevelen naar het platform. Door de schaal kan dit platform dit efficiënter doen en hiermee zou de aanbieder van de auto dus kunnen worden ontlast.

Synergievoordelen zijn nauw verbonden aan schaalvoordelen maar het verschil is dat het bij schaalvoordelen draait om het vergroten van de productie terwijl het bij synergievoordelen draait om het gebruiken van één productiefaciliteit voor meerdere producten. Hiermee kunnen wederom kosten bespaard worden door meer producten te realiseren met minder vaste kosten (Panzar & Willig, 1981). Zo kan het bijvoorbeeld zo zijn dat elke aanbieder van een (flexibele) vervoersdienst een klantenservice nodig heeft. Indien er 20 verschillende diensten zijn met elk hun eigen klantenservice zou dit betekenen dat er in ieder geval 20 mensen nodig zijn voor de klantenservice. Indien de klantenservice van deze 20 diensten zou worden ondergebracht bij een platform zou dit betekenen dat dit er in ieder geval minder zijn. In dit geval zorgt het platform dus voor klantenservice voor verschillende diensten maar door deze bij elkaar onder te brengen kunnen de vaste kosten worden verlaagd en hiermee kan een platform dus van waarde zijn voor de aanbieders van de (flexibele) vervoersdiensten. Deze synergievoordelen kunnen bijvoorbeeld ook optreden indien één taxi gebruikt wordt voor zowel leerlingenvervoer als Wmo-vervoer. Hierbij worden er kosten bespaard door de ritten te combineren en hiermee wordt er waarde gecreëerd door de kosten te verlagen. Het is dus te verwachten dat schaal- en synergievoordelen voor een kostenbesparing kunnen zorgen voor de aanbieders van vervoersdiensten en dat maakt het gebruik maken van een platform, dat voor deze voordelen zorgt, aantrekkelijk voor aanbieders van flexibele vervoersdiensten.

Het aantal mogelijke transacties

Een andere manier hoe platforms aantrekkelijk kunnen zijn heeft te maken met de netwerkeffecten. De netwerkeffecten hangen sterk samen met het idee van de tweezijdige markt (Liebowitz & Margolis, 1998). Indien een platform namelijk veel diensten verleent aan aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten betekent dit dat het platform veel mogelijkheden biedt voor de reizigers en vice versa. Elke dienst die een platform namelijk verleent aan de ene groep betekent een mogelijke transactie voor de andere groep. Indien het platform namelijk een dienst verleent aan de reiziger door diegene van vervoer te voorzien betekent dit voor de aanbieders van vervoersdiensten een mogelijkheid om dit vervoer te verzorgen en dus om tot een transactie te komen. Een platform met veel reizigers zou dan dus aantrekkelijk zijn voor aanbieders van vervoersdiensten omdat dit veel mogelijke transacties voor ze op kan leveren en een platform met veel aanbieders zou aantrekkelijk zijn voor de reizigers omdat dit veel mogelijke transacties (en dus reismogelijkheden) biedt voor de reizigers. De netwerkeffecten zorgen er dus voor dat een platform voor waarde kan zorgen door beide partijen mogelijkheden te bieden (Rochet & Tirole, 2003). Dit zou ook betekenen dat platforms met veel reizigers aantrekkelijk zijn voor aanbieders van vervoersdiensten en dat platforms met veel vervoersdiensten aantrekkelijk zijn voor reizigers. Het wel of niet zorgen voor meer mogelijke transacties als gevolg van de netwerkeffecten kan dus een reden zijn voor aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten om samen te willen werken met een platform.

Mobiliteitsaanbod voor de reizigers

Het is duidelijk geworden dat een mobiliteitsplatform niet alleen afhankelijk is van de aanbieders van vervoersdiensten maar ook van de reizigers. Hiernaast zijn de reizigers ook de aanleiding van het opzetten van de regiecentrales. Dit maakt het van belang stil te staan bij het perspectief van de reiziger. De regiecentrale als mobiliteitsplatform moet dus niet alleen zorgen dat aanbieders van vervoersdiensten worden aangetrokken maar heeft ook rekening te houden met de reizigers. Volgens de netwerkeffecten heeft de reiziger baat bij een zo groot mogelijk aantal reismogelijkheden (Rochet & Tirole, 2003).

Dit betekent dat er ook verschillende aanbieders gelijksoortige diensten aan zouden kunnen bieden via het platform. Bij een platform waarop deelauto's worden aangeboden is het waarschijnlijk wenselijk dat er meerdere auto's worden aangeboden omdat de reizigers anders weinig reismogelijkheden hebben waardoor het platform onaantrekkelijk wordt.

Door de netwerkeffecten is het dus waarschijnlijk dat een platform zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten aan moet trekken. Dit is indirect ook voordelig voor deze aanbieders zelf en daarom is de verwachting dat zij concurrerende partijen binnen het platform niet als groot obstakel zien. Vanuit de theorie over de netwerkeffecten is het dus te verwachten dat een platform van waarde is voor de reizigers door ze toegang te verschaffen tot veel vervoersdiensten. Een compleet aanbod aan vervoer zou dan dus meer reizigers aantrekken en hierdoor wordt een platform ook weer aantrekkelijker voor de aanbieders van vervoersdiensten. Indien een platform aantrekkelijk wordt voor reizigers kan dit er mogelijk toe leiden dat zij hun reisgedrag veranderen en hierdoor zou de markt voor de aanbieders van vervoersdiensten vergroot kunnen worden.

2.2.2 Financiële model

Het tweede onderdeel van het businessmodel is het financiële model van een platform. Dit model bepaalt hoe de kosten die een platform maakt betaald worden. Doordat een platform diensten verleent zijn hier namelijk bepaalde kosten aan verbonden (voor bijvoorbeeld personeel en een uitvalsbasis). Deze kosten moeten door iemand worden betaald (Rochet & Tirole, 2003). In het geval van de regiecentrales worden deze (en andere) kosten grotendeels gedekt door de overheid en daarom zullen de kosten van het platform waarschijnlijk geen groot obstakel zijn voor zowel taxibedrijven als eindgebruikers. Bij de regiecentrales is er dus sprake van overheidssubsidies. De overheid heeft namelijk belang bij de Regiotaxi die vanuit de regiecentrales wordt georganiseerd en daarom is de overheid bereid hier financiële middelen in te steken. Hierdoor worden de prijzen voor de reizigers lager dan de kosten van de ritten waardoor het voor reizigers aantrekkelijk wordt om gebruik te maken van de regiecentrale en de Regiotaxi. Doordat er hierdoor veel reizigers zijn is het dus ook weer aantrekkelijk voor taxibedrijven omdat er veel (mogelijke) ritten aangeboden kunnen worden. De netwerkeffecten lijken dus van belang voor zowel de aanbieders als afnemers van flexibele vervoersdiensten.

In gevallen dat er geen sprake zal zijn van (overheids)subsidies om de platformkosten te dekken is het dus de vraag hoe de kosten van het platform dan gedekt kunnen worden. Hierbij is het verdienmodel van het platform van belang (Jixiu, Wei, Huang & Hongzhi, 2009). Zoals in 2.2.1 naar voren is gekomen zijn de netwerkeffecten van belang bij een platform. Dit betekent dat de ene groep afhankelijk is van de andere groep (Rochet & Tirole, 2003). In dit geval zijn deze groepen de aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten en de reizigers. Hierdoor kan het zo zijn dat een platform kosten, veroorzaakt door de ene groep, doorschuift naar de andere groep. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat het platform (en de aanbieders van vervoersdiensten) zo veel baat hebben bij een groot aantal reizigers dat het platform de prijs die de reizigers moeten betalen zo laag mogelijk wil houden. Hierdoor zouden er namelijk meer reizigers kunnen komen en dit biedt weer voordelen voor de aanbieders van vervoersdiensten.

Doordat de aanbieders van vervoersdiensten baat hebben bij veel reizigers zou het dus zo kunnen zijn dat zij bereid zijn extra kosten te dragen. Een platform zou dus mogelijk de kosten, die worden gemaakt voor de ene groep, kunnen laten betalen door een andere groep (Eisenmann, Parker & Van Alstyne, 2006; Rochet & Tirole, 2003).

Hiernaast kan een platform op nog een manier met kosten schuiven. Zo kan er worden besloten om gebruikers van diensten van het platform te laten betalen voor de kosten die voor elke dienst die een platform levert gemaakt worden, maar het is waarschijnlijk dat dit niet gebeurt. Zo kunnen bedragen zo laag zijn dat de transactiekosten niet opwegen tegen het bedrag dat hiermee geïnd wordt. Hiernaast kan het zo zijn dat bepaalde zaken niet precies te beprijzen zijn. Hierdoor is het waarschijnlijk dat deze kosten worden samengevoegd met grotere bedragen (Rochet & Tirole, 2003). Zo is het mogelijk dat reizigers niet hoeven te betalen voor reisadvies maar dat ze dus iets extra moeten betalen bij het daadwerkelijk boeken van een rit. Hierbij moeten de gebruikers van het platform (of dit nou de reizigers of de aanbieders van vervoersdiensten zijn) dus betalen per dienst die het platform levert. Het platform heeft echter ook de mogelijkheden om gebruikers niet per dienst te laten betalen maar om gebruik te maken van een betaald lidmaatschap. Met een lidmaatschap hoeft er dus geen prijs te worden verbonden aan elke dienst (Rochet & Tirole, 2006).

Als het gaat om het financiële model van een platform zijn er dus meerdere mogelijkheden. Allereerst kan (overheids)subsidie een rol spelen. Hiernaast is het verdienmodel van belang waarbij platforms dus meerdere mogelijkheden hebben. Zo kunnen kosten van de ene groep gebruikers overgeheveld worden naar de andere groep gebruikers. Hiernaast moet er bepaald worden waar wel of niet voor betaald moet worden en of er sprake is van een betaald lidmaatschap.

2.2.3 Functionaliteiten

Nu er aandacht voor het waarde onderdeel van het businessmodel is geweest, is er nu aandacht voor de mate van controle die een platform heeft binnen het hele systeem (Walravens, 2012). Hierbij is het van belang na te gaan op wat voor manieren het platform kan functioneren als intermediair tussen de aanbieders van flexibele vervoersdiensten en de reizigers. Om dit te achterhalen moet er worden bepaald welke functionaliteiten een mobiliteitsplatform mogelijk kan bevatten. Het wel of niet bevatten van bepaalde functionaliteiten beïnvloedt namelijk de mate van controle dat een platform heeft binnen het systeem (van aanbieders van vervoersdiensten tot reiziger). Om dit te bepalen wordt er aandacht geschonken aan de mogelijke plaats van een platform in het aanbieden van bepaalde diensten. Deze plaats is beter te bepalen als we uitgaan van bottlenecks. Bottlenecks zijn namelijk de delen in een systeem die de waarde, die uiteindelijk uit het systeem komt, sterk beïnvloeden. Indien een bottleneck van slechte kwaliteit is, kan dit namelijk het hele systeem beïnvloeden (Ballon, 2009). In het geval van het aanbieden van mobiliteit kan de informatievoorziening bijvoorbeeld een bottleneck zijn. Indien de informatievoorziening van aanbieders naar mogelijke gebruikers namelijk van lage kwaliteit is, zou dit betekenen dat het hele systeem minder goed functioneert. Dit betekent dus dat een goede informatievoorziening dus ook positief kan werken voor het hele systeem. Een bottleneck wordt hiermee dus een onderdeel van het systeem waarin een belangrijk deel van de waarde voor het gehele systeem bepaald wordt. Dit vraagt om controle over deze bottlenecks. Degene die controle heeft over een bottleneck is een gatekeeper. Deze gatekeeper bepaalt namelijk wat er gebeurt met de input van de bottlenecks (Ballon, 2009).

Indien we terugkeren naar het voorbeeld van de informatievoorziening zou de gatekeeper dus informatie van verschillende vervoersdiensten kunnen samenbrengen, ordenen en aan de hand van de wensen van de gebruikers kunnen aanbieden. De regiecentrale vervult dus bepaalde gatekeeper rollen bij het aanbieden van de Regiotaxi aan de gebruikers.

Een gatekeeper rol is een taak binnen het gehele vervoerssysteem (van aanbieder tot gebruiker) die de uiteindelijke waarde van het systeem zowel kan verhogen als verlagen door de input van een bottleneck om te zetten naar een output van dezelfde bottleneck. Om te kunnen onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor regiecentrales als mobiliteitsplatform is het dus van belang om te kijken welke functionaliteiten (gatekeeper rollen) een platform wel of niet zou moeten bevatten. Hierbij moeten dus allereerst een aantal gatekeeper rollen worden onderscheiden bij het aanbieden van vervoer.

Aan de hand van een literatuurstudie (Ballon, 2009; Lerner & van Audenhove, 2012; Walravens, 2015a; Walravens 2015b; Wei, 2014) is er tot de volgende zes functionaliteiten gekomen:

Reisinformatie en -advies

Bij reisinformatie en –advies bestaat de functionaliteit uit het samenvoegen van informatie over reismogelijkheden om deze vervolgens op een bepaalde manier aan de gebruikers aan te bieden. Door de reisinformatie aan te passen aan de wensen van de gebruikers kan op deze manier de waarde van het systeem verhoogd worden.

Reserveren

Het reserveren van vervoersdiensten via een platform is een stap verder dan enkel het geven van advies. Hierbij worden vervoersdiensten namelijk via het platform gereserveerd bij een aanbieder van een vervoersdienst. Hierdoor zouden de gebruikers dus niet zelf vervoersmiddelen hoeven te reserveren bij verschillende aanbieders.

Reisdata en reizigersinformatie beheren en analyseren

Bij het managen van de reizigersinformatie bestaat de taak uit het verzamelen en analyseren van gebruikersdata waarmee inzichten kunnen worden verkregen in de reisbehoeften van de gebruikers. Door deze data te beheren en te analyseren kunnen inzichten worden verkregen over het reisgedrag en hierdoor kan een inschatting worden gemaakt van de vervoersvraag. Deze data is mogelijk van waarde voor aanbieders van vervoersdiensten omdat hiermee kan worden ingespeeld op de vraag van de reizigers.

Betalen

Bij het betalen bestaat de taak uit het sluiten van de overeenkomst tussen aanbieders van vervoersdiensten en afnemers van diensten. Hierdoor zou een betaling via het platform lopen.

Aanbod afstemmen op de vraag

Bij het afstemmen tussen vraag en aanbod bestaat de taak uit het bepalen en/of inkopen van het aanbod dat op de vraag naar flexibele vervoersdiensten aan zou moeten sluiten. Hierbij kan dus ook de taak horen te zoeken naar innovatieve vervoersmogelijkheden die het beste aansluiten op de vraag van de reizigers.

Klachten en kwaliteitsmanagement

Indien mensen niet tevreden zijn met de diensten die ze worden geleverd moet er de mogelijkheid zijn om een klacht in te dienen. Het platform kan de taak op zich nemen om klachten aan te nemen en te behandelen. Het behandelen van klachten is een onderdeel van kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement hangt nauw samen met het managen en analyseren van reizigersinformatie aangezien met deze informatie ook inzicht kan worden verkregen in de kwaliteit van het vervoer. Zo kan er worden nagegaan of taxi's op tijd bij hun bestemmingen zijn. Door kwaliteitsmanagement wordt de kwaliteit van het vervoer dus gewaarborgd.

Bij het onderzoek wordt allereerst nagegaan in hoeverre de bovenstaande gatekeeper rollen relevant zijn bij het benaderen van een platform. Hierbij wordt er ook nagegaan of er nog andere gatekeeper rollen en dus relevante functionaliteiten zijn. Vervolgens wordt nagegaan welke functionaliteiten een platform idealiter zou moeten bevatten.

2.2.4 Controle

Het wel of niet behouden van controle is een factor die kan bepalen hoe aanbieders van flexibele vervoersdiensten staan tegenover het samenwerken met een platform. Door controle op te geven kan er namelijk de angst ontstaan dat een platform de dienst zal 'uitknippen' (Gawer & Henderson, 2007). Dit houdt in dat doordat er bepaalde controle wordt overgegeven aan een platform, een aanbieder van (flexibele) vervoersdiensten erg afhankelijk zou kunnen worden van het platform. Deze positie zou het platform vervolgens kunnen misbruiken door de dienst zo weinig mogelijk winst te laten maken en zelf het grootste deel van de winst op te strijken. Om de angst hiervoor te verkleinen kan een platform een aantal dingen doen.

Zo kan het platform zo min mogelijk controle overnemen van de aanbieders van vervoersdiensten, zodat deze zelf veel controle behouden en dus niet bang hoeven te zijn om 'uitgeknepen' te worden. Een tweede optie is dat er mechanismes ingebouwd worden die de aanbieders van vervoersdiensten de zekerheid geven dat ze de controle over hun dienst kunnen behouden. Een dergelijk mechanisme moet de aanbieder van vervoersdiensten op de lange termijn garanderen dat de samenwerking positief blijft (Gawer & Henderson, 2007). Het is dus te verwachten dat de aanbieders van vervoersdiensten niet graag willen dat een platform veel controle krijgt over hun dienst. Indien een platform dit dus wel doet, zou dit er toe kunnen leiden dat aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten niet willen samenwerken met een platform.

2.3 Rol van de overheid

De Regiotaxi en het OV zijn georganiseerd vanuit de overheid terwijl er bij het flexnet veel ruimte moet komen voor initiatieven vanuit de burgers en de marktpartijen. Dit leidt er toe dat de overheid een manier moet vinden om voldoende controle te kunnen houden over het publieke belang maar tegelijkertijd taken uit handen kan geven aan marktpartijen en burgers. Hierbij hoeft de overheid niet zelf alles te organiseren maar op de één of andere manier moet er wel gezorgd worden dat het publieke belang wordt behartigd. In dit geval betekent dit dat de overheid de taak heeft te zorgen voor mobiliteit, zodat burgers deel kunnen nemen aan bepaalde activiteiten zoals werk, school en sociale activiteiten (Sanchez, 1999). Bij de traditionele overheid zou de overheid deze mobiliteit zelf verzorgen maar deze gedachte maakt steeds meer plaats voor de gedachte dat de overheid moet zorgen dat de mobiliteit tot stand komt en het dus niet helemaal zelf hoeven te verzorgen. Dit is dus ook het geval bij het flexnet. Volgens Denhardt & Denhardt (2000) past hier dan ook een andere overheidsrol bij. Deze rol draait meer om het sturen van de ontwikkelingen en het faciliteren van initiatieven die bijdragen aan de beleidsdoelen. Zo kan de overheid vooral ruimte aan de markt bieden door bepaalde sturende mechanismes en prikkels in te bouwen. Het idee hiervan is dat, in de goede structuur, de markt een bijdrage kan leveren aan het publieke belang. Indien er sprake is van burgerinitiatieven kan de overheid optreden als 'verbinder' tussen allerlei partijen. Zo kan de overheid gesprekken organiseren en de burgerinitiatieven op weg helpen met hun ervaring en netwerk. Volgens Kolk, Van Tulder & Kostwinder (2008) blijft een belangrijke taak van de overheid hiernaast nog altijd het financieren van zaken die het publieke belang behartigen.

Door bij verschillende mobiliteitsplatforms na te gaan wat voor rol de overheid precies speelt bij het platform kan er worden gekeken hoeveel de overheid moet of kan doen om haar doelen te bereiken en in hoeverre de overheid dit over kan laten aan burgers en marktpartijen. In het geval van het Flexnet wil de provincie Gelderland namelijk meer plek voor initiatieven van burgers en marktpartijen en dit vraagt om een overheid die niet meer invloed uitoefent dan nodig is.

2.3.1 De overheid en een platform

Walravens (2013) heeft in samenhang met de onderdelen van een businessmodel van een platform onderscheid gemaakt tussen een aantal verschillende rollen die de overheid in kan nemen. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen of de overheid wel of niet de controle over de relatie met de eindgebruikers heeft en tussen of de overheid wel of niet de controle heeft over de data en/of infrastructuur van een platform. Dit onderscheid staat weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: Overheidsrol bij een platform

	No control over citizens	Control over citizens
	Enabler city platform	Integrator city platform
Control over data and/or infra-structure	Facilitating city services. Can be be open data initiatives or outsourcing of service creation based on provided datasets. Stimulation development is key. <i>Examples: SF Data, Apps for Amsterdam, NYC Big Apps, NYC Data Mine</i>	Governmental city services. Somewhat more closed approach, can be high-cost depending on implementation. <i>Examples: 311</i>
	Neutral city platform	Broker city platform
No control over data and/or infra-structure	Commercial or crowdsourced city services. City government does not take initiative and relies on privately funded or bottom-up projects <i>Examples: Lonely Planet, Metro, SeeClickFix, FixMyStreet</i>	City-branded services. An unlikely scenario that would be targeted at city branding and city marketing, more than service provision itself <i>Examples: Ljubljana, Tourist Card</i>

Bron: Walravens & Ballon (2013)

In het geval van een mobiliteitsplatform betekent de controle hebben over data en/of infrastructuur dat het onderliggende systeem waarin verschillende vervoersdiensten op elkaar worden aangesloten onder controle van de overheid is. 'Control over citizens' houdt in dat de overheid het contact met de gebruikers van het platform onderhoudt. Bijvoorbeeld door middel van een app. Deze verdeling leidt er toe dat er een viertal 'city platforms' te onderscheiden zijn. Hierbij staat de rol van de overheid centraal. De rol van de overheid leidt dan tot vier mogelijke typen platforms: het enabler platform, het integrator platform, het neutrale platform en het broker platform. In dit onderzoek wordt in eerste instantie nagegaan of deze typologie ook van toepassing is bij mobiliteitsplatform. Indien dit zo is worden vanuit deze typologie de mogelijkheden van de overheid met betrekking tot een mobiliteitsplatform geschetst. Hierbij wordt er rekening gehouden met het idee dat overheden zoveel mogelijk taken wil overlaten aan de markt maar tegelijkertijd ook verantwoordelijk zijn voor zaken als openbaar vervoer en doelgroepenvervoer.

2.4 De Beleidsarrangementenbenadering

Als er een mogelijk businessmodel is opgesteld is het van belang na te gaan in hoeverre de regiecentrales zich kunnen ontwikkelen op basis van dit businessmodel. Om dit te analyseren wordt de Beleidsarrangementenbenadering gebruikt. Een belangrijk voordeel van de Beleidsarrangementenbenadering is dat deze zowel gebruikt kan worden om de huidige situatie te schetsen als om actiepunten op te stellen om deze huidige situatie te veranderen. De Beleidsarrangementenbenadering is een reactie op de netwerkbenadering. Deze netwerkbenadering is gericht op de relaties en machtsstructuren binnen een netwerk en hierdoor zou de macro-context onvoldoende aandacht krijgen. Zo zijn machtsstructuren vaak het gevolg van de politieke en sociale context. Met de introductie van de Beleidsarrangementenbenadering hebben Tatenhove, Arts & Leroy (2000) geprobeerd een benadering te introduceren die wel voldoende rekening houdt met deze context (Van Wijk, Engelen & Blom, 2001).

Met een beleidsarrangement wordt een tijdelijke stabilisering van de inhoud en organisatie van een specifiek beleidsdomein bedoeld (Arts, Leroy & Van Tatenhove, 2006; Wiering & Immink, 2006). Binnen het ruimtelijke beleid beschrijven Wiering en Immink (2006) dit als volgt:

“Organisations (such as authorities, social groups, or companies) adopt certain positions; develop characteristic forms of etiquette and rules of behaviour; and exchange visions and views with each other. Methods, habits, and views within a policy domain become ‘institutionalised’ or, become ‘the pattern’, and ‘worn in’ in the day-to-day implementation of policy” (P. 424)

Een beleidsarrangement is dus eigenlijk een gevolg van de institutionalisering en hangt hier dan ook nauw mee samen. Dit betekent dan ook dat beleidsarrangementen onderhevig zijn aan de sociale en politieke context en daarom ook kunnen veranderen (Arts, Leroy & van Tatenhove, 2006). Een beleidsarrangement kent vier analytische dimensies. De vier dimensies van een beleidsarrangement zijn weergegeven in de volgende tabel:

Tabel 2: Dimensies van een beleidsarrangement

Dimensie	Kenmerken
Coalities tussen actoren	Groepen actoren met gezamenlijke belangen of interesses in een bepaald beleidsveld
Hulpbronnen	Middelen die actoren of coalities hebben om invloed uit te oefenen op het beleid (dit kan in de vorm van financiële middelen of kennis maar bijvoorbeeld ook in de vorm van data of kennis)
Spelregels	Zowel de formele als informele gang van zaken bij het opzetten van beleid (zoals wetten en overeenkomsten maar bijvoorbeeld ook de gewoonte om bepaalde partijen ergens bij te betrekken)
Beleidsdiscours	Inhoud van een beleidsdomein en de manier waarop actoren hier invulling aan geven (hierbij gaat het erover wat actoren bijvoorbeeld als wenselijke uitkomst zien van bepaald beleid)

Bron: Eigen bewerking van Van Wijk, Engelen & Blom, 2001; Wiering & Immink, 2006.

2.4.1 De beleidsarrangementen van platforms

Indien er op basis van de in 2.2 uitgewerkte onderwerpen een businessmodel is opgesteld, moet er gekeken worden in hoeverre de regiecentrales zich kunnen ontwikkelen aan de hand van dit businessmodel. Om dit te doen wordt het beleidsarrangement van de regiecentrales geanalyseerd. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen de vier dimensies van een beleidsarrangement. In deze paragraaf wordt uitgewerkt wat er precies wordt bedoeld met de verschillende dimensies.

Coalities tussen actoren

Bij deze dimensie is het van belang na te gaan wie relevante spelers zijn in een bepaald beleidsarrangement. Hierbij dient er ook te worden nagegaan of er bepaalde coalities bestaan tussen actoren. Het gaat hierbij om alle actoren die invloed hebben op de regiecentrales en hun ontwikkeling (Van Wijk, Engelen & Blom, 2001). Dit betekent dat het zowel gaat om de actoren die op dit moment van belang zijn voor de regiecentrales als de actoren die van belang worden bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel. Ditzelfde geldt voor de samenwerkingsverbanden: er is zowel aandacht voor de samenwerkingsverbanden die nu relevant zijn voor de regiecentrales als voor de samenwerkingsverbanden die dit worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales. Actoren die mogelijk van belang zijn, zijn de regio's, de provincie Gelderland en de aanbieders van vervoersdiensten.

Hulpbronnen

Vervolgens dient er in kaart te worden gebracht welke hulpbronnen invloed hebben op het beleid en welke actoren over welke hulpbronnen beschikken. Hierbij wordt er ook gekeken naar in hoeverre deze hulpbronnen worden toegewend (Van Wijk, Engelen & Blom, 2001). Financiële middelen zijn een belangrijke hulpbron bij het vormgeven van beleid maar ook kennis over technologie en data kunnen van belang zijn. Door deze dimensie in kaart te brengen kunnen dus de machtsverhoudingen tussen de verschillende actoren in kaart worden gebracht. Hierbij is er wederom aandacht voor zowel de hulpbronnen die nu relevant zijn voor de regiecentrales als voor de hulpbronnen die relevant worden bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel.

Spelregels

De volgende stap is het in kaart brengen van de spelregels. Hierbij wordt zowel de formele als informele gang van zaken bedoeld bij het ontwikkelen van beleid. Hierbij moet er worden nagegaan welke wetgeving van belang is en hoe procedures verlopen (Van Wijk, Engelen & Blom, 2001). Dit kunnen zowel spelregels zijn die nu relevant zijn voor de regiecentrales als spelregels die relevant worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan wetgeving en overeenkomsten tussen verschillende actoren.

Beleidsdiscours

Bij de vierde dimensie, het beleidsdiscours, is het van belang na te gaan welke beleidsconcepten leidend zijn bij de verschillende actoren (Van Wijk, Engelen & Blom, 2001). Er dient dus aandacht te zijn voor alle relevante actoren bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel. Hierbij komen de doelen aan bod die worden nagestreefd door de verschillende actoren. Hierbij kan het gaan over hoe men denkt over de toekomst van het mobiliteitsaanbod en over de toekomst van de regiecentrales als platforms.

Bij het analyseren van de dimensies van het beleidsarrangement wordt er gezocht naar barrières en kansen die invloed kunnen hebben op de mogelijkheden van de regiecentrales om zich te ontwikkelen tot een platform zoals deze wordt beschreven in het businessmodel. Hierdoor kan er in kaart worden gebracht in hoeverre de regiecentrales zich kunnen ontwikkelen aan de hand van dit businessmodel.

2.5 Verwachtingen

In deze paragraaf worden de verwachtingen die voortkomen uit 2.2 -2.4 overzichtelijk op een rij gezet. Dit gebeurt in tabel 3, 4 en 5.

Tabel 3: Verwachtingen over het business model van een platform

Business model van een platform
Waarde
→ Voor reizigers kan een platform van waarde zijn doordat ze toegang krijgen tot een groot aanbod aan vervoersdiensten.
→ Een platform kan ervoor zorgen dat de aanbieders van vervoersdiensten toegang hebben tot veel reizigers en dit kan leiden tot meer potentiële transacties. Hierdoor zou een platform van waarde kunnen zijn voor de aanbieders van vervoersdiensten.
→ De markt voor de aanbieders van vervoersdiensten kan worden vergroot doordat reizigers mogelijk anders gaan reizen door een platform (waarbij er mogelijk minder gebruik zal worden gemaakt van de privéauto).
→ Een platform kan zorgen voor schaal- en synergievoordelen voor aanbieders van vervoersdiensten door bepaalde taken te bundelen.
Financiële model
→ Als gevolg van de netwerkeffecten zijn aanbieders van vervoersdiensten waarschijnlijk bereid te betalen voor een platform.
→ Hierdoor kan er mogelijk met kosten geschoven worden (waarbij aanbieders van vervoersdiensten bijvoorbeeld betalen voor kosten die gemaakt worden voor de reizigers).
→ Financiële middelen van de overheid blijven waarschijnlijk van belang.
Functionaliteiten
→ De verwachting is dat een platform mogelijk de volgende functionaliteiten kan bevatten: • Reisinformatie en –advies geven • Reserveren van ritten • Betalen • Reisdata en reizigersinformatie beheren en analyseren • Aanbod afstemmen op de vraag • Klachten en kwaliteitsmanagement
→ Er dient te worden nagegaan welke van deze functionaliteiten een platform idealiter zou moeten bevatten.
Controle
→ Waarschijnlijk willen de aanbieders van vervoersdiensten niet de controle over hun dienst verliezen.
→ Een platform zou hiervoor kunnen zorgen door mechanismes in te bouwen die de aanbieders van vervoersdiensten garanderen dat de samenwerking positief blijft.

Tabel 4: Verwachtingen over de rol van de overheid

Rol van de overheid
→ Platforms zijn waarschijnlijk in te delen met behulp van de typologie van Walravens en Ballon (2013).
→ Er dient bij een platform te worden nagegaan of de overheid de controle zou moeten hebben over de data/infrastructuur en over de relatie met de eindgebruikers (reizigers). Hierbij kunnen de verantwoordelijkheden van de overheid een rol spelen.

Tabel 5: Verwachtingen over het beleidsarrangement

Beleidsarrangement
→ Door de dimensies van het beleidsarrangement in kaart te brengen kunnen barrières en kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales als platforms in kaart worden gebracht.
Coalities van actoren
→ De relevante actoren en hun samenwerkingsverbanden dienen in kaart te worden gebracht. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan over de regio's, de provincie Gelderland en de aanbieders van vervoersdiensten.
Hulpbronnen
→ De relevante hulpbronnen die de verschillende actoren hebben of nodig kunnen hebben dienen in kaart te worden gebracht. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan over de financiële middelen, de hoeveelheid medewerkers, data en kennis over technologie.
Spelregels
→ De relevante spelregels dienen in kaart te worden gebracht. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan over overeenkomsten tussen de provincie Gelderland en de regio's, over aanbestedingen en over wetten als de Wp 2000.
Discours
→ Het discours van verschillende actoren dient in kaart te worden gebracht. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over hoe men denkt over de toekomst van het mobiliteitsaanbod en over de toekomst van de regiecentrales als platforms.

3 Methode

In dit hoofdstuk wordt de methodiek uiteengezet waarmee een antwoord op de hoofd- en deelvragen zal worden verkregen. Bij het uiteenzetten van de methode wordt de structuur van Boeije (2009) gebruikt.

3.1 Strategie

Bij dit onderzoek was het de strategie om stap voor stap tot de nodige informatie te komen. Hierbij is dus steeds beoordeeld welke informatie er op dat moment nodig is. Deze informatie is vervolgens verzameld. Hierna is bepaald welke informatie vervolgens nodig was. De methodiek wordt dus gekenmerkt door een cyclisch proces (Boeije, 2009). In dit onderzoek zijn er twee fases te onderscheiden: het vormen van het businessmodel en het in kaart brengen van de haalbaarheid van dit businessmodel. Het vormen van het businessmodel is gebeurd op basis van 2.2 en 2.3. Het in kaart brengen van de haalbaarheid van dit businessmodel is gebeurd op basis van 2.4. Om deze twee fases goed te kunnen doorlopen moest er data verzameld worden.

3.2 Dataverzameling

Het is van belang dat de methoden van dataverzameling bij een onderzoek aansluiten op de doel- en vraagstelling van een onderzoek (Boeije, 2009). In dit onderzoek is er voor gekozen om twee methoden te gebruiken. Zo is er enerzijds data verzameld via bureauonderzoek. Er zijn namelijk verschillende beleidsdocumenten beschikbaar waar al informatie te vinden is over het beleidsarrangement. Hierbij kan gedacht worden aan wetgeving en documenten over aanbestedingen. Het voordeel van bureauonderzoek is dat de onderzoeker tijd bespaart doordat de gegevens niet verzameld hoeven te worden (Boeije, 2009). In dit geval betekent dat ook dat bepaalde gegevens waarschijnlijk niet te vinden zijn in beleidsdocumenten en op het internet. Hierdoor is er een aanvulling nodig op het bureauonderzoek.

Voor deze aanvulling is er de keuze tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek is er over het algemeen veel structuur aangebracht in de onderzoeksmethode waardoor de vragen en antwoordmogelijkheden al enigszins vast staan (Boeije, 2009). Bij kwalitatief onderzoek is er door de flexibiliteit meer ruimte voor input van de participant en hierdoor sluit dit soort onderzoek beter aan bij een explorerend onderzoek. Aangezien dit een explorerend onderzoek betreft is er dus ook gekozen voor kwalitatief onderzoek. Binnen kwalitatief onderzoek zijn er weer een aantal methoden te onderscheiden. Zo is er de keuze tussen veldwerk, participerende observatie en kwalitatieve interviews (Boeije, 2009). Aangezien het in dit onderzoek gaat om de inzichten van bepaalde mensen en niet om hun levensstijl is het interview een logische keuze. De meeste interviews in dit onderzoek zijn semigestructureerd. Dit betekent dat er vooraf een vragenlijst is gemaakt die de leidraad vormt bij het interview. Deze interviews zijn vastgelegd in interviewverslagen en de respondenten hebben de kans gekregen deze interviewverslagen te controleren op interpretatiefouten. Deze verslagen zijn te vinden in een ander document dat niet voor iedereen beschikbaar is. Hiernaast is er sprake van een aantal ongestructureerde gesprekken. In bijlage 1 is te vinden welke interviews semigestructureerd zijn afgenomen en welke ongestructureerd zijn afgenomen.

3.3 Data analyse

Indien de data verzameld is dient deze nog te worden geanalyseerd om met deze informatie een antwoord op de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek te kunnen krijgen. Aan de hand van het theoretisch kader en de hoofd- en deelvragen kunnen thema's worden onderscheiden. De data is geordend op basis van deze thema's. Dit wordt de inductieve analysemethode genoemd (Boeije, 2009). Vervolgens is er binnen deze thema's gezocht naar bevindingen over specifieke onderwerpen/hypothesen. De tekst is aan de hand hiervan gelabeld.

Vervolgens is er per onderwerp/hypothese nagegaan wat verschillende respondenten er over zeggen. Er wordt hierbij gezocht naar overeenkomsten en tegenstellingen en deze worden vergeleken met wat er op basis van de theorie te verwachten is. Vervolgens wordt er verklaard waarom informatie wel of niet overeenkomt met de verwachtingen uit de theorie.

3.4 De onderzochte eenheden

Bij een onderzoek is het van belang van te voren vast te stellen wie of wat er onderzocht worden. Het is van belang dat de vervoersdiensten daadwerkelijk interessant zijn voor een platform (zoals de regiecentrale) om aan te bieden. Om dit te garanderen is er intensief overleg geweest met de provincie Gelderland om de respondenten te bepalen. Hiernaast zijn ook het OV en de taxibranche meegenomen om te zien hoe deze diensten zich verhouden tot de nieuwe flexibele diensten. Verder zijn er Nederlandse en internationale platforms geïnterviewd om de mogelijkheden van platforms in kaart te kunnen brengen. Er zijn interviews met overheden (regio's en provincie Gelderland) om het beleidsarrangement in kaart te kunnen brengen en hiernaast zijn er gesprekken met experts geweest. De interviews staan weergegeven in bijlage 1. In bijlage 2 en 3 is een beschrijving te vinden van de aanbieders van flexibele vervoersdiensten en van de platforms die zijn meegenomen in het onderzoek.

3.5 Plaats van het onderzoek

Volgens Boeije (2009) is het van belang stil te staan bij de plaats van een onderzoek. Hierbij is het van belang onderscheid te maken tussen primair en secundair onderzoek. Bij het bureauonderzoek is er sprake van secundair onderzoek doordat er bestaande gegevens worden gebruikt. Hierdoor is de plaats van het onderzoek minder van belang en het woord bureauonderzoek geeft al aan dat dit vooral achter een bureau zal gebeuren. Bij de interviews (primair onderzoek) is dit wel meer van belang. Aangezien er in dit onderzoek vrij specifieke data nodig was die waarschijnlijk niet bij veel personen verkrijgbaar was, was het van belang dienstbaar te zijn. Dit wil zeggen dat er voor face-to-face interviews rekening gehouden is met de plaats (en tijd) die voor de respondent het beste uitkwam. Ook is er de mogelijkheid geboden om bepaalde data via telefoongesprekken, Skype of e-mail te verkrijgen.

3.6 Betrouwbaarheid

Het is bij een onderzoek van belang om stil te staan bij de betrouwbaarheid:

“betrouwbaarheid betekent dat de waarnemingen zo min mogelijk worden beïnvloed door toevallige of niet-systematische fouten” (Boeije, 2009, P.274)

In dit geval wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek deels gegarandeerd door het gebruiken van zowel bureauonderzoek als kwalitatieve interviews. Hierdoor kan informatie namelijk vanuit verschillende invalshoeken worden verkregen. Deze methode heet ook wel methodetriangulatie. Hiernaast zijn de interviewverslagen voorgelegd aan de respondenten. Deze hebben vervolgens aan kunnen geven of de interviewverslagen het gesprek juist weergeven en of er eventueel interpretatiefouten zijn. Deze methode heet 'member validation'. Ten slotte wordt de betrouwbaarheid versterkt door methodische verantwoording. Dit betekent dat tijdens een onderzoek is bijgehouden wat er wordt gedaan en hoe dat wordt gedaan (Boeije, 2009). Op deze manier is het voor de uiteindelijke lezer duidelijk hoe de informatie precies is verkregen. De betrouwbaarheid van dit onderzoek wordt dus bepaald door methodetriangulatie, member validation en methodische verantwoording.

3.7 Validiteit

Met validiteit wordt bedoeld dat een onderzoeker meet wat hij of zij wil meten. Hierbij moet het onderzoek dus niet beïnvloed worden door systematische fouten. In dit onderzoek wordt de validiteit wederom gegarandeerd door de methodetriangulatie en de methodische verantwoording.

Door bijvoorbeeld beleidsdocumenten en input van verschillende participanten te vergelijken is namelijk gekeken of deze overeenkwamen om zo te weten of er is gemeten wat er gemeten moest worden. Hiernaast zorgt de methodische verantwoording er voor dat lezers kunnen nagaan hoe tot bepaalde informatie is gekomen en dit komt de validiteit ten goede. Lezers kunnen hierdoor namelijk beter oordelen over de herkomst van bevindingen. Ten slotte is er ook gebruik gemaakt van inhoudsvaliditeit door bij experts na te gaan of de beweringen in 2.2 en 2.3 de waarheid goed dekken (Boeije, 2009). Dit is gebeurd door middel van een gesprek met Edward Rosbergen en Jan-Derk van 't Rot op 21 maart 2016. Bij het adviesbureau Muconsult houden zij zich bezig met openbaar vervoer.

3.8 Externe validiteit

Bij validiteit kan er ook stilgestaan worden bij de externe validiteit.

“Externe validiteit of generalisering heeft te maken met de vraag of de onderzoeksconclusies gelden voor andere, niet onderzochte situaties” (Boeije, 2009. P. 279)

Met dit onderzoek wordt beoogd een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van de regiecentrales in Gelderland en daarom is het primaire doel ook niet om te onderzoeken in hoeverre de bevindingen van belang zijn voor andere situaties. De invulling van het businessmodel kan wel nuttig zijn voor andere situaties. Er is in dit onderzoek echter ook gezocht naar de veranderingen die nodig zijn in een bepaald beleidsarrangement in de provincie Gelderland. Deze kunnen in andere situaties volledig anders zijn en daarom kunnen de bevindingen niet zomaar gegeneraliseerd worden, hoewel het wel mogelijk is dat bepaalde bevindingen ook in andere situaties kunnen gelden.

3.9 Ethiek

In de voorgaande paragrafen van dit onderzoek is het duidelijk geworden dat er veel keuzes zijn gemaakt. Bij deze keuzes is het echter ook van belang dat er rekening gehouden wordt met de ethiek. Hiervoor moet er worden nagegaan of het onderzoek mogelijke nadelige gevolgen kan hebben. Hierbij moet er een afweging gemaakt worden tussen de kennisopbrengst en de mogelijke negatieve gevolgen (Boeije, 2009).

Doordat er iets wordt onderzocht wat nog ontwikkeld wordt is het van belang dat onderhandelingen of het maken van afspraken niet negatief wordt beïnvloed door dit onderzoek. In dit geval kan dit op twee manieren kunnen gebeuren. Allereerst had dit kunnen gebeuren tijdens de interviews. Hierdoor is het van belang de participanten aan te laten geven of er informatie is die niet met bepaalde partijen of personen gedeeld mag worden. Hiernaast kan dit ook gebeuren doordat de resultaten van het onderzoek beschikbaar worden in bijvoorbeeld een scriptiebank. Hierbij is het ook van belang na te gaan of dit geen ongewenste gevolgen heeft voor de participanten voordat het onderzoek beschikbaar wordt voor anderen. Hoewel er geen aanleiding is om te denken dat dit onderzoek negatieve gevolgen kan hebben, is het wel van belang hier waakzaam voor te zijn.

4 Businessmodel van een platform

Dit hoofdstuk vormt het eerste deel van de analyse waarin invulling wordt gegeven aan het businessmodel en aan de rol die de overheid hierbij kan hebben. Dit wordt gedaan door telkens eerst de verwachtingen te formuleren. Vervolgens worden de resultaten van de interviews besproken en ten slotte worden er conclusies getrokken. Uiteindelijk worden de uitkomsten verwerkt in een overzichtelijke tabel. Hierbij is er ook aandacht voor de rol van de overheid.

4.1 Waarde

4.1.1 Aanbod voor de reizigers

Volgens de netwerkeffecten is het van belang dat een mobiliteitsplatform zowel veel reizigers als aanbieders van vervoersdiensten aantrekt. Hierom is het van belang na te gaan wat voor waarde een platform kan bieden voor de reizigers. Volgens het idee van de netwerkeffecten zou dit dus zijn dat reizigers toegang krijgen tot veel aanbieders van vervoersdiensten waardoor ze meer mogelijkheden hebben om zich te verplaatsen. Door dit pakket via een platform aan te bieden wordt het voor de reiziger dus gemakkelijker om met deze vervoersdiensten te reizen en ook om reizen af te leggen met een combinatie van verschillende vervoersdiensten.

De respondenten zijn het er over eens dat een platform van waarde voor de reizigers is doordat het ze van veel reismogelijkheden kan voorzien. De netwerkeffecten zijn dus zeker van belang. Voordelen voor de reizigers die verder naar voren zijn gekomen zijn dat platforms de gehele reis (meerdere modaliteiten) kunnen verzorgen en dat reizigers zich mogelijk maar één keer hoeven te registreren. Deze voordelen hebben dus met gemak voor de reiziger te maken. Maarten ten Brinke (Go About) geeft bijvoorbeeld aan dat het belangrijk is om een platform *“overzichtelijk en behapbaar te maken voor de reiziger”*. Dit gemak heeft echter ook te maken met dat reizigers een zo volledig mogelijk aanbod van reismogelijkheden krijgen. Dit aanbod wordt mogelijk gemaakt door een groot aantal vervoersmogelijkheden te koppelen aan het platform. Ook Jantine Vochteloo (KNV taxi), Remon Steentjes (Connexxion) en Frank van Setten (Arriva) vinden dat het van belang is dat een platform zo compleet mogelijk is, om zo een zo volledig mogelijk aanbod aan de reiziger te kunnen bieden.

Voor de reizigers kan een platform dus voordelen bieden door een zo volledig mogelijk aanbod aan vervoersmogelijkheden te bieden. Dit komt overeen met de theorie over netwerkeffecten. Doordat een platform namelijk voor een groot reisaanbod kan zorgen en de aanbieders van vervoersdiensten dit zelf niet kunnen, wordt het platform van waarde voor de reiziger. Deze conclusie is echter niet gebaseerd op onderzoek naar de reizigers zelf maar op de perspectieven van aanbieders van vervoersdiensten en platforms. Voor meer duidelijkheid zou vervolgonderzoek naar het perspectief van de reizigers nodig zijn.

4.1.2 Meer potentiële transacties voor de aanbieders van vervoersdiensten

Volgens het idee van de netwerkeffecten zou een platform van waarde zijn doordat het zowel de aanbieders van vervoersdiensten als de reizigers van meer mogelijke transacties zou voorzien. Voor de reizigers is een platform dus van waarde doordat de reizigers veel aanbieders van vervoersdiensten kunnen bereiken via het platform maar voor de aanbieders van vervoersdiensten zou het platform van waarde zijn doordat er meer reiziger bereikt kunnen worden. Daardoor zouden er meer transacties plaats kunnen vinden. Hierbij kunnen er mogelijk spanningen ontstaan doordat aan de hand van de netwerkeffecten verwacht kan worden dat een platform met zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten voor zoveel mogelijk transacties en dus omzet zou zorgen terwijl dit ook betekent dat er meer concurrerende aanbieders van vervoersdiensten aan een platform worden gekoppeld. Door deze concurrentie hebben deze aanbieders van vervoersdiensten mogelijk een lagere omzet.

Uit de interviews is duidelijk naar voren gekomen dat het realiseren van meer mogelijke transacties over het algemeen de belangrijkste reden is voor aanbieders van vervoersdiensten om gebruik te maken van een platform. Ook Marieke Kassenberg (provincie Gelderland) en de platforms zelf geven aan dat ze dit als de belangrijkste waarde van een platform zien. Zo zegt Niels Tvilling Larsen (Flexdanmark) het volgende over de beweegredenen van aanbieders om gebruik te maken van een platform:

“Their primary goal is to get more [customers] to join in. To get access to more possible customers”

Dit betekent dus ook dat het voor de aanbieders van vervoersdiensten belangrijk is dat er veel potentiële reizigers bereikt kunnen worden via het platform. Jantine Vochteloo (KNV taxi) ziet ook kansen voor de taxibranche als er mobiliteitsplatforms gaan ontstaan. Zij denkt dat taxibedrijven hierdoor meer reizigers kunnen bereiken. Hierbij geeft ze wel aan dat het van belang is dat mensen zelf hun vervoerder kunnen kiezen zodat de aanbieders van vervoersdiensten zich kunnen onderscheiden als het gaat om kwaliteit.

Niet iedereen zag deze waarde in een platform. Zo zijn er respondenten die denken dat een platform niet voor meer reizigers zou zorgen en er zijn respondenten die wel geloven dat een platform dit kan, maar ze willen eigenlijk helemaal niet meer reizigers bereiken. De NS is één van de twee respondenten die twifelen of een platform wel voor meer reizigers zou zorgen. Hierbij gaat de NS echter uit van haar centrale rol in het mobiliteitsaanbod. De ontwikkeling van platforms zou deze centrale rol van de traditionele vervoerders echter wel eens kunnen veranderen. Hierbij is het volgens Giorgio Ambrosino (GA consultancy, persoonlijke communicatie, 23-05-2016) echter van belang welke partijen de platforms zullen ontwikkelen en beheren. Indien dit de traditionele vervoerders zijn (zoals de NS) zou de NS inderdaad het grootste deel van de reizigers zelf kunnen bereiken. Uit dit onderzoek is echter naar voren gekomen dat andere aanbieders van vervoersdiensten liever niet zien dat een vervoerder een platform zou beheren. Hiernaast valt te zien dat overheden (in het geval van Flexdanmark, SMILE Vienna en de regiecentrales) en andere marktpartijen (in het geval van UbiGo en Beamr) over het algemeen de partijen zijn die platforms ontwikkelen. Het is dus waarschijnlijk dat de NS in de toekomst wel steeds meer baat zou kunnen hebben bij een platform als het gaat om het bereiken van meer reizigers.

Ook Jaap Hoekstra (Automaatje) denkt dat een platform niet voor meer reizigers zou zorgen doordat de meeste nieuwe reizigers aangetrokken worden door mond-tot-mond reclame. Hoewel dit op dit moment het geval is, betekent dit niet dat een platform niet voor meer reizigers kan zorgen.

Gerrit Bruntink en Inus Westhoff (Vlearmoesbus) geven aan dat ze wel denken dat een platform voor meer mogelijke reizigers kan zorgen maar ze geven hierbij ook aan dat er hier niet altijd behoefte aan is. De Vlearmoesbus zou vaak al volgeboekt zijn en hierdoor hoeft het bereiken van meer reizigers niet per se een voordeel te zijn. Dit betekent dus dat ze wel geloven in de netwerkeffecten maar dat dit voor hun op bepaalde momenten geen waarde oplevert.

De aanbieders van vervoersdiensten geven over het algemeen aan niet bang te zijn voor concurrentie binnen het platform. Sommige aanbieders van vervoersdiensten geven wel aan dat ze liever niet hebben dat er aanbieders van diensten met gelijke diensten in gelijke gebieden aan het platform gekoppeld worden. Het lijkt er dus op dat een compleet platform met veel vervoersdiensten als iets positiefs wordt gezien maar dat deze aanbieders toch een beetje huiverig zijn als het om concurrentie gaat.

Over het algemeen is het realiseren van meer potentiële transacties dus van grote waarde voor de aanbieders van vervoersdiensten. Een klein aantal respondenten twijfelt hieraan maar deze twijfel lijkt niet volledig terecht.

Indien een partij echter geen behoefte heeft aan extra reizigers betekent het bereiken van meer potentiële reizigers ook geen voordeel. Indien een partij geen capaciteit heeft, is het de vraag of je deze partij nodig hebt in je platform. De uitkomst van het onderzoek is dus grotendeels in lijn met de literatuur over netwerkeffecten. Een platform zou dus voor meer mogelijke transacties kunnen zorgen en hierdoor van waarde zijn voor de aanbieders van vervoersdiensten. Al geldt dit niet voor alle aanbieders van vervoersdiensten. Aanbieders van vervoersdiensten kunnen concurrentie mogelijk als iets negatiefs ervaren indien andere partijen diensten aan bieden via het platform die erg op hun eigen diensten lijken. Hierdoor kan er de spanning ontstaan tussen enerzijds het streven naar een platform met een compleet aanbod aan vervoersdiensten en anderzijds het feit dat concurrentie tussen deze diensten door sommige aanbieders van vervoersdiensten als iets negatiefs gezien kan worden.

4.1.3 Vergroten van de markt voor de aanbieders van vervoersdiensten

Een platform met veel reismogelijkheden is aantrekkelijk voor reizigers. Indien een platform dus erg compleet is, kan dit er toe leiden dat mensen besluiten via het platform te gaan reizen, waardoor ze mogelijk minder met hun eigen auto zouden reizen. Hierdoor kan de markt voor de aanbieders van vervoersdiensten vergroot worden waardoor aanbieders van vervoersdiensten mogelijk meer kunnen verdienen dankzij een platform.

Het is dus voor de reizigers belangrijk is dat er een volledig aanbod bereikt kan worden via het platform. Dit volledige aanbod is volgens Reinhard Birke (SMILE Vienna) en Hans Arby (UbiGo) niet alleen van belang om de reizigers meer keuze te bieden maar dus ook om het reisgedrag van mensen te beïnvloeden. Een volledig aanbod zou mensen er namelijk toe kunnen zetten om geen eigen auto te nemen en al hun reizen met andere vervoersdiensten af te leggen. Hierdoor zou de markt voor de aanbieders van vervoersdiensten groter worden volgens Birke en Arby.

Ook Arnd Baetzner (Researcher bij de universiteit van St. Gallen, Persoonlijke communicatie, 23-05-2016) geeft aan dat het van belang is dat platforms een volledig aanbod hebben om de markt te kunnen beïnvloeden. Hij stelt dat er behoefte is aan “well managed large entities” zodat een platform op elke vervoersvraag een antwoord kan bieden. Hans Arby (UbiGo) bevestigt dit. Zo zou uit de pilot van UbiGo zijn gebleken dat 50% van de deelnemers zou terugkeren naar het reisgedrag van voor de pilot indien het platform zou verdwijnen.

Een platform kan er dus voor zorgen dat mensen hun reisgedrag veranderen waardoor dit de markt kan vergroten voor de aanbieders van vervoersdiensten.

4.1.4 Zorgen voor schaal- en synergievoordelen

De regiecentrales zijn in eerste instantie opgezet om verschillende vervoersstromen op een efficiëntere manier uit te laten voeren door te zorgen voor schaal- en synergievoordelen. Door verschillende zaken (zowel vervoer als organisatorische taken) te bundelen zouden er bij een platform dus mogelijk schaal- en synergievoordelen op kunnen treden.

Uit de interviews is gebleken dat alle mobiliteitsplatforms schaal- en synergievoordelen als voordelen zien voor de aanbieders van vervoersdiensten. Onder de aanbieders van vervoersdiensten heerst er echter verdeeldheid over dit onderwerp. Dit heeft er mee te maken dat sommige aanbieders van vervoersdiensten geen/weinig functies weggelegd zien voor een platform. Deze schaal- en synergievoordelen kunnen verschillende dingen zijn. Zo geeft Karina Tiekstra (Mywheels) aan dat reizigers zich nu vaak bij iedere aanbieder van vervoersdiensten opnieuw in moeten schrijven. Een platform zou er volgens Tiekstra voor kunnen zorgen dat mensen zich maar één keer hoeven in te schrijven en dat ze dan ook maar één keer gescreend hoeven te worden door het platform. Frits Rasing (Mobiël Gedeeld) denkt dat het een voordeel zou kunnen zijn als een platform het callcenter wordt voor verschillende diensten.

Andrew Batey (Spinlister) en Coen Vermeulen (Hopperpoint) geven aan dat ze niet denken dat een platform voor veel schaal- en synergievoordelen kan zorgen. Dit heeft te maken met dat hun systemen vrij geautomatiseerd zijn waardoor een platform niet veel functionaliteiten zou kunnen overnemen.

Uit de interviews met platforms zelf is gebleken dat zij op allerlei manieren voor schaal- en synergievoordelen kunnen zorgen. Hans Arby (UbiGo) geeft aan dat kleine initiatieven kunnen meedraaien in de marketingmachine van UbiGo. Verder geeft Niels Tvilling Larsen (Flexdanmark) aan dat initiatieven niet langer zelf telefonisch bereikbaar hoeven te zijn en hiernaast kan Flexdanmark de reizigers garanderen dat ze vervoerd worden. Indien een initiatief onverwachts toch geen vervoersdienst kan leveren, kan het platform dit dus oplossen. Volgens Maarten Neeskens (Beamrz) kan een platform ook voor een efficiënter gebruik van vervoersmiddelen zorgen door ritten te bundelen.

Platforms laten zien dat ze op verschillende manieren voor schaal- en synergievoordelen kunnen zorgen. Toch zien niet alle aanbieders van vervoersdiensten dit voordeel in een platform. Dit kan te maken hebben met dat mobiliteitsplatforms een vrij nieuw fenomeen zijn. Bij de interviews is naar voren gekomen dat de meeste aanbieders van vervoersdiensten geen goed beeld hebben over wat een platform zou zijn en wat het voor hun zou kunnen betekenen. De scepsis onder de aanbieders van vervoersdiensten zou dus deels veroorzaakt kunnen worden door onwetendheid. Feit blijft dat deze scepsis er is en dat deze mogelijk moet worden weggenomen om zoveel mogelijk diensten aan te laten sluiten bij een platform. Desalniettemin bevestigen de meeste respondenten wel het idee dat een platform voor schaal- en synergievoordelen kan zorgen. De resultaten bevestigen dus grotendeels de theorie dat platforms mogelijk voor waarde kunnen zorgen door schaal- en synergievoordelen.

4.1.5 Uitwisselen van kennis tussen aanbieders

Door verschillende aanbieders van vervoersdiensten te koppelen aan een platform is het ook mogelijk dat ze met elkaar in contact komen en zo ook van elkaar kunnen leren.

Een aantal aanbieders van vervoersdiensten geeft aan dat het inderdaad van belang is dat aanbieders van diensten van elkaars kennis en ervaringen kunnen leren. Zo zegt Inus Westhoff (Vlearmoesbus): *“we moeten met elkaar de uitdaging aangaan”*. Het zijn voornamelijk de kleinschalige diensten (veelal met vrijwilligers) die hier de waarde van inzien. Dit kan verklaard worden doordat deze diensten niet het doel hebben om een zo groot mogelijke markt te veroveren waardoor ze andere partijen niet per se al concurrenten zien en hiernaast doordat het vaak kleinschalige diensten zijn waardoor er betrekkelijk weinig kennis en ervaring is.

Een platform zou er dus voor kunnen zorgen dat verschillende aanbieders van vervoersdiensten met elkaar in contact komen zodat ze van elkaar kunnen leren. Dit is voornamelijk van belang voor kleinschalige diensten met vrijwilligers.

4.2 Financiële model

4.2.1 Inkomsten vanuit de aanbieders van vervoersdiensten

Het financiële model vormt samen met de waarde van een platform het waarde onderdeel van het businessmodel zoals beschreven door Walravens en Ballon (2013). Uit de theorie is naar voren gekomen dat aanbieders van vervoersdiensten waarschijnlijk bereid zijn te betalen voor een platform indien dit ze meer transacties en dus geld oplevert als gevolg van de netwerkeffecten.

Over het algemeen blijkt ook uit de interviews dat aanbieders van vervoersdiensten bereid zijn om te betalen voor een platform. Hierbij geven ze wel aan dat deze dan wel voor extra reizigers moet zorgen. Dit komt dus overeen met de theorie. Er zijn twee aanbieders van vervoersdiensten die aangeven niet te willen betalen voor een platform.

De Vlearmoebus is er hier één van. Gerrit Bruntink en Inus Westhoff (Vlearmoebus) hadden al aangegeven dat ze niet veel behoefte hebben aan extra reizigers doordat de bus vaak al vol zit. Dat zij niet willen betalen voor een platform kan hier dus door verklaard worden. Ook Herman Jonkmans (Automobiel) geeft aan niet te willen betalen voor een platform. De kosten zijn volgens Jonkmans een belangrijk punt om te twifelen aan het nut van een dergelijk platform voor Automobiel, aangezien ze nu draaien op vrijwilligers, waarbij geldt: “wat gratis kan, kan gratis”. Het gebruikmaken van een betaald platform resulteert volgens Jonkmans in onnodige kosten. Dat Jonkmans niet wil betalen voor een platform komt dus voornamelijk doordat het hem niet nuttig lijkt als een platform ritten gaat plannen doordat dit nu door vrijwilligers gedaan wordt. Dit heeft dus te maken met de functionaliteiten die een platform uitvoert en dit wordt verder behandeld in 4.3.

De respondenten die bereid zijn te betalen voor een platform geven allemaal, op één na, aan dit te willen doen per transactie. Dit betekent dat het platform wordt betaald per reis waarbij het platform betrokken is. Dit benadrukt dat een platform vooral van waarde is doordat er meer potentiële reizigers bereikt kunnen worden. Op twee aanbieders na geven alle aanbieders van vervoersdiensten aan te willen betalen voor een platform en dan dus het liefst per transactie. Hierdoor zou het platform voor hen namelijk kosten met zich meebrengen die in verhouding staan tot de extra opbrengsten voor de aanbieders van vervoersdiensten. De twee respondenten die aangaven niet te willen betalen zijn aanbieders van vervoersdiensten die ook niet veel voordelen zien in een platform en het gaat hierbij om kleinschalige diensten die draaien op vrijwilligers.

Over het algemeen zijn aanbieders van vervoersdiensten dus bereid te betalen voor een platform waarbij het aantal transacties van invloed is op de som die ze bereid zijn te betalen. Dit betekent dat het platform gestimuleerd wordt om zoveel mogelijk reizigers aan te trekken aangezien er dan meer inkomsten zijn voor het platform.

4.2.2 Schuiven met kosten van de reizigers naar de aanbieders van vervoer

Hoewel er in dit onderzoek niet is nagegaan of reizigers bereid zijn te betalen voor de diensten van een platform is er wel uit de theorie naar voren gekomen dat een platform mogelijk met kosten kan schuiven om zo meer transacties mogelijk te maken. Dit zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat een reiziger niet voor reisadvies hoeft te betalen maar dat deze kosten worden doorberekend aan de aanbieders van vervoersdiensten. Hierbij moeten de voordelen als gevolg van de netwerkeffecten dus opwegen tegen de extra kosten.

Uit de interviews blijkt dat deze verwachting klopt. De aanbieders van vervoersdiensten zijn over het algemeen bereid op te draaien voor kosten voor de reizigers indien dit ze wel extra reizigers oplevert. De netwerkeffecten zijn hierbij dus erg van belang voor de aanbieders van vervoersdiensten. Indien er dus meer reizigers worden aangetrokken tot een platform doordat zij niet voor allerlei diensten hoeven te betalen, schept dit dus de verwachting dat er ook meer mogelijk transacties zijn voor de aanbieders van vervoersdiensten. Dit zorgt weer voor meer inkomsten en daarom zouden de aanbieders van vervoersdiensten bereid zijn voor een deel van de kosten, die gemaakt worden voor de reizigers, op te draaien.

Aanbieders van vervoersdiensten zijn dus inderdaad bereid om op te draaien voor kosten die gemaakt worden voor de reiziger indien dit er voor zorgt dat er meer reizigers gebruik maken van het platform en dus van de diensten.

4.2.3 Inkomsten door het ontwikkelen van apps

Er is nog een mogelijke inkomstenbron aan bod gekomen tijdens de interviews. Naast de inkomsten uit aanbieders van vervoersdiensten zijn er namelijk ook platforms die inkomsten genereren door apps voor bedrijven te ontwikkelen die draaien op hun platform.

Dit doet Go About bijvoorbeeld. Hiernaast kan een platform inkomsten genereren door app ontwikkelaars te laten betalen om een app op basis van het platform te mogen bouwen zoals gebeurt bij SMILE Vienna. Hoewel deze bron van inkomsten dus niet in de theorie aan bod is gekomen, bestaat deze dus wel.

4.2.4 *Geen financiële onafhankelijkheid van de overheid*

Er zijn dus verschillende inkomstenbronnen voor een platform. In deze paragraaf wordt nagegaan of een platform, dat de wensen vervult van de provincie Gelderland, financieel onafhankelijk kan zijn of dat er inkomsten vanuit de overheid nodig blijven.

Er is gebleken dat mobiliteitsplatforms in principe financieel onafhankelijk kunnen functioneren. UbiGo is financieel onafhankelijk en de inkomsten van het platform komen vanuit de aanbieders van vervoersdiensten. Hierbij geeft Hans Arby (UbiGo) wel aan dat het van belang is dat er met elke aanbieder goede afspraken worden gemaakt. Dit geeft aan wat er ook uit de andere interviews is gebleken: er is geen 'one size fits all' oplossing. In het geval van de regiecentrales en het flexnet zal dit echter niet mogelijk zijn. De platforms die financieel onafhankelijk zijn richten zich namelijk vooral op de rijkere bevolking in stedelijke gebieden. Hans Arby beschrijft zijn doelgroep dan ook als "the people that spend the most on mobility".

Vanuit de verantwoordelijkheid die een overheid heeft, kan een overheid dit echter niet doen. Hierbij zullen dan ook subsidies nodig zijn. Dit blijkt zowel bij SMILE (Vienna) als bij Flexdanmark. Bij SMILE (Vienna) komt naar voren dat een combinatie van inkomsten ook goed kan werken. Zo kent SMILE (Vienna) inkomsten vanuit aanbieders van vervoersdiensten en vanuit bedrijven die apps ontwikkelen op hun platform. Hiernaast krijgen ze ook overheidssubsidies. Deze combinatie zou in het geval van het flexnet in Gelderland ook goed kunnen werken. Ook Marieke Kassenberg van de provincie Gelderland is het hier mee eens. Zij stelt dat de overheid verantwoordelijk blijft voor mobiliteit, ook als deze steeds meer vanuit de markt en de samenleving wordt georganiseerd. Deze initiatieven gaan een deel van het openbaar vervoer vervangen en het is volgens Kassenberg dan ook logisch dat de provincie hier dan financiële middelen aan besteedt.

Hoewel een platform dus in principe financieel onafhankelijk van de overheid kan functioneren, kan dit waarschijnlijk niet indien dit platform ook het doelgroepenvervoer en de onderkant van het OV dient te omvatten. Een platform dat dus tegemoet komt aan de wensen en vooral verantwoordelijkheden van de provincie Gelderland kan dus waarschijnlijk niet geheel onafhankelijk van overheidssubsidies functioneren omdat er dan geen financiële prikkel is om alle mogelijke reizigers van vervoer te voorzien (in plaats van alleen de reizigers die het meeste opbrengen).

4.3 Functionaliteiten

4.3.1 *Mogelijke functionaliteiten van een platform*

Nu het waarde onderdeel van het businessmodel is behandeld, is er nu aandacht voor het controle onderdeel. Hierbij komen allereerst de mogelijke functionaliteiten van een platform aan bod. In het theoriehoofdstuk zijn, op basis van het identificeren van zogenoemde gatekeeper rollen, een aantal mogelijk functionaliteiten voor een platform opgesteld.

In het onderzoek is gebleken dat deze functionaliteiten relevant zijn bij de vraag of een platform deze wel of niet zou moeten bevatten. Hiernaast zijn er nog een aantal extra functionaliteiten naar voren gekomen. Zo zou een platform een rol kunnen spelen bij het met elkaar in contact brengen van verschillende initiatieven. Deze initiatieven zouden zo van elkaar kunnen leren en zo hoeven de initiatieven "het wiel niet steeds opnieuw uit te vinden" (Frits Rasing, Mobiel Gedeeld). Hiernaast geven een aantal aanbieders van vervoersdiensten aan dat een platform ook voor marketing zou kunnen zorgen.

Doordat het platform een totaalplaatje biedt zou het zichzelf dan ook als zodanig kunnen presenteren. Als dit meer reizigers aantrekt komt dit de aanbieders van vervoersdiensten uiteindelijk ten goede. Ten slotte geven Niels Tvilling Larsen (Flexdanmark) en Marcel Slotema (Forseti) aan dat een platform ook als back-up kan functioneren voor bijvoorbeeld vrijwilligersvervoer. Indien iemands rit met een bepaalde dienst verhinderd is, kan het platform een alternatief verzorgen. Naast de in dit onderzoek onderscheiden mogelijke functionaliteiten voor een platform zijn er dus aan de hand van de interviews nog drie mogelijke functionaliteiten bij gekomen.

Dit zorgt voor de volgende mogelijk functionaliteiten voor een platform:

- Reisinformatie en –advies geven
- Reserveren van ritten
- Betalen
- Reisdata en reizigersinformatie beheren en analyseren
- Aanbod afstemmen op de vraag
- Klachten en kwaliteitsmanagement
- Kennis delen
- Marketing
- Back-up

Verder is gebleken dat alle in 2.2.3 geformuleerde functionaliteiten van belang zijn bij de vraag of een platform deze uit zou moeten voeren.

4.3.2 *Totaalpakket voor de reizigers*

Vervolgens is het de vraag welke functionaliteiten een platform zou moeten bevatten volgens de verschillende respondenten.

Over het algemeen geven de aanbieders van vervoersdiensten aan dat een platform zoveel mogelijk functionaliteiten zou moeten bevatten. Zo is het bij sommige diensten niet mogelijk om te reserveren en dit zou het ook niet zijn als er een platform komt. Alleen het betalen is iets dat geen van de vier initiatieven gebaseerd op vrijwilligers wil dat het platform doet. Jaap Hoekstra (Automobiel) en Gerrit Bruntink en Inus Westhoff (Vlearmoesbus) willen dat een platform niets doet behalve het informeren van reizigers over het bestaan van hun dienst. De reden dat deze diensten niet willen dat een platform functionaliteiten uitvoert heeft er mee te maken dat ze er geen direct voordeel van inzien en daardoor zouden ze een structuur met een platform onnodig ingewikkeld vinden. Zo zegt Jaap Hoekstra (Automobiel): *“We willen zo weinig mogelijk vastknopen aan een structuur”*. Deze argwaan komt voort uit dat de kracht van de initiatieven het persoonlijke, kleinschalige karakter is. Hiernaast zijn de diensten over het algemeen ontstaan uit ontevredenheid over het traditionele aanbod. Dit zorgt voor argwaan als het gaat om een platform dat veel functionaliteiten uitvoert. Zes van de acht aanbieders van flexibele vervoersdiensten geven dus aan dat een platform (bijna) alle functionaliteiten uit zou moeten voeren en twee geven aan een beperkte rol te zien voor een platform.

Bij het onderzoek is echter naar voren gekomen dat het vooral van belang is na te gaan welke functionaliteiten een platform uit moet voeren om aan de wens van de reiziger tegemoet te komen. Zo geeft Hans Arby (UbiGo) aan dat het van belang is dat er een totaalpakket wordt gepresenteerd aan de reiziger. Ook Marieke Kassenberg (provincie Gelderland) geeft aan dat het van belang is dat de reiziger via één plek kan zien wat zijn/haar reismogelijkheden zijn en ook gelijk reizen kan boeken en betalen (indien dit mogelijk is). Een platform moet dus in ieder geval een totaalpakket bieden aan de reiziger om het platform zo aantrekkelijk genoeg te maken om te gebruiken.

Over het algemeen geven aanbieders van vervoersdiensten dus aan dat een platform veel functionaliteiten zou moeten bevatten indien dit voor een voordeel voor de reiziger zorgt. Redenen dat een platform sommige functionaliteiten niet uit zou moeten voeren hebben te maken met dat het simpelweg niet mogelijk is (zoals het reserveren van een plek in de bus) of met dat aanbieders van vervoersdiensten hun dienst zo simpel mogelijk willen blijven organiseren. Dit heeft te maken met argwaan tegen grootschalige structuren. Wel is gebleken dat een platform niet meer zou moeten doen dan nodig is om het gewenste resultaat te bereiken voor de reiziger. Dit brengt ons bij het volgende onderwerp: de controle van het platform.

4.4 Controle

4.4.1 *Aantasten van het lokale en persoonlijke karakter van diensten*

In 2.2.4 is naar voren gekomen dat aanbieders van vervoersdiensten mogelijk bang kunnen zijn de controle te verliezen indien ze samenwerken met een platform. Als gevolg hiervan zouden kleinschalige diensten mogelijk het lokale en persoonlijke karakter kunnen verliezen.

Dit is bevestigd bij de interviews. Zo zegt Peter Strikkeling ('Vervoer op maat' bus): *"Wij kennen de mensen en bij een callcenter kun je dat niet verwachten. De lijntjes zijn kort"*. Ook Jaap Hoekstra (Automaatje) geeft aan dat het van belang is dat het persoonlijke karakter behouden blijft. Sommige aanbieders geven aan dat het persoonlijke karakter verloren kan gaan indien er een platform tussen de aanbieder en de reiziger komt te zitten.

Het verliezen van het lokale en persoonlijk karakter is dus een angst die zou ontstaan bij aanbieders van kleinschalige diensten. Het is dus van belang dat een platform dit voorkomt en deze aanbieders ook het vertrouwen geeft dat dit niet zal gebeuren.

4.4.2 *Mogelijkheid voor aanbieders van vervoersdiensten om zich te kunnen onderscheiden*

Aanbieders van vervoersdiensten hebben baat bij zoveel mogelijk reizigers en reizigers hebben baat bij zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten. Indien verschillende aanbieders van vervoersdiensten concurreren binnen een platform hebben reizigers dus waarschijnlijk meer keuze. Hierdoor zouden er meer reizigers kunnen komen en dat betekent weer meer mogelijke transacties voor de aanbieders van vervoersdiensten.

Dit is bevestigd in de interviews. Hierbij zou het wel van belang zijn dat aanbieders van vervoersdiensten zich kunnen onderscheiden zodat ze invloed hebben op de hoeveelheid reizigers die ze aantrekken. Indien een platform deze mogelijkheden zou beperken voor de aanbieders van vervoersdiensten wordt dit als nadeel gezien. Dit betekent bijvoorbeeld dat deelauto's hun eigen merknaam houden zodat mensen weten waarmee ze precies reizen. Alle aanbieders van vervoersdiensten die zijn geïnterviewd geven aan dat er goede afspraken moeten zijn over wat een platform wel en niet doet en in hoeverre een platform een sturende rol speelt. Zo geeft Herman Jonkmans (Automobiel) aan dat een platform zich moet beperken tot het schetsen van de mogelijkheden zodat de reiziger zelf een keuze kan maken. Coen Vermeulen (Hopperpoint) geeft aan dat er goede afspraken moeten worden gemaakt over de parameters die het reisadvies bepalen. Aanbieders willen dus de zekerheid hebben dat ze niet worden benadeeld ten opzichte van andere aanbieders.

Volgens de geïnterviewde platforms klopt dit idee. Reinhard Birke (SMILE Vienna) geeft aan dat een platform niet teveel invloed moet uitoefenen op de aanbieders. Zo kunnen de aanbieders van vervoersdiensten zich namelijk zelf onderscheiden door middel van onder andere prijs en kwaliteit. Ook de andere platforms laten zien dat het van belang is dat aanbieders van vervoersdiensten zich kunnen onderscheiden. Hans Arby (UbiGo) geeft aan dat dit van belang is omdat aanbieders de controle over hun diensten willen behouden en dan in het bijzonder over de relatie met de klanten.

Ook Maarten Neeskens (Beamrz) geeft aan dat het van belang is dat diensten zich kunnen blijven onderscheiden. Een gevolg hiervan is dat aanbieders van vervoersdiensten bij Beamrz zelf hun aanbod en prijs kunnen bepalen.

Het is dus van belang dat aanbieders van vervoersdiensten zich via het platform kunnen onderscheiden. Indien een platform dit niet zou toelaten wordt dit dus een nadeel van een platform. Dit is van belang omdat een platform waarschijnlijk concurrerende aanbieders van vervoersdiensten omvat om zo een zo groot mogelijk aanbod aan de reiziger te kunnen bieden.

4.4.3 Faciliterend platform

Er is dus gebleken dat een platform zoveel mogelijk functionaliteiten zou moeten bevatten maar dat het tegelijkertijd zo min mogelijk invloed zou moeten uitoefenen op de diensten die via het platform worden aangeboden.

De meeste respondenten zijn er over eens dat een platform eigenlijk niet meer moet doen dan nodig is. Zo zegt Jaap Hoekstra (Automobiel): *“Neem geen verantwoordelijkheden over als het niet moet”*. Karina Tiekstra (Mywheels) zegt er het volgende over: *“Ik zou het faciliterend inschieten. Ik denk dat het heel goed is om dingen aan elkaar te koppelen. (...) Doe alleen wat je nodig hebt om die uitwisseling te faciliteren”*. Hoewel een platform dus allerlei functionaliteiten uit zou kunnen voeren is het volgens Tiekstra het beste als het platform niet meer doet dan echt nodig is om deze faciliterende en verbindende rol in te kunnen nemen om zo een totaalpakket aan de reiziger aan te kunnen bieden. Andere platforms tonen aan dat dit mogelijk is. Een platform kan namelijk mechanismes inbouwen die het mogelijk maken voor de reiziger om allerlei zaken via het platform te regelen zonder dat het platform invloed heeft op deze zaken.

Er is dus gebleken dat het van belang is dat een platform niet meer doet dan nodig is om verschillende diensten te kunnen bundelen en aan de reiziger aan te kunnen bieden. Dit is mogelijk door mechanismes in te bouwen en systemen zo te koppelen dat de reiziger alles kan regelen via één platform zonder dat het platform hier invloed op uitoefent.

4.5 Rol van de overheid

Walravens en Ballon (2013) hebben naast het businessmodel voor platforms ook een typologie gemaakt voor platforms aan de hand van de betrokkenheid van de overheid. Er wordt allereerst nagegaan in hoeverre deze typologie van toepassing is op mobiliteitsplatforms door de verschillende onderzochte platforms in te delen aan de hand van deze typologie. Vervolgens wordt nagegaan wat de rol van de overheid bij de ontwikkeling van een platform in samenhang met de regiecentrales en de OV-visie zou moeten zijn.

De typologie van Walravens en Ballon (2013) is gebaseerd op twee factoren: de controle over de relatie met de eindgebruikers en de controle over de data en/of infrastructuur. Met controle over data/infrastructuur wordt de controle over het platform zelf bedoeld en niet over de vervoersdiensten.

Door bij verschillende platforms na te gaan waar de overheid wel of geen controle over heeft is er tot de volgende indeling gekomen:

Tabel 6: Overheidsrol bij de onderzochte platforms

De overheid heeft..	Geen controle over relatie met eindgebruikers	Controle over relatie met eindgebruikers
Controle over data/infrastructuur	Upstream (zonder City Life) Flexdanmark (voor instanties)	Upstream (met City Life) Flexdanmark (voor individuen) Regiecentrales (Flevoland en Gelderland)
Geen controle over data/infrastructuur	Go About (zonder Ikwilvervoer.nl) UbiGo Beamrz	Ikwilvervoer.nl (met Go About)

De regiecentrales staan ingedeeld onder controle over de relatie met de eindgebruikers en controle over data/infrastructuur ook al zijn de meeste regiecentrales aanbesteed aan private partijen. De regio's houden zelf echter de controle over de relaties met de vervoerders. Hiernaast wordt in de bestekken nauwkeurig bepaald hoe de regiepartij om dient te gaan met de reiziger. Vandaar dat alle regiecentrales toch in dit vak zijn geplaatst.

Er is gebleken dat de typologie gebruikt kan worden bij mobiliteitsplatforms aangezien het mogelijk is onderscheid te maken op bases van de twee criteria. Het is wel gebleken dat een aantal platforms zich niet beperken tot één categorie. Dit komt dan doordat het platform de mogelijkheid biedt aan anderen om het contact met de reiziger te onderhouden maar dit zelf ook doet. Zo biedt Upstream (voorheen SMILE Vienna) de mogelijkheid aan andere partijen om apps te bouwen die aansluiten op het platform maar tegelijkertijd is er ook contact met de reiziger via de City Life app (ook van de overheid). Bij Flexdanmark geldt ongeveer hetzelfde. Flexdanmark onderhoudt zelf het contact met de reizigers maar biedt ook bepaalde instanties (zoals ziekenhuizen) de mogelijkheid dit te doen.

Dit zorgt ervoor dat de rol van een overheid als het gaat om de controle over de relatie met de eindgebruikers kan veranderen terwijl het wel of niet controle hebben over de data en/of infrastructuur iets is dat per platform vast staat. Dit valt ook te zien bij Go About. Zo heeft Go About (geen overheid) in ieder geval controle over de data en/of infrastructuur maar bieden ze Ikwilvervoer.nl (wel overheid) de mogelijkheid om het contact met de eindgebruikers te onderhouden via een website. Hiernaast heeft Ikwilvervoer.nl invloed op de vervoersdiensten die worden toegevoegd aan Go About. Ikwilvervoer.nl heeft echter geen controle over de data en/of infrastructuur en daarom zijn ze wel afhankelijk van de welwillendheid van Go About. Ten slotte zijn er nog platforms als UbiGo en Beamrz waarbij de overheid zowel geen controle heeft over de data en/of infrastructuur als over de relatie met de eindgebruikers.

De typologie van Walravens en Ballon (2013) is dus toepasbaar op mobiliteitsplatforms. Nu is het van belang om na te gaan in hoeverre de rol van de overheid bij de regiecentrales in de toekomst hetzelfde dient te zijn als nu. Hiervoor is het van belang na te gaan wat voor belang de overheid kan hebben bij het wel of niet de controle behouden over de relatie met de eindgebruikers en over de data en/of infrastructuur.

4.5.1 Controle over data/infrastructuur

Controle over data/infrastructuur is één van de criteria die aangeven wat de rol van de overheid is in relatie tot een platform. Uit de theorie is gebleken dat de overheid waarschijnlijk steeds meer op de achtergrond wil treden en niet meer alles zelf zal organiseren, maar er voor zorgt dat anderen dit kunnen doen. Hierbij zou een overheid meer als verbinder functioneren.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er een belang voor de overheid is om controle over de data en/of infrastructuur van een platform te hebben. Dit heeft te maken met de verantwoordelijkheden van de overheden. Zo is de provincie Gelderland volgens Marieke Kassenberg (provincie Gelderland) verantwoordelijk voor de mobiliteit van haar inwoners. Dit hoeft de provincie echter niet in te vullen door voor openbaar vervoer te zorgen maar dit kan ook gebeuren door het vervoersaanbod dat er is, helder en toegankelijk te maken voor de burgers. De gemeenten zijn vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor passend vervoer voor mensen die daar behoefte aan hebben. De invulling van dit begrip is volgens Marcel Slotema (Forseti) echter aan de gemeenten zelf. Dit betekent wederom dat ze het vervoer zelf niet zo zeer hoeven te verzorgen, als ze er maar zeker van zijn dat er passend vervoer is. Vanuit deze verantwoordelijkheden is het van belang dat de overheid de controle heeft over de data/infrastructuur om zo het mobiliteitsaanbod te kunnen overzien en aan te kunnen vullen waar nodig. Ook Reinhard Birke (SMILE Vienna) geeft aan dat het van belang is dat de overheid deze controle heeft bij een platform: *“If we would not build such a platform there will be a commercial platform and then we would not have control over the distribution of mobility in Vienna”* Indien dit dus aan de markt wordt overgelaten, wordt de overheid ook afhankelijk van deze marktpartijen. Dit kan een gevaar vormen als het gaat om de verantwoordelijkheden van overheden. Ikwilvervoer.nl is een voorbeeld waarbij dit wel gebeurt. In dit geval is er een goede verhouding met de marktpartij (Go About) en tot dusverre werkt Go About mee aan de vragen vanuit Ikwilvervoer.nl.

Indien vervoer meer en meer vanuit de markt en samenleving gaat komen is het echter van belang dat de provincie en de gemeenten toch hun verantwoordelijkheden blijven vervullen. Indien een overheid afhankelijk is van zowel het vervoer uit de markt en samenleving als van platforms die niet van de overheid zijn, is het waarschijnlijk dat er te weinig grip is op het vervoersaanbod. Een overheid wordt dan afhankelijk van platforms van marktpartijen en deze marktpartijen hebben hele andere belangen dan overheden. Zo zijn platforms vanuit de markt (Beamr en UbiGo) gericht op de rijkere bevolking in stedelijke gebieden, terwijl de overheid ook zorg draagt voor vervoer voor degenen die anders buiten de boot zouden vallen. De marktpartijen hebben dus niet zoveel belang bij het laten aansluiten van kleinschalige vervoersdiensten, terwijl dit voor de provincie juist wel van belang is. Hiernaast kunnen de meeste aanbieders van flexibele vervoersdiensten zich er in vinden dat een overheid de controle heeft over de data en infrastructuur van een platform en ook KNV taxi en OV-bedrijven (Arriva en Connexxion) kunnen zich hier in vinden. Er is dus geen weerstand vanuit aanbieders van vervoersdiensten tegen een overheid die de controle heeft over de data en infrastructuur.

Ook Andreas Noordam (Stedendriehoek), Marijke Eppink (Stedendriehoek) en Geert-Jan Verzijden (Achterhoek) vinden het van belang dat de overheid voldoende controle houdt op de data en infrastructuur van het platform. Volgens Verzijden is dit van belang om efficiëntie en effectiviteit te garanderen en om de financiën onder controle te houden. Hiernaast zou dit van belang zijn om de rechtmatigheid te verzekeren. Anders zouden taxibedrijven samen met de regiecentrale ritten kunnen declareren die helemaal niet zijn gereden. Andreas Noordam en Marijke Eppink vinden dit van belang om zelf grip op het vervoer te hebben en zo ook de kwaliteit in handen te hebben. Hierdoor zou er mogelijk ook beter op nieuwe opgaven kunnen worden gereageerd. Om diezelfde reden zou de regiecentrale in de stedendriehoek publiek worden opgezet.

Vanuit de verantwoordelijkheden van de provincie en de gemeenten lijkt het van belang dat de overheid controle heeft over data en/of infrastructuur bij een platform. Hierbij dient wederom te worden benadrukt dat dit niet betekent dat de overheid controle moet hebben over de diensten zelf. Integendeel: door controle te hebben over de data en infrastructuur van een platform kan de overheid toch grip houden op het vervoersaanbod zonder alles zelf te hoeven organiseren. Dit past bij het idee van de faciliterende overheid zoals aan bod is gekomen in 2.3. De samenwerking tussen Go About en Ikwilvervoer.nl laat echter zien dat de overheid misschien niet per se controle hoeft te hebben over data en/of infrastructuur.

Vanuit de verantwoordelijkheden van de overheid zou dit wel een logische stap zijn maar er is meer onderzoek nodig om na te gaan of het ook zou werken indien de overheid geen controle heeft over de data en/of infrastructuur.

4.5.2 *Controle over de relatie met de eindgebruikers*

Nu dient er te worden nagegaan of het wenselijk zou zijn dat de overheid de controle heeft over de relatie met de eindgebruikers (reizigers). Op dit moment heeft de overheid bij de regiecentrales in de Achterhoek en de Stedendriehoek de controle over de relatie met de eindgebruikers. Geert-Jan Verzijden (Achterhoek) geeft echter aan dat dit niet per se zo hoeft te zijn maar dat er op dit moment geen andere geschikte partij was om dit te doen.

SMILE Vienna en Flexdanmark laten zien dat een combinatie ook mogelijk is. Zo heeft de overheid in Wenen een app (Vienna City Life) voor reizigers maar andere partijen kunnen ook apps ontwikkelen op basis van hun platform. Bij Flexdanmark zien we iets soortgelijks: Flexdanmark verzorgt de voorkant voor de individuele reizigers maar instanties die het platform van Flexdanmark gebruiken kunnen hun eigen applicaties ontwikkelen.

Het is dus mogelijk dat een overheid ruimte biedt aan de markt om de relatie met de eindgebruiker te onderhouden terwijl de overheid dit tegelijkertijd ook zelf doet om te garanderen dat de reiziger toegang heeft tot het platform. Zo kunnen ze garanderen dat reizigers een goed overzicht hebben over de reismogelijkheden door zelf een applicatie te ontwikkelen en hiernaast kan er ruimte aan de markt worden gegeven om het platform voor hun eigen toepassingen te gebruiken. Op deze manier kunnen bedrijven bijvoorbeeld een applicatie maken voor hun werknemers om ze zo van mobiliteit te voorzien en om het reisgedrag te kunnen monitoren.

4.6 *Samenstellen van het businessmodel*

De verschillende onderdelen van een businessmodel voor een platform zoals beschreven door Walravens en Ballon (2013) zijn besproken en vormgegeven op basis van wetenschappelijke literatuur getoetst met kwalitatief onderzoek. De belangrijkste uitkomsten worden in deze paragraaf samengevat om vervolgens tot een businessmodel te komen voor een platform waarop allerlei (flexibele) vervoersdiensten aan kunnen sluiten.

Een platform kan voor schaal- en synergievoordelen zorgen door bepaalde taken van diensten over te nemen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over het klantencontact. Hierbij geldt echter dat niet alle aanbieders van vervoersdiensten willen dat een platform taken overneemt en dan zijn er ook nog verschillen als het gaat om welke taken een platform over kan nemen. Hierdoor zou het goed zijn als een platform de mogelijkheid biedt om bepaalde taken over te nemen maar dit moet geen verplichting zijn voor de aanbieders van vervoersdiensten. De grootste waarde van een platform voor aanbieders van vervoersdiensten komt voort uit het feit dat er meer reizigers bereikt kunnen worden. Om veel reizigers te bereiken is het weer van belang om een zo groot mogelijk aanbod aan vervoer aan het platform te verbinden. Het is dus van belang dat er zo veel mogelijk vervoersmogelijkheden aan het platform worden gekoppeld. Over het algemeen staan aanbieders van vervoersdiensten positief tegenover het samenwerken met een platform. Ook de taxibranche en de OV-bedrijven staan hier achter als het platform maar compleet genoeg is om zoveel mogelijk reizigers te kunnen bereiken.

Als het gaat om het financiële model is gebleken dat er niet één model is dat past bij alle mogelijke aanbieders van vervoersdiensten. Over het algemeen zijn aanbieders van vervoersdiensten bereid een bedrag per transactie te betalen voor het gebruik van het platform. Dit geldt echter niet zozeer voor initiatieven met vrijwilligers. Hierdoor is het van belang om per partij na te gaan wat deze toevoegt aan het platform en wat voor afspraken er over het betalen gemaakt kunnen worden. Voor de meeste marktpartijen is betalen namelijk geen probleem doordat een platform voor meer reizigers kan zorgen.

Initiatieven met vrijwilligers hebben over het algemeen niet het doel om zoveel mogelijk reizigers aan te trekken. Het is dan van belang na te gaan wat deze dienst toe kan voegen aan het mobiliteitsaanbod en of de overheid bereid is hiervoor extra kosten te maken. Dat marktpartijen bereid zijn te betalen voor de diensten van een platform blijkt ook uit dat er al platforms actief zijn die zonder subsidies functioneren. Deze richten zich echter niet op de onderkant van het OV maar juist op de rijkere bevolking in stedelijke gebieden. Het is dus waarschijnlijk dat een platform dat iedereen kan voorzien in zijn vervoersbehoeften niet helemaal onafhankelijk kan functioneren van subsidies. Al met al is er gebleken dat er geen 'one size fits all' oplossing is op de vraag hoe en door wie er betaald dient te worden voor een platform. Wel geven de meeste aanbieders van vervoersdiensten aan bereid te zijn om (per transactie) te betalen.

Om een platform zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor de reizigers is het van belang dat het platform zoveel mogelijk functionaliteiten bevat. Niet alle initiatieven staan het echter direct toe dat een platform veel taken uitvoert. Hierdoor is het van belang om deze diensten ook de mogelijkheid te bieden om in mindere mate te integreren hoewel het uiteindelijk het beste is als de initiatieven zoveel mogelijk integreren. Dit biedt over het algemeen namelijk meer gemak voor de reiziger.

Initiatieven willen soms niet dat een platform veel functionaliteiten heeft als het gaat om hun dienst omdat ze bang zijn de controle te verliezen over hun dienst. Het is echter mogelijk om systemen op een manier op elkaar aan te laten sluiten waarbij een platform wel veel functionaliteiten bevat maar toch weinig tot geen invloed uitoefent op de aanbieders van vervoersdiensten. Het is dan ook van belang dat een platform dit doet. Hierbij moet het dus zoveel mogelijk functionaliteiten bieden aan de reizigers zonder invloed uit te oefenen op de aanbieders van vervoersdiensten. Ook is het van belang dat aanbieders van vervoersdiensten zich kunnen blijven onderscheiden. Dit houdt in dat de reiziger moet kunnen zien waarmee hij/zij reist en dat de aanbieders van vervoersdiensten zelf bepalen wat de dienst inhoudt en wat deze kost.

Als het gaat om de rol van de overheid lijkt het er op dat het logisch is dat de overheid de controle behoudt over de data en/of infrastructuur vanwege de verantwoordelijkheden op het gebied van mobiliteit. Als het gaat om de relatie met de eindgebruiker kan de overheid tegelijkertijd de relatie met de eindgebruikers onderhouden als andere partijen de mogelijkheid bieden om dit te doen.

De belangrijkste punten van het businessmodel staan weergegeven in de volgende tabel:

Tabel 7: Businessmodel voor een platform

Businessmodel	
Waarde onderdeel	
Waarde	• Toegang tot meer reizigers voor de aanbieders van vervoersdiensten • Zoveel mogelijk vervoersmogelijkheden voor reizigers • Mogelijkheid bieden om taken van aanbieders over te nemen/te bundelen
Financiële model	• Aanbieders van vervoersdiensten zijn over het algemeen bereid te betalen • Geen 'one size fits all' oplossing
Controle onderdeel	
Functionaliteiten	• Zo veel mogelijk functionaliteiten om het de reiziger gemakkelijk te maken • Initiatieven ondersteunen door het verzorgen van een back-up en het faciliteren van kennis delen
Controle	• Diensten onafhankelijk van het platform laten blijven functioneren • Mechanismes inbouwen om het platform toch zoveel mogelijk functionaliteiten te laten bevatten • Aanbieders van vervoersdiensten de mogelijkheid bieden om zich te onderscheiden
Rol Overheid	
Controle over data/infrastructuur	• Vanuit de verantwoordelijkheden van de overheid is het logisch dat de overheid de controle over data/infrastructuur behoudt
Controle over eindgebruikers	• Zowel de relatie met eindgebruikers onderhouden als andere partijen de kans bieden dit te doen

4.7 Het businessmodel en de regiecentrales

Indien we het gemaakte businessmodel vergelijken met de regiecentrales zoals ze nu worden opgestart zijn er grote verschillen. In deze paragraaf worden de belangrijkste verschillen kort behandeld.

4.7.1 Het aantrekken van aanbieders van vervoersdiensten en reizigers

Bij de regiecentrales zoals ze nu worden opgezet hoeft de overheid zich eigenlijk niet druk te maken over of er wel voldoende vervoerders en reizigers zijn. Reizigers die gebruik willen maken van bepaalde vormen van vervoer worden namelijk verplicht om dit via de regiecentrales te doen en de regiecentrale zorgt dat er geschikt vervoer beschikbaar is. Hiernaast zijn er nu voldoende aanbieders van vervoersdiensten (taxibedrijven) beschikbaar om aan de wens van de huidige reizigers (doelgroepenvervoer en een deel van het openbaar vervoer) tegemoet te komen. Bij het ontwikkelen van het businessmodel is het echter van belang dat er een zo volledig mogelijk aanbod aan vervoer komt om het platform zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor de reizigers. Een belangrijk verschil tussen de regiecentrales zoals ze nu worden opgestart en een platform aan de hand van het businessmodel is dat laatstgenoemde meer aandacht moet hebben voor het aantrekkelijk zijn voor zowel aanbieders van vervoersdiensten als voor reizigers.

4.7.2 Functionaliteiten gericht op gemak voor de reiziger

Dit is een gevolg van het feit dat een platform volgens het businessmodel zoveel mogelijk reizigers aan moet trekken. De functionaliteiten die een platform heeft moeten dan namelijk zo goed mogelijk aansluiten op de wens van de reiziger. Dit betekent dat een reiziger zo gemakkelijk mogelijk toegang moeten hebben tot zoveel mogelijk vervoer. Hierbij is het van belang dat een reiziger bijvoorbeeld via één app informatie kan krijgen, ritten kan boeken en ritten kan betalen. De functionaliteiten die nu onderdeel worden van de regiecentrales zijn voornamelijk gericht op het efficiënt kunnen plannen van het vervoer (van bijvoorbeeld de Regiotaxi). Hierbij is er ook zeker aandacht voor het gemak van de reiziger maar bij het ontwikkelen van een platform aan de hand van het businessmodel komt de nadruk hier meer en meer op te liggen.

4.7.3 Zo weinig mogelijk invloed op de aanbieders van vervoersdiensten

Bij de regiecentrales hebben de regio's en de regiecentrales veel invloed op de aanbieders van het vervoer. Zo wordt het vervoer ingekocht door de regio's en de regiecentrales verzorgen de planning van de ritten. Bij het ontwikkelen van een platform aan de hand van het businessmodel dient het platform echter zo weinig mogelijk invloed uit te oefenen op de aanbieders van vervoersdiensten. Het platform moet namelijk alleen zorgen dat de interactie tussen de aanbieders van vervoersdiensten en de reiziger tot stand komt en gemakkelijk verloopt. Dit betekent dat een dergelijk platform minder invloed heeft op de aanbieders van vervoersdiensten dan de regiecentrales in eerste instantie krijgen.

5 Beleidsarrangement

In 5.1 - 5.4 wordt het beleidsarrangement geanalyseerd om zo barrières en kansen te kunnen formuleren bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het in hoofdstuk 4 samengestelde businessmodel.

5.1 Coalities van actoren

De eerste dimensie van een beleidsarrangement gaat over de relevante actoren en hun onderlinge samenwerking. Hierbij zal er zowel aandacht zijn voor de huidige actoren die van invloed zijn op de regiecentrales als voor de actoren die nodig zullen zijn bij de verdere ontwikkeling.

5.1.1 *Reeds bestaande relevante actoren*

Er is door de regio Achterhoek in 2015 een overzicht gemaakt van de actoren die van belang zijn in de fase van het opstarten van de regiecentrale. Deze is te vinden in figuur 4. Deze afbeelding is ook voorgelegd aan Marijke Eppink en Andreas Noordam (Stedendriehoek) en Marcel Slotema (Forseti). Zij geven aan dat deze afbeelding ook grotendeels geldt voor de andere regio's. Opvallend is dat er veel partijen zijn die mee mogen weten en mee mogen denken maar dat alleen de provincie en de gemeenten meebeslissen. Als we kijken naar de cirkel 'meewerken' komt hier nog de vervoercentrale (regiecentrale) bij maar verder gaat het wederom alleen om de provincie en de gemeenten.

Regio's

Per januari 2017 mandateert de provincie het OV deel van de Regiotaxi naar de regio's (samenwerkende gemeenten). Hiernaast zijn de gemeenten verantwoordelijk voor verschillende soorten doelgroepenvervoer zoals vervoer vanuit de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo), vervoer vanuit de Jeugdwet en leerlingenvervoer (VNG, Z.D.). Deze soorten vervoer willen de regio's onderbrengen bij de regiecentrales. Binnen de gemeenten zijn de wethouders verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de regiecentrales en zij moeten dan ook op de hoogte worden gehouden. Zij zijn dus verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. De gemeenteraad heeft de kaders gesteld en de gemeenteraad hoeft alleen geraadpleegd te worden als het beleid wordt veranderd. Uit de interviews is gebleken dat de interactie tussen de actoren binnen de gemeenten tot nu toe niet voor problemen heeft gezorgd.

Provincie Gelderland

De provincie Gelderland is verantwoordelijk voor openbaar vervoer en hiermee ook voor het OV gedeelte van de Regiotaxi. Over alle onderdelen van het OV beslist de provincie. Bij een verdere uitrol van het Flexnet is het denkbaar dat de provincie in de toekomst ook andere delen dan alleen OV-regiotaxi naar de regio's mandateert. Op het gebied van verantwoordelijkheden lijkt de provincie op de gemeenten. Zo zijn de Gedeputeerde Staten (GS) verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. GS is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van beleid binnen de door Provinciale Staten (PS) goedgekeurde financiële en inhoudelijke kaders. Zo wordt de uitwerking van de OV-visie in juni 2016 door GS ter bespreking aangeboden aan PS. Hiernaast is het ROCOV een officieel adviesorgaan van GS dat gevraagd en ongevraagd advies levert.

Figuur 4: Actoren bij het opstarten van de regiecentrales in de Achterhoek



Bron: Regio Achterhoek, 2015

Vervoercentrale

Naast de provincie en de gemeenten staat ook de vervoercentrale in de ring 'meewerken'. Dit heeft te maken met dat de provincie en de gemeenten binnen de huidige concessies afhankelijk zijn van de regiepartijen als het gaat om ontwikkelingen die niet expliciet in de concessies vermeld staan.

Openbaar vervoer en taxibranche

Verder zijn er nog een aantal partijen die hebben aangegeven tegen het ontstaan van de regiecentrales te zijn. Het gaat hier om de taxibranche en om Arriva. Jantine Vochteloo (KNV taxi) begrijpt de ontwikkeling van de regiecentrales als het gaat om het bundelen van vervoerstromen: *“Je hebt allerlei soorten vervoer die door de gemeente worden aanbesteed, maar allemaal gescheiden”*. Het weghalen van deze scheiding is volgens Vochteloo dan ook een logische keuze. Volgens Vochteloo is het plannen van ritten echter geen taak van de overheid.

Dit zouden de taxibedrijven zelf ook goed kunnen doordat ze hier al veel ervaring mee hebben. Door de regiecentrales zouden taxibedrijven dus een stuk planning verliezen en daarmee een stuk controle. Hiernaast heeft Arriva dus zorgen geuit over het ontstaan van de regiecentrales. Frank van Setten (Arriva) geeft aan achter het idee te staan om vervoer aan de onderkant van het OV te bundelen, maar dit zou onvoldoende zijn uitgewerkt: *“Er is nog nauwelijks gekeken naar welke stromen er nog meer zijn”*. Zo zou er volgens hem een te grote scheiding zitten tussen het doelgroepenvervoer en het reguliere openbaar vervoer. Er is inmiddels overleg tussen KNV taxi en de regio's en tussen Arriva en de regio Achterhoek (waar Arriva concessiehouder is). Volgens Geert-Jan Verzijden zijn de belangen uiteindelijk hetzelfde en hij verwacht dan ook dat ze er samen uitkomen. Hiernaast hebben de taxibranche en Arriva moeten accepteren dat de regiecentrales ontstaan. Zij hadden namelijk geen effectieve middelen om dit tegen te houden.

Samenwerkingsverbanden

De provincie Gelderland en de verschillende regio's werken samen in een adviesgroep en in een ambtelijk overleg. Hiernaast werkt de provincie met de regio's samen bij het opstarten van de regiecentrales. De regio's werken onderling verder weinig samen volgens Marcel Slotema (Forseti): *“Wat de burens doen maakt men zich nu even niet druk om. (...) Men heeft nu niet de behoefte”*. Ook Andreas Noordam en Marijke Eppink (Stedendriehoek) bevestigen dit. Er zou wel zijn samengewerkt bij het maken van de bestekken en er is zelfs overwogen om samen één bestek te maken, maar dit is op advies van Forseti niet gebeurd. Doordat de regio's druk zijn met het opstarten van de regiecentrales wordt er ook nog weinig nagedacht en gepraat over de verdere ontwikkeling van de regiecentrales. Hierdoor wordt er bijvoorbeeld in de Stedendriehoek nog niet echt gewerkt naar een regiecentrale waar ook diensten vanuit de markt en de samenleving op aan kunnen sluiten. De samenwerking die er nu al is tussen de provincie en de regio's biedt wel een kans om samenwerking op het gebied van de ontwikkeling van de regiecentrales vorm te geven.

5.1.2 Nieuwe actoren (bij de ontwikkeling van de regiecentrales als platforms)

Aanbieders van vervoersdiensten

Indien de regiecentrales zich verder ontwikkelen tot platforms worden er echter meer actoren van wezenlijk belang. Zo zouden OV-bedrijven meer invloed krijgen doordat ook bepaalde OV-diensten (zoals de nachtvlinder) bij de regiecentrales onder kunnen worden gebracht. Hiernaast is al naar voren gekomen dat de overheid voor mobiliteit steeds meer afhankelijk wordt van initiatieven vanuit de markt en de samenleving. Indien deze initiatieven aan een regiecentrale verbonden dienen te worden krijgen de aanbieders van deze diensten vanzelfsprekend meer invloed op de regiecentrales dan nu. De partijen moeten namelijk verbonden willen worden aan de regiecentrales. De belangen van deze actoren vormden het eerste deel van dit onderzoek en deze zijn dan ook verwerkt in het businessmodel.

Software ontwikkelaars

Verder worden aanbieders van geschikte software steeds meer van belang. Hoewel deze actoren in principe geen zeggenschap hebben over de ontwikkeling van de regiecentrales beschikken ze wel over kennis over wat er technologisch mogelijk is. Deze partijen zijn nodig bij de ontwikkeling van een platform en de kennis die ze hebben kan overheden inzicht geven in wat de mogelijkheden en onmogelijkheden van ICT en data zijn.

Samenwerking tussen de regiecentrales en de aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten

Bij een aantal alternatieven (Automaatje en de Vlearmoebus) is er al overleg tussen de regio en de aanbieders van de vervoersdiensten, maar er is nog weinig duidelijkheid over hoe de samenwerking er uit zal komen te zien. Als het gaat om de toekomst van diensten met betrekking tot de regiecentrales wordt er dus nog weinig samengewerkt.

Dit zou komen doordat de regiecentrales nog veel bezig zijn met het opstarten en ook Frits Rasing (Mobiel Gedeeld) geeft aan dat hij eerst wil zorgen dat Mobiel Gedeeld een “waterdicht” concept is. Er is dus nog nauwelijks samenwerking en overleg tussen de regiecentrales/regio’s en de aanbieders van vervoersdiensten.

Er is dus nog maar weinig samenwerking tussen de aanbieders van vervoersdiensten en de regio’s. Dit is wel van belang omdat er is gebleken dat het komen tot concrete afspraken met aanbieders van vervoersdiensten een proces is waar veel tijd en moeite in gaat zitten. Dit zeggen onder andere Reinhard Birke (SMILE Vienna) en Antoinette van Deinsen (Ikwilvervoer.nl). Dit heeft er allereerst mee te maken dat er overeenstemming moet komen over allerlei systeemkenmerken. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan in hoeverre een vervoersdienst rolstoelvriendelijk is. Volgens Niels Tvilling Larsen (Flexdanmark) is het komen tot goede afspraken over systeemkenmerken een tijdrovend proces dat voor meer obstakels zorgt dan de technische afstemming van de verschillende systemen. Hiernaast is het ook van belang dat er een vertrouwensband wordt opgebouwd tussen de regio’s en de aanbieders van vervoersdiensten. Dit zou zeker het geval zijn bij aanbieders van vervoersdiensten die niet helemaal overtuigd zijn van het nut van een platform zoals diensten met vrijwilligers. Het is dan ook van belang dat samenwerking tussen de regio’s en de aanbieders van vervoersdiensten zo snel mogelijk tot stand komt, om bij de ontwikkeling zo min mogelijk last te ondervinden van deze processen. Het gaat hierbij zowel om de flexnet initiatieven als om de OV-bedrijven en taxibedrijven.

Andere samenwerkingen tussen overheden en aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten

Er bestaat wel samenwerking tussen overheden en aanbieders van flexibele vervoersdiensten. Deze samenwerking uit zich voornamelijk in subsidies. Hiernaast helpen overheden aanbieders van vervoersdiensten bij het opbouwen van een netwerk en bij sommige diensten is het van belang dat gemeenten bepaalde vergunningen leveren (bijvoorbeeld voor een parkeerplaats voor een deelauto). De samenwerking tussen overheden en aanbieders van vervoersdiensten is er dus wel maar in deze samenwerking gaat het nog niet over de regiecentrales. Deze samenwerking zou toegewend kunnen worden om de samenwerking tussen de regiecentrales en de aanbieders van vervoersdiensten op gang te brengen en vormt hiermee dus een kans voor de ontwikkeling van de regiecentrales.

5.1.3 Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales

- Bij de samenwerking tussen regio’s en provincie is er weinig aandacht voor de ontwikkelfunctie
- Te weinig samenwerking/overleg tussen regio’s en aanbieders van vervoersdiensten

5.1.4 Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales

- Samenwerkingsverbanden tussen de provincie en de regio’s
- Samenwerkingsverbanden tussen overheden en aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten

5.2 Hulpbronnen

In deze paragraaf komen de hulpbronnen aan bod die de verschillende actoren kunnen toewenden om de ontwikkeling van de regiecentrales te beïnvloeden. Hierbij is er allereerst aandacht voor de hulpbronnen die nu ook al relevant zijn voor de regiecentrales en vervolgens is er aandacht voor de ‘nieuwe’ hulpbronnen die relevant worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales op basis van het eerder opgestelde businessmodel.

5.2.1 Reeds bestaande relevante hulpbronnen

Financiële middelen

Zowel de regio’s als de provincie Gelderland geven aan dat (een tekort aan) financiële middelen op dit moment geen belemmering vormt voor de ontwikkeling van de regiecentrales.

Volgens Marieke Kassenberg (Provincie Gelderland) blijft de provincie verantwoordelijk voor goede mobiliteit en zullen er daarom ook voldoende financiële middelen beschikbaar blijven. Indien er nieuwe vervoersdiensten aan willen sluiten bij de regiecentrales moeten volgens Geert-Jan Verzijden (Achterhoek) *“elke keer de kosten en baten worden afgewogen”*. Dit kan betekenen dat een aanbieder van een dienst zelf een bijdrage zal moeten leveren om aangesloten te kunnen worden op de regiecentrale. Verder zijn er volgens Marcel Slotema (Forseti) nog middelen vanuit de provincie beschikbaar gesteld die mogelijk bij de ontwikkeling gebruikt zouden kunnen worden.

Subsidies

Een aantal van de aanbieders van flexibele vervoersdiensten hebben subsidies ontvangen van ofwel de gemeente ofwel de provincie Gelderland. Via deze subsidies hebben overheden dus in ieder geval interactie met verschillende aanbieders. Hiernaast zijn er nog financiële middelen beschikbaar bij de provincie Gelderland om pilots te subsidiëren. Deze subsidies bieden een kans om initiatieven te stimuleren om zich aan te sluiten bij de regiecentrales. Dit zou wellicht een voorwaarde kunnen worden om gebruik te kunnen maken van de subsidies.

Politieke invloed

De politiek staat zowel in de gemeenten als in de provincie grotendeels achter de regiecentrales. Volgens Marieke Kassenberg hadden gemeenten eerst het idee dat de provincie bepaalde taken *“over de schutting wilde gooien”* maar dit zou nu niet meer zo zijn. De provinciale politiek staat volgens Kassenberg achter het opstarten van de regiecentrales maar de regiecentrales zouden nu wel hun waarde moeten laten zien. Ook de politiek in de regio's Achterhoek en Stedendriehoek staat grotendeels achter de regiecentrales. Er is in beide regio's onenigheid geweest over of de regiecentrale publiek of privaat moest worden maar hier zijn ze uitgekomen. Er zijn dus geen aanwijzingen dat politieke invloed een belemmering gaat vormen bij het ontwikkelen van de regiecentrales op basis van het eerder genoemde businessmodel.

Publiciteit en lobbyen

Partijen die het niet eens waren met het ontstaan van de regiecentrales in hun huidige vorm hebben dit geprobeerd te voorkomen door de media op te zoeken en door te lobbyen. Zo heeft KNV taxi een artikel geplaatst waarin hun zorgen werden geuit. Hiernaast hebben zij contact met zowel de regio's als de provincie. Ook Arriva was het oneens met hoe de regiecentrales nu worden opgezet. De middelen van deze partijen zijn echter niet erg effectief gebleken. Wel is er overleg tussen deze partijen en de overheden om bij verdere ontwikkelingen samen te werken. Volgens Geert-Jan Verzijden (Achterhoek) gaat dit goed want: *“Onze belangen zijn uiteindelijk hetzelfde”*. Hiernaast is gebleken dat Arriva en KNV taxi wel achter de ontwikkeling van de regiecentrales staan aan de hand van het businessmodel.

Medewerkers

Doordat de regiecentrales regionaal worden opgezet, gebeurt dit op een vrij kleine schaal. Dit betekent dat er maar een beperkte hoeveelheid mensen bij elke regio werkzaam is. Zowel de onderzochte regio's als Marcel Slotema (Forseti) geven aan dat dit de regio's kwetsbaar maakt. Er is namelijk weinig back-up als er iemand komt uit te vallen. Dit kan dan ook een barrière vormen bij de doorontwikkeling van de regiecentrales doordat er geen mensen zijn die zich met de ontwikkelingsfunctie bezig kunnen houden. Dit vormt dan ook een barrière bij het verder ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel.

5.2.2 Nieuwe hulpbronnen (bij de ontwikkeling van de regiecentrales als platforms)

Data

Om tot een goed functionerend platform te komen is data erg van belang. Hierbij gaat het zowel om reisdata als om reizigersdata. Wat betreft reisdata bestaat er onduidelijkheid over wat er allemaal beschikbaar is en moet zijn. Data verkrijgen van taxivervoerders en openbaar vervoer vormt geen probleem. De taxivervoerders zijn verplicht deze data door te geven aan de regiecentrales en real-time data van openbaar vervoer dient verplicht openbaar te worden gemaakt via het NDOV loket. Hiernaast hebben vervoerders (Connexxion en Arriva) geen probleem met het delen van data. Het is van belang dat data over ritten goed geanalyseerd wordt. Hierdoor kunnen patronen herkend worden om bijvoorbeeld vaste ritten in te plannen. Het verkrijgen van deze data is dus echter geen probleem.

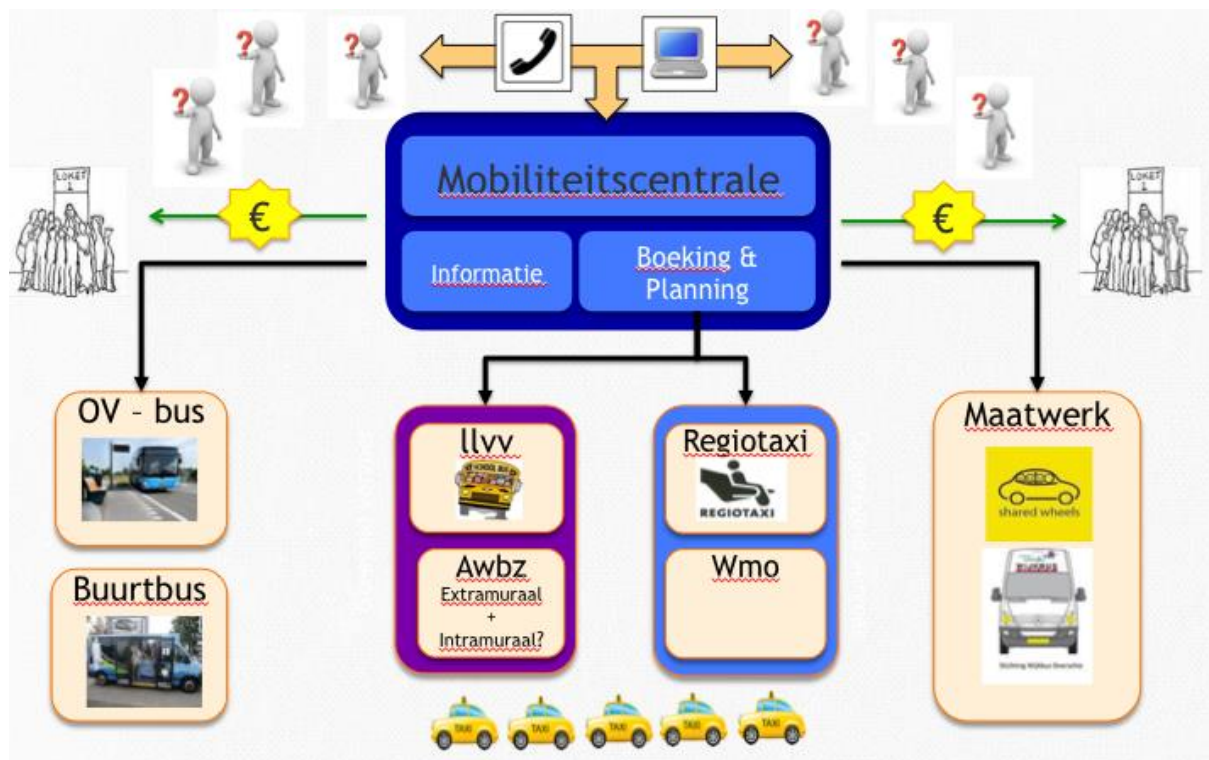
Reizigersdata is van belang om reizigers een passend reisadvies te kunnen bieden. Deze reisdata houdt bijvoorbeeld in hoe ver iemand kan lopen en of iemand een rolstoel heeft. Het beheren en verkrijgen van deze data is voor de regio's geen probleem. Via een gebruikersovereenkomst krijgen de regiecentrales toegang tot deze data zonder dat ze er iets mee mogen doen wat niet noodzakelijk is. Bij het koppelen van verschillende systemen zorgt deze data er wel voor dat het komen tot overeenkomsten over systeemkenmerken soms voor veel tijd kan zorgen. Dit is reeds aan bod gekomen in 5.1.2.

(kennis over) Technologie

Technologie speelt een steeds belangrijkere rol bij het onderwerp mobiliteit. Voor het opstarten van de regiecentrales geven de regio's aan dat er voldoende kennis over technologie is. Het gaat nu echter alleen nog om geavanceerde taxisoftware terwijl de technologie van een platform met meer vervoersdiensten complexer wordt. Over de mogelijkheden die technologie biedt is op dit moment beperkte kennis bij de onderzochte overheden en hierdoor worden er kansen over het hoofd gezien. Zo zegt Marcel Slotema (Forseti): *"Het zijn beleidsmakers en niet mensen die dagelijks met software bezig zijn. (...) Dat communiceert niet met elkaar"*. Als gevolg hiervan is het bij overheden niet altijd duidelijk wat voor mogelijkheden er zijn op het gebied van data en ICT. Zo bestaat er de indruk dat er eigenlijk twee opties zijn als het gaat om het verbinden van vervoersdiensten aan de regiecentrale: Of het vervoer zou volledig bij de regiecentrale ondergebracht worden of de regiecentrale zou enkel verwijzen naar het vervoer. Dit wordt duidelijk in figuur 5 waar de werking van de regiecentrales wordt afgebeeld.

Deze afbeelding laat namelijk zien dat de regiecentrale ofwel informatie geeft (in dit geval over OV en Buurtbus) ofwel ook zorgt voor de boeking en planning. De huidige technologie laat het echter toe dat diensten vergaand integreren in een platform zonder dat een platform taken overneemt en dit moet ook gebeuren volgens het eerder gemaakte businessmodel. Hierdoor kunnen reizigers namelijk toch ritten boeken en betalen via een platform zonder dat het platform ritten in hoeft te plannen en de betaling met de reiziger hoeft af te handelen. Systemen kunnen dit soort zaken doorsluizen mits de softwaresystemen van aanbieders van vervoersdiensten en regiecentrales op elkaar aansluiten. Meer kennis over deze onderwerpen kan tot meer inzichten leiden over wat er technologisch mogelijk is.

Figuur 5: Werking van de regiecentrales



Bron: Forseti, 2016

5.2.3 Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales

- Kleinschaligheid van de regio's maakt ze kwetsbaar
- Te weinig kennis bij overheden over technologische mogelijkheden waardoor kansen over het hoofd worden gezien

5.2.4 Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales

- Subsidies voor flexibele vervoersdiensten kunnen gebruikt worden om de aanbieders te stimuleren/verplichten om zich bij de regiecentrales aan te sluiten

5.3 Spelregels

In deze paragraaf worden wetgeving, procedures en overeenkomsten besproken die van invloed zijn op de ontwikkeling van de regiecentrales.

5.3.1 Reeds relevante spelregels

Hierbij wordt hetzelfde onderscheid gemaakt als in 5.1 en 5.2. In dit geval betekent dit dat eerst de spelregels aan bod komen die nu ook al relevant zijn voor de regiecentrales en vervolgens komen de spelregels aan bod die pas relevant worden als de regiecentrales ontwikkeld worden op basis van het gemaakte businessmodel.

Aanbesteding regiecentrales

Bij de private regiecentrales is er een aanbesteding nodig voor de regiepartij. In het geval van de publieke regiecentrale geldt dit niet, maar moet er wel software aanbesteed worden (Stedendriehoek, 2015). Doordat er bij de private regiecentrales sprake is van een aanbesteed contract is de regio afhankelijk van de welwillendheid van de regiepartij als het gaat om ontwikkelingen die niet in dit contract vermeld staan.

In het programma van eisen van de Achterhoek (2015) staat vermeld dat de regiepartij verantwoordelijk is voor de ontwikkelfunctie van de regiecentrale en een onderdeel van deze ontwikkelfunctie is het laten instromen van reizigersgroepen. Er staat echter niets vermeld over het laten instromen van nieuwe vervoersdiensten. Wel staat er dat de regiepartij gevraagd en ongevraagd met advies dient te komen over onder andere de instroom van andere vervoersvormen. De regiepartij wordt dus niet verplicht om nieuwe vervoersvormen onder te brengen en daarom is de regio gedurende de looptijd van het contract afhankelijk van de welwillendheid van de regiepartij. Dit geldt ook als het gaat om het openstellen van het platform zodat anderen hun eigen toepassingen op basis van het platform kunnen maken. Hiernaast staat er in de aanbestedingen niks over het koppelen van diensten anders dan het overnemen van de gehele planning of het enkel verwijzen. Door aanbestedingen van de regiecentrales is men dus erg afhankelijk van de welwillendheid van de regiepartij. Het contract loopt in de Achterhoek tot in 2019 en hiernaast kan deze vier keer met één jaar verlengd worden. De huidige aanbestedingen kunnen dus een barrière vormen bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het eerder gemaakt businessmodel.

Overeenkomsten tussen de regio's en de provincie

Er zijn samenwerkingsovereenkomsten opgesteld tussen de regio's en de provincie (Samenwerkingsovereenkomst, 2015a; Samenwerkingsovereenkomst 2015b). Deze overeenkomsten lopen tot 1 januari 2020 en hierin staan verantwoordelijkheden en afspraken vermeld die te maken hebben met het onderwerp Basismobiliteit. In deze overeenkomsten staat onder andere dat de regio's het OV gedeelte van de regiotaxi gaan verzorgen. In deze overeenkomsten staat vermeld dat de regio's verantwoordelijk worden voor het OV vangnet en dat ze deze verplichting ook kunnen vervullen met behulp van alternatieve mobiliteitsoplossingen zoals diensten met vrijwilligers. In Bijlage 1 van beide samenwerkingsovereenkomsten staat het volgende:

“Het invullen van de regionale basismobiliteit met een vorm van openbaar vraagafhankelijk vervoer vormt de minimale basis voor de regionale samenwerkingsovereenkomsten. Op basis van een cafetariamodel wordt gefaciliteerd dat gemeenten en eventuele andere partijen ook (andere) onderdelen van hun doelgroepenvervoer geheel of gedeeltelijk onderbrengen bij de regiecentrale. Hiermee worden de effectiviteit, efficiency en flexibiliteit van het regionale vervoersysteem verder vergroot. De regionale samenwerkingsovereenkomsten moeten in deze opties voorzien, waarbij ingroei van diverse vormen van vervoer ook gedurende de looptijd kan plaatsvinden”.

De wens om nieuwe vervoersvormen onder te brengen bij de regiecentrales staat dus wel vermeld in de overeenkomsten. Er is echter geen harde verplichting voor de regio's om dit daadwerkelijk te doen en de interviews hebben laten zien dat de regio's hier door de drukte van het opstarten nog niet echt mee bezig zijn. Hiernaast gaat het hier alleen over doelgroepenvervoer. Uit het businessmodel is echter gebleken dat het van belang is dat een platform een zo groot mogelijk aanbod aan vervoer heeft en dit helpt hier dus niet bij.

Er staat in de overeenkomst dat de regio verplicht is om: *“een bestedingsplan voor eventuele overschotten van middelen voor de gemandateerde OV-taak”* op te stellen en deze na afstemming uit te voeren. Volgens Marcel Slotema (Forseti) is er waarschijnlijk sprake van een overschot van middelen voor de gemandateerde OV-taak en deze middelen zouden dan ook gebruikt kunnen worden bij de verdere ontwikkeling van de regiecentrale.

Hoewel de overeenkomsten de regio's dus niet expliciet verplichten om nieuwe vervoersdiensten aan te laten sluiten, is er wel in de overeenkomsten opgenomen dat deze wens bestaat. Hiernaast zijn er hier waarschijnlijk financiële middelen voor beschikbaar binnen het overschot van de gemandateerde OV-taak. De regio's geven zelf aan open te staan voor verdere ontwikkeling indien de provincie dit wil en deze overeenkomsten vormen dan waarschijnlijk ook geen barrière.

Privacy

Indien partijen bepaalde gegevens van reizigers willen opslaan en gebruiken is er privacywetgeving van toepassing. Dit zorgt volgens zowel overheden als (Nederlandse) platforms niet voor problemen. De regio's beschikken over deze persoonlijke informatie omdat deze nodig is voor bijvoorbeeld de regiotaxi. De regio's sluiten een gebruikersovereenkomst af met de regiepartij waarin wordt afgesproken dat de regiepartij niks doet met de gegevens wat niet nodig is, zoals het doorverkopen van de data aan marktpartijen. Bij platforms in andere landen (Denemarken en Oostenrijk) vormt privacywetgeving wel een probleem maar in Nederland zorgt de privacywetgeving dus niet voor barrières.

Aanbesteden van vervoer

Indien de prijs van een overheidswerkzaamheid, die in de markt wordt gezet, een bepaald bedrag te boven gaat, moet deze worden aanbesteed. Dit is ook het geval bij het vervoer van de regiecentrales. Deze aanbesteding zou volgens de taxibranche echter teveel gericht zijn op de prijs. Volgens Geert-Jan Verzijden en Marieke Kassenberg komt dit door de aanbestedingswetgeving. Deze zou er toe leiden dat er teveel op prijs wordt gefocust. In art. 2.114 lid 1 van de Aanbestedingswet 2012 staat het volgende over het gunnen: *“De aanbestedende dienst gunt een overheidsopdracht op grond van de naar het oordeel van de aanbestedende dienst economisch meest voordelige inschrijving”*. In art. 2.115 lid 1 staat echter aangegeven dat er hierbij nadere criteria gesteld kunnen worden en in art. 2.115 lid 2 staat dat deze criteria onder anderen kunnen zijn:

- Kwaliteit
- Prijs
- Technische waarde
- Esthetische en functionele kenmerken
- Milieukenmerken
- Gebruikskosten
- Rentabiliteit
- Klantenservice en technische bijstand

Binnen de wetgeving is er dus wel degelijk ruimte om bij een aanbesteding andere criteria dan de prijs mee te laten tellen. Volgens Jantine Vochtelo (KNV taxi), Andreas Noordam en Marijke Eppink (Stedendriehoek) is het inderdaad een belemmering dat er bij de aanbesteding veel op prijs wordt gegund maar dit zou meer komen door de systematiek. De wetgeving beperkt de mogelijkheden voor vervoerder om zich te onderscheiden op kwaliteit wel door bijvoorbeeld te verplichten dat 75% van de chauffeurs wordt overgenomen bij een nieuwe concessie maar de systematiek die wordt gehanteerd bij het gunnen is ook van belang. In de praktijk leidt dit er toe dat partijen die reageren, moeten voldoen aan veel harde eisen waardoor ze zich moeilijk kunnen onderscheiden, behalve op de prijs. Volgens Andreas Noordam (Stedendriehoek) gaat het bij de aanbesteding van vervoer daarom als volgt: *“Je wint voor de prijs of voor de beste tekst schrijven”*. Dit leidt er toe dat de taxibedrijven een lagere prijs bieden dan ze waar kunnen maken om maar de opdracht te krijgen. Volgens Jantine Vochtelo kan dit de markt niet verwijt worden: *“Zo werkt de markt, iedereen heeft zijn eigen belang”*.

De problematiek rond het aanbesteden van vervoer komt dus niet enkel door de wetgeving maar vooral door de systematiek die gehanteerd wordt door de aanbestedende partijen. Hoewel dit als vervelend kan worden ervaren, is dit echter geen factor die de ontwikkeling van de regiecentrales zoals beschreven in het businessmodel hoeft te belemmeren. Dit heeft namelijk niet te maken met het aan laten sluiten van allerlei (flexibele) vervoersdiensten maar meer met het vervoer dat nu al is ondergebracht bij de regiecentrales. Daarom vormt dit geen barrière bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel.

Besluitvorming

Uit de interviews is gebleken dat de gemeentelijke besluitvorming soms lang kan duren waardoor het proces minder snel gaat dan dat sommige partijen soms willen. Zo zou er nog onduidelijkheid zijn over wat regio's mogen beslissen en waarvoor ze precies naar de gemeenten moeten. De politiek (zowel gemeentelijk als provinciaal) staat echter grotendeels achter het ontstaan van de regiecentrales waardoor de besluitvorming uiteindelijk niet voor grote belemmeringen zorgt.

5.3.2 Spelregels die relevant worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales

OV concessie

Binnen Gelderland zijn er drie OV-concessies: Achterhoek-Rivierenland, Veluwe en Arnhem-Nijmegen. De concessie Achterhoek-Rivierenland loopt tot 2020 en kan met vijf jaar verlengd worden. De concessie in de Veluwe loopt tot 2020 en de concessie Arnhem-Nijmegen loopt tot 2022 (KNV, 2012). De Achterhoek heeft met de aanbesteding van de regiecentrale rekening gehouden met de looptijd van de concessie en Marieke Kassenberg geeft aan dat er bij het maken van nieuwe concessies pas echt grote stappen gemaakt kunnen worden. Dan zou een deel van het flexnet namelijk onderdeel kunnen worden van de openbaar vervoersconcessie. De OV-concessie wordt dus als belemmering gezien bij het op de korte termijn ontwikkelen van het flexnet en de regiecentrales.

Deze gedachte is gebaseerd op het feit dat alleen de concessiehouder openbaar vervoer (behalve de trein) mag organiseren in een bepaald gebied zoals vermeld in art. 19 lid 1 van de Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000). In art. 1 van de Wp 2000 wordt openbaar vervoer als volgt gedefinieerd: *“voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig”*. Vervoer dat hier onder valt moet dus voor iedereen openstaan en moet rijden volgens een dienstregeling. Indien het gaat om openbaar vervoer zoals bedoeld in de Wp 2000 vormt de huidige concessie dus inderdaad een barrière. Indien dit zo is kan de concessieverlener wel een ontheffing verlenen zoals vermeld in art. 29 lid 1 van de Wp 2000. Hierbij is men afhankelijk van de ontheffingen die een concessieverlener kan verlenen en dit hangt weer af van wat de concessiehouder toestaat en van wat er in het bestek hierover is opgenomen. De ontheffing mag namelijk alleen plaatsvinden indien er geen onevenredige afbreuk wordt gedaan aan het openbaar vervoer in de concessie. Hiernaast is het mogelijk dat de concessiehouder financieel gecompenseerd moet worden. Frank van Setten (Arriva) geeft echter aan binnen de concessie mee te willen werken aan het flexnet en ook bepaalde dunne OV-lijnen over te willen laten aan andere initiatieven.

Indien het echter niet over openbaar vervoer gaat zoals bedoeld in de Wp 2000 vormt de wetgeving geen barrière. Dit betekent dat vervoer dat niet volgens dienstregeling rijdt of vervoer dat wel volgens een dienstregeling rijdt maar besloten is, op grond van eerder genoemde niet wordt belemmerd. Alle in dit onderzoek onderzochte aanbieders van flexibele vervoersdiensten vallen onder de categorie die hier niet door wordt belemmerd. Dit betekent dat de wetgeving over concessies voor dit soort initiatieven waarschijnlijk geen belemmering vormt. Voor vervoer dat wel als openbaar vervoer wordt gekenmerkt is kan dus een ontheffing verleend worden maar hierbij is men wel afhankelijk van de concessiehouder.

Naast de wetgeving omtrent concessies zou de inhoud van de concessies zelf ook nog voor een barrière kunnen zorgen. Zo zijn de ontwikkelmogelijkheden van het flexnet en dus van de regiecentrales ook afhankelijk van wat er in de concessies staat opgenomen over wat er wel en niet mag.

De wetgeving omtrent OV-concessies kan dus voor belemmeringen zorgen als het gaat om het ontwikkelen van het flexnet. Deze belemmering zal echter slechts gelden voor een beperkt deel van de vervoersmogelijkheden.

Het flexnet bestaat uit allerlei aanbieders van flexibele vervoersdiensten en aangezien deze aanbieders erg van belang zijn voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel, vormt dit dus (indirect) een barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales. Hiernaast is het ook van belang wat er in de concessies staat. Indien hierin weinig ruimte wordt geboden voor de ontwikkeling van het flexnet en de regiecentrales, kan dit ook voor een barrière zorgen. De OV-concessies worden in ieder geval als barrière gezien en dit kan zowel komen door de wetgeving als door wat er in de concessies staat vastgelegd.

Vrijwilligersvervoer

Volgens Marieke Kassenberg (provincie Gelderland), Marcel Slotema (Forseti) en verschillende aanbieders van flexibele vervoersdiensten vormt de Wp 2000 een belemmering voor de ontwikkeling van het flexnet als het gaat om vrijwilligersvervoer. Volgens art. 2 lid 1 van de Wp 2000 is de Wp 2000 onder andere van toepassing op taxivervoer. Taxivervoer wordt in art. 1 van de Wp 2000 gedefinieerd als *“personenvervoer per auto tegen betaling, niet zijnde openbaar vervoer”*. Volgens art. 2 lid 5 is de Wp 2000 echter niet van toepassing als het gaat om:

“vervoer van personen per auto, anders dan openbaar vervoer, indien de som van de betalingen voor dat vervoer de kosten van de auto en eventuele bijkomende kosten voor dat vervoer niet te boven gaat, tenzij vorenstaande wordt verricht in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de kosten van de auto en eventuele bijkomende kosten”.

Het komt er op neer dat diensten met vrijwilligers niet aan bepaalde eisen hoeven te voldoen die in de Wp 2000 staan indien de prijzen die ze vragen slechts kostendekkend zijn. Indien dit niet zo is wordt de Wp 2000 van kracht en dit betekent dat aanbieders van vervoersdiensten aan allerlei eisen moeten voldoen waar taxi's ook aan moeten voldoen zoals het hebben van bepaalde vergunningen en apparatuur. Hoewel dit voor aanbieders van vrijwillige vervoersdiensten als barrière kan worden ervaren en dit dus bij het ontstaan van meer diensten met vrijwilligers remmend kan werken, vormt dit geen belemmering voor deze diensten om aan te sluiten bij een platform.

Voor het ontstaan van de initiatieven vormt deze wetgeving echter wel een beperking en hierdoor vormt de wetgeving een barrière als het gaat om het ontwikkelen van het flexnet. Aangezien het flexnet een belangrijk onderdeel is van het te ontwikkelen businessmodel vormt dit dus (indirect) ook een barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales.

5.3.3 Barrières voor de ontwikkeling van de regiecentrales

- Binnen huidige aanbestedingen van de regiecentrales is men afhankelijk van de welwillendheid van regiepartijen
- De wetgeving omtrent OV-concessies en vrijwilligersvervoer kan belemmerend werken voor het ontwikkelen van het flexnet
- De OV-concessies kunnen belemmerend werken bij het ontwikkelen van het flexnet

5.4 Discours

In deze paragraaf worden de discoursen van verschillende actoren behandeld. Deze discoursen zijn van invloed op hoe deze actoren te werk gaan en zijn daarom van belang bij het analyseren van het beleidsarrangement.

5.4.1 Toekomst van de mobiliteit

Toekomst van het mobiliteitsaanbod

Respondenten zijn het er over eens dat het mobiliteitsaanbod er anders uit gaat zien. Dit betekent dat buslijnen met weinig bezetting vervangen worden door allerlei andere vervoersvormen.

Deze gedachte is een belangrijke reden voor dat de provincie Gelderland middels de OV-visie het flexnet in het leven heeft geroepen. Ook openbaar vervoerders (Arriva en Connexxion) staan achter dit idee en zij zijn dan ook niet bang om hierdoor hun positie in de markt te verliezen. De taxibranche ziet hier zelfs kansen in doordat zij wellicht vervoer kunnen verzorgen op plaatsen waar OV-lijnen verdwijnen. Dit wijst er op dat alle respondenten inzien dat kleinschalige mobiliteitsoplossingen een steeds grotere rol gaan spelen in het mobiliteitsaanbod. De diversiteit in het toekomstige mobiliteitsaanbod vraagt daarom om een platform dat, zoals beschreven in het businessmodel, het voor de reiziger overzichtelijk houdt. De visie van de respondenten werkt dus niet belemmerend voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel. Dit biedt dus eerder een kans voor deze ontwikkeling.

Toekomstige rol van de overheid in het mobiliteitsaanbod

Hiernaast geloven alle actoren dat de overheid een andere rol gaat spelen in het mobiliteitsaanbod waardoor er steeds meer initiatieven vanuit de markt en de samenleving onderdeel zullen worden van dit aanbod. Dit is de reden dat er allerlei van dit soort initiatieven ontstaan en dit was mede de aanleiding voor dit onderzoek. Het is echter ook gebleken dat de traditionele vervoerders (taxi's en openbaar vervoersbedrijven) over het algemeen positief tegenover deze ontwikkeling staan. Over de toekomst van het mobiliteitsaanbod en de rol van de overheid daarbij zijn de verschillende actoren het dus eens. Dit vormt dus geen barrière voor de verdere ontwikkeling van het flexnet.

5.4.2 Toekomst van de regiecentrales

Toekomst van de regiecentrales volgens vervoerders

Doordat de taxibranche en de openbaar vervoerders positief zijn over de ontwikkeling van het flexnet, zien zij ook de waarde in van een platform dat verschillende vervoersdiensten samenbrengt. Hoewel deze partijen weerstand hebben geboden bij het ontwikkelen van de regiecentrales zoals ze nu zijn, geven zij aan dat ze wel positief staan tegenover de ontwikkeling van een platform zoals beschreven in het businessmodel. Frank van Setten (Arriva) geeft aan: *“Voor wie en wat ze het willen doen is niet verder gekomen dan een goed idee”*. Dit betekent dat hij de regiecentrales zoals ze nu worden opgezet eigenlijk niet compleet genoeg vindt. Hij geeft aan dat de regiecentrales meer vervoersstromen zouden moeten omvatten en ook nauwer zouden moeten samenwerken met het openbaar vervoer. Jantine Vochtelo (KNV taxi) pleit vooral voor meer kansen voor vervoerders om zich te kunnen onderscheiden. Zij wil dat de keuze meer bij de reiziger wordt gelegd. Indien we kijken naar de ontwikkeling van de regiecentrales tot platforms, zoals beschreven in hoofdstuk 4, zorgt dit echter niet voor barrières. Deze actoren bieden misschien weerstand tegen de regiecentrales zoals ze nu zijn, maar niet tegen hoe ze moeten worden volgens het businessmodel. Aangezien het businessmodel grotendeels gebaseerd is op de visie van de aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten spreekt het voor zich dat deze actoren deze visie grotendeels delen.

Toekomst regiecentrales volgens overheden

Binnen de overheden bestaan er wel verschillen tussen hoe er over de toekomst van de regiecentrales wordt gedacht. Uiteindelijk wil de regio Achterhoek dat de regiecentrale *“het centrale informatiepunt voor vervoer in de Achterhoek wordt. Dus reizigers en inwoners die een vervoerbehoefte hebben, kunnen zich tot de centrale wenden (...) Een afgeleide daarvan is dat je vraagafhankelijk vervoer kunt reserveren. Dat zijn twee functies die we nu gecombineerd hebben”*. In de visie van de achterhoek moet de regiecentrale dus de plek worden waar alle reizigers zich toe kunnen wenden indien ze een vervoersbehoefte hebben. Deze visie komt overeen met de OV-visie van de provincie Gelderland maar niet alle regio's delen dit idee. Zo is Andreas Noordam (Stedendriehoek) eigenlijk nog niet bezig met de toekomst van de regiecentrales: *“De opdracht is nu om gemeentelijk vervoer onder te brengen, daar zijn we nu druk mee”*. Volgens Marcel Slotema (Forseti) geldt dit laatste eigenlijk bij de meeste regio's. Andreas Noordam en Marijke Eppink (Stedendriehoek) geven aan de regiecentrale wel verder te willen ontwikkelen indien de provincie hier om vraagt.

Het is dus niet zozeer dat regio's het oneens zijn met de visie van de provincie maar door de drukte van het opstarten wordt er nog niet zoveel nagedacht over de toekomst. Hiernaast is al gebleken dat er in de overeenkomsten tussen de provincie en de regio's niet expliciet staat aangegeven dat de regiecentrales zich op deze manier moeten ontwikkelen. Bij de Achterhoek wordt hier al wel over nagedacht. Bij de andere regio's is dit niet het geval waardoor er bijvoorbeeld minder wordt geïnvesteerd in contacten met aanbieders van flexibele vervoersdiensten. Dit vormt een barrière als het gaat om het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel aangezien het hierbij van belang is dat zo veel mogelijk flexibele vervoersdiensten zich aansluiten bij het platform.

5.4.3 Barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales

→ Beperkte visie over de toekomst van de regiecentrales bij de regio's

5.4.4 Kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales

→ Zelfde visie over de toekomst van de mobiliteit

→ Aanbieders van vervoersdiensten staan achter de ontwikkeling van de regiecentrales zoals beschreven in het businessmodel

5.5 Barrières en kansen

Uit de analyse van het beleidsarrangement zijn een aantal barrières naar voren gekomen. Deze zijn als volgt:

Tabel 8: Barrières aan de hand van het beleidsarrangement

Barrières
Coalities tussen actoren
→ Bij de samenwerking tussen regio's en provincie is er weinig aandacht voor de ontwikkelingsfunctie
→ Weinig samenwerking/overleg tussen regiecentrales (regio's) en aanbieders van vervoersdiensten
Hulpbronnen
→ Kleinschaligheid van de regio's maakt ze kwetsbaar
→ Te weinig kennis bij overheden over technologische mogelijkheden waardoor kansen over het hoofd worden gezien
Spelregels
→ Binnen huidige aanbestedingen van de regiecentrales is men afhankelijk van de welwillendheid van regiepartijen
→ De wetgeving omtrent OV-concessies en vrijwilligersvervoer kan belemmerend werken voor het ontwikkelen van het flexnet
→ De OV-concessies kunnen belemmerend werken bij het ontwikkelen van het flexnet
Discours
→ Beperkte visie over de toekomst van de regiecentrales bij de regio's

Hiernaast zijn de volgende kansen naar voren gekomen:

Tabel 9: Kansen aan de hand van het beleidsarrangement

Kansen
Coalities tussen actoren
→ Samenwerkingsverbanden tussen de provincie en de regio's
→ Samenwerkingsverbanden tussen overheden en aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten
Hulpbronnen
→ Subsidies voor flexibele vervoersdiensten kunnen gebruikt worden om de aanbieders te stimuleren/verplichten om zich bij de regiecentrales aan te sluiten
Discours
→ Zelfde visie over de toekomst van de mobiliteit
→ Aanbieders van vervoersdiensten staan achter de ontwikkeling van de regiecentrales zoals beschreven in het businessmodel

6 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk komt allereerst de conclusie aan bod. Hierbij zal een antwoord worden geformuleerd op de hoofd- en deelvragen. Vervolgens wordt er in de discussie kritisch gekeken naar dit onderzoek en de mogelijke beperkingen ervan. Hierbij worden ook aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan.

6.1 Conclusie

Door antwoord te geven op de losse deelvragen kan er uiteindelijk een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag. Deze luidt als volgt:

Wat zijn de ontwikkelmogelijkheden voor de regiecentrales in Gelderland als mobiliteitsplatforms?

Hierbij worden steeds eerst de verwachtingen en analysekaders op basis van de literatuurstudie gegeven en daarna komen steeds de resultaten van het onderzoek aan bod.

6.1.1 Deelvraag 1: Welke factoren kunnen het succes van een mobiliteitsplatform bepalen?

Aan de hand van de theorie over businessmodellen voor platforms van Walravens en Ballon (2013) is er bepaald welke factoren het succes van een platform kunnen bepalen. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen de volgende vier onderdelen van een businessmodel voor een platform: waarde, financiële model, functionaliteiten en controle.

Waarde

Aan de hand van de literatuurstudie is er tot de verwachting gekomen dat platforms voor waarde kunnen zorgen door enerzijds schaal- en synergievoordelen en anderzijds door netwerkeffecten. De schaal- en synergievoordelen houden in dat er bepaalde taken (van aanbieders van vervoersdiensten) bij een platform gebundeld kunnen worden, waardoor middelen efficiënter gebruikt kunnen worden en er dus kosten bespaard kunnen worden. De netwerkeffecten zouden er voor zorgen dat reizigers via een platform toegang hebben tot allerlei vervoersmogelijkheden, terwijl aanbieders van vervoersdiensten via een platform toegang hebben tot een grote groep reizigers. Beide groepen zouden belang hebben bij een zo groot mogelijke andere groep en daarom zou een platform van waarde kunnen zijn voor beide groepen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de verwachtingen uit de theorie grotendeels kloppen. De netwerkeffecten zijn verantwoordelijk voor de grootste waarde van een platform. Dit betekent dat een platform zowel zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten als reiziger aan zich dient te binden. Hiernaast is gebleken dat platforms voor schaal- en synergievoordelen kunnen zorgen door bepaalde zaken als een callcenter en de marketing van verschillende aanbieders van vervoersdiensten te bundelen. Hiernaast kan een platform back-up garanderen als bepaalde aanbieders van vervoersdiensten hun dienst onverwachts toch niet kunnen leveren. Via het platform kunnen er dan namelijk alternatieven ingezet worden. Indien aanbieders van vervoersdiensten echter niet veel taken over willen hevelen naar een platform zijn schaal- en synergievoordelen minder van belang.

Financiële model

Verwachtingen aan de hand van de literatuurstudie over het financiële model hebben wederom te maken met de netwerkeffecten. Doordat een platform voor meer interactie tussen aanbieders van vervoersdiensten en reizigers zou zorgen, zou dit ook tot meer transacties leiden. Als gevolg hiervan is het te verwachten dat aanbieders van vervoersdiensten bereid zijn te betalen voor een platform. Reizigers zouden dan weer bereid zijn te betalen voor een platform doordat ze via het platform een groot vervoersaanbod kunnen bereiken. Hiernaast wordt er verwacht dat er mogelijk met kosten geschoven kan worden waardoor niet elke reiziger voor kleine diensten als advies hoeven te betalen.

De verwachting is dat dit soort kosten worden verrekend met de prijzen van andere diensten of dat dit soort kosten worden betaald door de aanbieders van vervoersdiensten.

Uit het onderzoek is gebleken dat aanbieders van vervoersdiensten over het algemeen inderdaad bereid zijn te betalen voor een platform indien dit ze meer reizigers oplevert. Als gevolg hiervan geven de meesten aan dat ze per transactie willen betalen. Hierdoor betalen ze een bedrag dat in lijn is met het aantal reizigers dat het platform voor ze aantrekt. Ook is gebleken dat reizigers inderdaad niet voor elke losse dienst hoeven te betalen maar dat dit soort kosten op een andere manier worden geïnd door de platforms. Dit kan zowel bij de reizigers als bij de aanbieders van vervoersdiensten gebeuren. Al met al is er gevonden dat er geen 'one size fits all' oplossing is als het gaat om hoe aanbieders van vervoersdiensten zouden moeten betalen voor een platform. Hiernaast is er gebleken dat er inkomsten gegenereerd kunnen worden door een platform open te stellen voor andere partijen. Deze kunnen dan hun eigen toepassingen maken voor het platform.

Functionaliteiten

Er zijn een aantal mogelijk functionaliteiten geformuleerd op basis van de literatuurstudie. Het gaat hierbij om de volgende mogelijke functionaliteiten:

- Reisinformatie en -advies
- Reserveren
- Reisdata en reizigersinformatie beheren en analyseren
- Betalen
- Aanbod afstemmen op de vraag
- Klachten en kwaliteitsmanagement

Bij het onderzoek is gebleken dat deze functionaliteiten inderdaad relevant zijn bij het bepalen welke functionaliteiten een platform wel of niet zou moeten bevatten. Hiernaast zijn er nog een aantal functionaliteiten naar voren gekomen:

- Kennis delen
- Marketing
- Back-up

Er is gebleken dat platforms over zoveel mogelijk functionaliteiten zou moeten beschikken om het voor de reiziger zo gemakkelijk mogelijk te maken. Een klein deel van de respondenten ziet niet zoveel in een platform en wil daarom dat een platform niet meer doet dan het informeren van reizigers. Het gaat hierbij om diensten die draaien op vrijwilligers.

Controle

Aan de hand van de theorie is er te verwachten dat aanbieders van vervoersdiensten niet willen samenwerken met een platform indien dit betekent dat ze controle over hun dienst verliezen. Het zou hierdoor dus van belang zijn dat een platform zo min mogelijk invloed uitoefent op aanbieders van vervoersdiensten om succesvol te zijn.

Uit het onderzoek is gebleken dat dit klopt. Aanbieders van vervoersdiensten geven aan zelfstandig te willen kunnen blijven bestaan en hiernaast willen ze dat een platform ze de mogelijkheid geeft om zich te kunnen onderscheiden. Kleinschalige initiatieven willen dit omdat ze het van belang vinden dat het kleinschalige en persoonlijke karakter van hun dienst behouden blijft. Als gevolg hiervan zou een platform alleen dat moeten doen wat er nodig is om de interactie tussen de aanbieders van vervoersdiensten en de reizigers tot stand te brengen.

Aangezien een platform wel zoveel mogelijk functionaliteiten zou moeten bevatten dienen er mechanismes ingebouwd te worden die het mogelijk maken dat een platform zoveel mogelijk functionaliteiten bevat maar zo weinig mogelijk invloed uitoefent op de aanbieders van vervoersdiensten. Andere platforms laten zien dat dit mogelijk is.

6.1.2 Deelvraag 2: Wat voor rol kan de overheid spelen bij een mobiliteitsplatform?

Aan de hand van de literatuurstudie kan worden verwacht dat de overheid steeds meer ruimte zal bieden aan marktpartijen en burgers om in te spelen op de mobiliteitsvraag. Vervolgens is het de vraag hoe de overheid dit kan doen terwijl de overheid toch verantwoordelijk blijft voor zaken als openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Om de gewenste rol van de overheid bij een platform te bepalen is de typologie van Walravens en Ballon (2013) gebruikt. Zij maken onderscheid tussen of de overheid wel of niet de controle heeft over de data en/of infrastructuur van een platform en of de overheid wel of niet de controle heeft over de relatie met de eindgebruikers.

Allereerst is er met het onderzoek aangetoond dat de typologie van Walravens en Ballon (2013) bruikbaar is bij het benaderen van mobiliteitsplatforms. Verschillende onderzochte platforms kunnen namelijk aan de hand van deze typologie worden onderscheiden. Er is gebleken dat het waarschijnlijk van belang is dat de overheid de controle over de data en/of infrastructuur behoudt om zo zorg te kunnen dragen voor verantwoordelijkheden voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Het is echter niet volledig duidelijk of ze hier ook zorg voor kunnen dragen indien de overheid geen controle heeft over de data en/of infrastructuur. Als het gaat om de controle over de eindgebruikers kan de overheid dit zowel zelf doen als de kans bieden aan andere partijen om dit te doen. Dit kan naast elkaar gebeuren. Hierdoor kan de overheid er zorg voor dragen dat reizigers gebruik kunnen maken van het platform terwijl andere partijen andere toepassingen voor het platform kunnen creëren.

6.1.3 Deelvraag 3: Hoe ziet het beleidsarrangement van de ontwikkeling van de regiecentrales er uit en welke barrières en kansen zijn er voor de ontwikkeling van de regiecentrales als mobiliteitsplatforms?

Het beleidsarrangement is op basis van de vier dimensies van een beleidsarrangement in kaart gebracht. De eerste dimensie wordt coalities van actoren genoemd en deze dimensie omvat de verschillende actoren en hun onderlinge samenwerkingsverbanden. Hierbij is er zowel aandacht voor de actoren die op dit moment relevant zijn voor de regiecentrales als voor de actoren die relevant worden bij het ontwikkelen van de regiecentrale. De tweede dimensie bestaat uit de hulpbronnen die de actoren hebben om invloed uit te oefenen op de regiecentrales. Hierbij is er wederom aandacht voor de hulpbronnen die nu relevant zijn als voor de hulpbronnen die relevant worden bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel. De derde dimensie bestaat uit de spelregels die invloed hebben op het beleidsarrangement zoals wetgeving en overeenkomsten. Ook bij deze dimensie wordt er onderscheid gemaakt tussen de spelregels die nu al relevant zijn voor de regiecentrales en de spelregels die dat worden bij de ontwikkeling. De vierde dimensie gaat over het discours van de verschillende actoren. Deze kan namelijk van invloed zijn op waar de verschillende actoren naar toe werken. Door het beleidsarrangement in kaart te brengen kunnen barrières en kansen voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel in kaart worden gebracht.

Coalities van actoren

Actoren die nu al relevant zijn voor de regiecentrales bestaan voornamelijk uit overheden (regio's en provincies). Hiernaast spelen ook de regiecentrales en de traditionele vervoerders (openbaar vervoer en taxi) een rol. Ze hebben op dit moment echter beperkte invloed op de vormgeving van de regiecentrales. Bij de ontwikkeling van de regiecentrales worden de aanbieders van vervoersdiensten en de reizigers belangrijker aangezien deze groepen aan het platform gebonden moeten worden.

Er zijn samenwerkingsverbanden tussen de regio en de provincie maar hierbij wordt er nog weinig gesproken over de ontwikkeling van de regiecentrales. Er is ook nog weinig overleg en samenwerking tussen de regiecentrales (of de regio's) en de aanbieders van vervoersdiensten. Hierdoor wordt er nog niet echt gewerkt aan een samenwerking tussen deze partijen. Er is wel samenwerking tussen overheden (provincie en gemeenten) en de aanbieders van vervoersdiensten. Deze samenwerking kan mogelijk benut worden om de samenwerking tussen de regiecentrales en de aanbieders van vervoersdiensten op gang te brengen.

Dit leidt tot de volgende barrières:

- Bij de samenwerking tussen regio's en provincie is er weinig aandacht voor de ontwikkelfunctie
- Te weinig samenwerking/overleg tussen regio's en aanbieders van vervoersdiensten

Hiernaast leidt dit tot de volgende kansen:

- Samenwerkingsverbanden tussen de provincie en de regio's
- Samenwerkingsverbanden tussen overheden en aanbieders van (flexibele) vervoersdiensten

Hulpbronnen

Hulpbronnen van de overheden die nu al relevant zijn voor de regiecentrales zijn financiële middelen, politieke invloed en de (hoeveelheid) medewerkers. Hiernaast hebben traditionele vervoerders (openbaar vervoer en taxi) gebruik gemaakt van publiciteit en lobbyen om invloed uit te oefenen maar dit is niet erg effectief geweest. De financiële middelen en dan met name de subsidies voor pilots leveren de kans op om deze subsidies te gebruiken om aanbieders van vervoersdiensten aan te laten sluiten op een platform. De hoeveelheid medewerkers van de regio's vormt een barrière omdat de regio's hierdoor kwetsbaar zijn en weinig capaciteit hebben om zich bezig te houden met de ontwikkeling van de regiecentrales. Hulpbronnen die relevant worden bij de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel zijn data en kennis over technologie. Bij data gaat het dan zowel over persoonlijke gegevens van reizigers als om (real-time) reisinformatie. Dit vormt waarschijnlijk geen barrière. Het gebrek aan kennis over technologische mogelijkheden doet dit wel. Zo is er nog onvoldoende kennis bij de overheden over wat een platform kan en wat dit betekent voor het laten aansluiten van verschillende vervoersdiensten.

Dit leidt tot de volgende barrières op het gebied van hulpbronnen:

- Kleinschaligheid van de regio's maakt ze kwetsbaar
- Te weinig kennis bij overheden over technologische mogelijkheden waardoor kansen over het hoofd worden gezien

Hiernaast leidt dit tot de volgende kans:

- Subsidies voor flexibele vervoersdiensten kunnen gebruikt worden om de aanbieders te stimuleren/verplichten om zich bij de regiecentrales aan te sluiten

Spelregels

Spelregels die nu al relevant zijn voor de regiecentrales zijn de overeenkomsten tussen de regio's en de provincie, privacywetgeving, aanbestedingswetgeving, besluitvorming en de contracten tussen de regio's en de regiepartijen. Uit de laatstgenoemde is een barrière naar voren gekomen voor de private regiecentrales. In de contracten tussen de regio's en de regiepartijen staat namelijk niet expliciet dat de regiecentrales nieuwe vervoersvormen moeten koppelen aan de regiecentrale. Hierdoor zijn de regio's binnen de contractduur afhankelijk van de welwillendheid van de regiepartijen. Spelregels die relevant worden bij het ontwikkelen van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel hebben te maken met de wetgeving over OV-concessies en vrijwilligersvervoer en met de inhoud van de OV-concessies.

Deze spelregels beperken niet zozeer het laten aansluiten van aanbieders van vervoersdiensten op een platform maar deze spelregels beperken wel ontwikkelen van het flexnet en hiermee vormen ze dus indirect ook een barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel.

Op het gebied van spelregels zijn dus de volgende barrières naar voren gekomen:

- Binnen huidige aanbestedingen van de regiecentrales is men afhankelijk van de welwillendheid van regiepartijen
- De wetgeving omtrent OV-concessies en vrijwilligersvervoer kan belemmerend werken voor het ontwikkelen van het flexnet
- De OV-concessies kunnen belemmerend werken bij het ontwikkelen van het flexnet

Discours

Bij de dimensie discours is er onderscheid gemaakt tussen het heersende discours als het gaat om de toekomst van het mobiliteitsaanbod en tussen het discours als het gaat om de toekomst van de regiecentrales als platforms. Over de toekomst van het mobiliteitsaanbod denken eigenlijk alle actoren ongeveer hetzelfde. Ze zien allemaal in dat er steeds meer initiatieven vanuit de markt en de samenleving een antwoord zullen bieden op de mobiliteitsvraag en ze zien ook in dat er een behoefte zal ontstaan naar overzicht. Dit overzicht zou door een platform kunnen worden geboden. Indien er wordt gekeken naar het discours, als het gaat om de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel, valt op dat aanbieders van vervoersdiensten (zowel de aanbieders van nieuwe, flexibele diensten als de traditionele vervoerders) achter deze ontwikkeling zouden staan. Ditzelfde geldt voor de provincie. De regio's zijn echter nog niet zoveel bezig met de ontwikkeling van de regiecentrales doordat ze het druk hebben met het opstarten van de regiecentrales.

Dit leidt tot de volgende barrière op het gebied van discours:

- Beperkte visie over de toekomst van de regiecentrales bij de regio's

Hiernaast zijn er de volgende kansen:

- Zelfde visie over de toekomst van de mobiliteit
- Aanbieders van vervoersdiensten staan achter de ontwikkeling van de regiecentrales zoals beschreven in het businessmodel

6.1.4 Hoofdvraag: Wat zijn de ontwikkelmogelijkheden voor de regiecentrales in Gelderland als mobiliteitsplatforms?

De ontwikkelmogelijkheden voor de Gelderse regiecentrales zijn in kaart gebracht door allereerst na te gaan welke factoren het succes van een platform kunnen bepalen. Deze factoren zijn gecombineerd in een businessmodel. Vervolgens is er nagegaan wat de rol van de overheid hierbij zou kunnen zijn als er wordt uitgegaan van de verantwoordelijkheden die de provincie en de gemeenten dragen. Hierbij is er bepaald dat de overheden belang hebben bij een bepaalde mate van controle over een platform terwijl er wel ruimte aan andere partijen geboden kan worden om toepassingen voor het platform te ontwikkelen. Door het businessmodel te maken en de rol van de overheid hierbij te bepalen is er een punt op de horizon gezet waar de regiecentrales naar toe ontwikkeld zouden kunnen worden. Om na te gaan hoe ze zich kunnen ontwikkelen op basis van het businessmodel zijn barrières en kansen in kaart gebracht op basis van het beleidsarrangement. In hoofdstuk 7 worden er aanbevelingen gegeven die handvaten kunnen vormen bij het ontwikkelen van de regiecentrales tot mobiliteitsplatforms.

6.2 Discussie

In de discussie wordt het onderzoek kritisch geëvalueerd. Hierbij is er allereerst aandacht voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek en vervolgens komt de externe validiteit aan bod.

Ten slotte is er aandacht voor mogelijke tekortkomingen en vervolgonderzoek dat hierdoor gewenst kan zijn.

6.2.1 Betrouwbaarheid en validiteit

In 3.6 en 3.7 is er reeds ingegaan op hoe de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek gegarandeerd zou worden. In deze paragraaf wordt er hier kort op gereflecteerd. De betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek zijn bewaakt door methodetriangulatie, methodische verantwoording en 'member validation'. Eerstgenoemde betekent dat kwalitatieve interviews zijn aangevuld met deskresearch. Dit betekent bijvoorbeeld dat als een respondent aangeeft dat bepaalde wetgeving belemmerend werkt, er vervolgens naar de desbetreffende wetten gekeken is om na te gaan of dit klopt. Dit is nuttig gebleken omdat hierbij bijvoorbeeld is gebleken dat wetgeving niet zo belemmerend hoeft te zijn als dat respondenten denken dat het is. De methodische verantwoording bestaat uit enerzijds hoofdstuk 3 en deze paragraaf, maar ook uit bijvoorbeeld de interviewverslagen waarmee de begeleiders een helder beeld kunnen krijgen over de inhoud van de interviews. Er zijn interviewverslagen gemaakt van alle (21) semigestructureerde interviews en deze zijn te vinden in de een document dat enkel beschikbaar is voor de begeleiders. Deze interviewverslagen zijn ook voorgelegd aan de respondenten zodat zij aan hebben kunnen geven of er mogelijke interpretatiefouten te vinden waren. Dit heet 'member validation' en hier hebben negen respondenten gebruik van gemaakt. Het was voor de betrouwbaarheid en validiteit beter geweest als dit aantal hoger was geweest. Uit de reacties die er zijn blijkt echter dat er weinig interpretatiefouten gemaakt zijn en dat suggesties vaak meer gericht zijn op het aanbrengen van nuance dan op het veranderen van de inhoud.

6.2.2 Externe validiteit

Hiernaast is er de externe validiteit die eigenlijk gaat over de generaliseerbaarheid van de resultaten van het onderzoek. Allereerst is er aangetoond dat de kaders van een businessmodel voor platforms en de typologie voor overheidsbetrokkenheid bij een platform zoals opgesteld door Walravens en Ballon (2013) bruikbaar zijn bij mobiliteitsplatforms. Hoewel het onderzoek is gericht op de Gelderse regiecentrales zijn er zeker aspecten die ook in andere situaties van toepassing zijn. Zo is het businessmodel ook bruikbaar in andere situaties. Het is waarschijnlijk dat de factoren die invloed hebben op het succes van een platform ook van toepassing zijn in een andere context dan de Gelderse. Deze externe validiteit geldt niet voor het in kaart gebrachte beleidsarrangement en de daarbij horende barrières en kansen. Hoewel er zeker overeenkomsten te vinden kunnen zijn bij beleidsarrangementen in andere situaties, kan dit deel van het onderzoek niet zomaar over worden genomen.

6.2.3 Vervolgonderzoek

In deze paragraaf komen mogelijke tekortkomingen van dit onderzoek aan bod. Vervolgens worden er aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan als gevolg van deze tekortkomingen.

Perspectief van de reizigers

Bij het ontwikkelen van een platform zijn de reizigers essentieel. Een platform met weinig reizigers is niet aantrekkelijk voor de aanbieders van vervoersdiensten en zal daarom waarschijnlijk ook niet succesvol zijn. In dit onderzoek is het perspectief van de reiziger dan ook regelmatig aan bod gekomen. Zo zou een platform een groot vervoersaanbod voor de reizigers moeten bieden en hiernaast zou een platform veel functionaliteiten moeten bevatten om het de reizigers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Deze bevindingen zijn echter gebaseerd op standpunten van allerlei respondenten zoals aanbieders van vervoersdiensten, platforms en experts. Er is echter geen onderzoek uitgevoerd met de reizigers als respondenten. Om beweringen die worden gemaakt over het belang van de reiziger kracht bij te zetten en om deze mogelijk aan te vullen zou een onderzoek naar het perspectief van de reizigers gewenst zijn.

Rol van de overheid

In 4.5 is bepaald dat de overheid belang heeft bij het controle houden over de data en/of infrastructuur van een platform omdat de gemeenten en de provincie verantwoordelijk zijn voor bepaalde vormen van vervoer. Hiernaast is er gebleken dat platforms van marktpartijen zich over het algemeen richten op de rijkere, stedelijke bevolking terwijl de provincie en de gemeenten zorg dragen voor alle reizigers. Hierdoor is het niet vanzelfsprekend dat een platform vanuit de markt zich zou richten op doelgroepenvervoer en vervoer in dunbevolkte gebieden. De provincie en de gemeenten zouden dan dus afhankelijk zijn van wat de platforms allemaal onder willen brengen bij hun platform terwijl bijvoorbeeld UbiGo aangeeft zich in principe niet op doelgroepenvervoer en vervoer in dunbevolkte gebieden te richten. Het is echter niet volledig ondenkbaar dat er samenwerkingen met marktpartijen mogelijk zijn die ervoor kunnen zorgen dat de overheid toch haar verantwoordelijkheden na kan komen terwijl er meer inmenging is van marktpartijen. Een dergelijke samenwerking is er momenteel tussen Ikwilvervoer.nl en Go About. Om de mogelijkheden en risico's van de inmenging van marktpartijen beter in kaart te brengen zou vervolgonderzoek gewenst zijn.

Schaal van het platform

Een vraag die regelmatig naar boven komt heeft te maken met het ideale schaalniveau van zowel de regiecentrales als een mogelijk platform. In dit onderzoek is er uitgegaan van de regiecentrales als startpunt voor een platform en daarom is het schaalniveau niet in twijfel getrokken. Indien er wordt gekeken naar de factoren die het succes van een platform kunnen bepalen komt er naar voren dat een platform zoveel mogelijk aanbieders van vervoersdiensten en reizigers zou moeten bevatten. Vanuit dit idee is het de verwachting dat een groter platform succesvoller zou zijn. Dit geldt ook als het gaat om schaal- en synergievoordelen. Hiernaast hebben ook een aantal respondenten aangegeven een platform graag op een grotere schaal te zien dan de regiecentrales.

Tegelijkertijd is een belangrijke kwaliteit van de regionaal opgezette regiecentrales dat ze inzicht hebben in het regionale vervoersaanbod, waardoor flexnet initiatieven goed in kaart kunnen worden gebracht. Hiernaast is het schaalniveau van de regiecentrales grotendeels gebaseerd op de vervoersstromen en daarom sluit dit schaalniveau wel aan op de organisatie van onder andere de Regiotaxi.

Het schaalniveau van een platform hoeft mogelijk niet overeen te komen met het schaalniveau van de regiecentrales. Dit zou er toe kunnen leiden dat de regiecentrales gebruik maken van een onderliggend platform dat op een grotere schaal functioneert zoals op het schaalniveau van de provincie Gelderland of dat van Nederland. De regiecentrales zouden dan enerzijds een toegangspoort tot het platform vormen en anderzijds zouden ze een deel van het vervoersaanbod verzorgen in de vorm van onder andere de Regiotaxi. Deze mogelijkheden zijn echter gebaseerd op verwachtingen en speculaties en er zou vervolgonderzoek gewenst zijn om na te gaan wat de mogelijkheden zijn voor een dergelijk model.

7 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt nagegaan hoe het in hoofdstuk 4 geformuleerde businessmodel gerealiseerd kan worden. Hierbij wordt er rekening gehouden met de barrières en kansen die beschreven zijn in hoofdstuk 5. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen stappen die de provincie zelf kan oppakken en stappen waarbij ze allereerst medewerking nodig hebben van regio's en/of regiepartijen om er mee te kunnen starten.

7.1 Stappen die de provincie zelf kan beginnen

7.1.1 *Aandacht krijgen bij de regio's voor de ontwikkeling*

In 5.4.2 is naar voren gekomen dat de regio's over het algemeen nog niet zoveel nadenken over de doorontwikkeling van de regiecentrales. Dit komt doordat de regio's druk zijn met het opstarten van de regiecentrales. Doordat er visie ontbreekt wordt er echter ook niet naar een verdere ontwikkeling toegewerkt. Hierdoor wordt er bijvoorbeeld nog maar weinig overlegd met aanbieders van flexibele vervoersdiensten terwijl er volgens het businessmodel een zo groot mogelijk aanbod aan vervoersdiensten moet komen. Voor de doorontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het eerder geformuleerde businessmodel is het dus van belang dat de regio's (als eigenaren van de regiecentrales) aandacht hebben voor deze ontwikkeling.

In 5.1.1 is er echter al wel naar voren gekomen dat er samenwerkingsverbanden tussen de regio's en de provincie Gelderland zijn. Deze kunnen worden aangewend om aandacht te vestigen op de mogelijke ontwikkeling van de regiecentrales. Dit wil niet zeggen dat er eisen moeten worden gesteld maar enkel dat de regio's worden gestimuleerd om na te denken over de verdere ontwikkeling. In de regio Achterhoek gebeurt dit al wel meer en dit leidt er toe dat men daar al meer bezig is met de doorontwikkeling van de regiecentrale.

Hiernaast is er gebleken dat het technisch mogelijk is om allerlei kleinschalige aanbieders van vervoersdiensten aan een platform te koppelen en er is gebleken dat de meeste aanbieders hier ook voor open staan. Door al deze initiatieven aan een platform (de regiecentrale) te koppelen kan er een groot vervoersaanbod worden verkregen terwijl dit niet per se voor veel extra werk voor de regiecentrales hoeft te zorgen. Systemen kunnen namelijk zo gekoppeld worden dat boekingen en dergelijke automatische kunnen worden doorgestuurd. Volgens het businessmodel is het ook van belang dat dit op deze manier gebeurt. Voor de regio's betekent dit dat ze hun reizigers toegang kunnen verschaffen tot allerlei vervoersdiensten zonder dat dit voor veel kosten zorgt. Doordat mensen vervolgens met vervoersdiensten kunnen reizen die de gemeenten niet zoveel kosten als bijvoorbeeld de Regiotaxi, kan dit dus zelfs voordeliger zijn voor de regio's.

De regio's zouden dus een belang hebben bij een doorontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel. Door de drukte van het opstarten zijn ze echter nog niet veel bezig met de doorontwikkeling en de provincie kan samenwerkingsverbanden benutten om de regio's te stimuleren hier meer mee bezig te zijn.

7.1.2 *Kennis over technologische mogelijkheden uitbreiden*

Hoewel dit niet alleen voor de provincie geldt maar ook zeker voor de regio's is dit wel iets wat de provincie kan oppakken. In 5.2.2 is namelijk naar voren gekomen dat er geen goed beeld is over wat er technologisch mogelijk is.

Hierdoor wordt het beeld geschetst dat er eigenlijk twee opties zijn bij het samenwerken tussen aanbieders van vervoersdiensten en de regiecentrales. Of de dienst wordt volledig ondergebracht bij de regiecentrale (planning etc.) of de regiecentrale verwijst mensen enkel naar de dienst (door reizigers bijvoorbeeld een telefoonnummer te geven).

Hierdoor lijkt het onderbrengen van diensten bij de regiecentrales verregaande gevolgen te hebben voor zowel de regiecentrales als de diensten zelf. Het is echter mogelijk om diensten te koppelen aan een platform (in dit geval de regiecentrale) zonder dat dit veel gevolgen heeft voor de regiecentrale en de dienst door simpelweg de verschillende systemen aan elkaar te koppelen. Dit zal ook zo moeten gebeuren volgens het eerder gemaakte businessmodel omdat aanbieders van vervoersdiensten zelf zoveel mogelijk controle willen behouden over hun diensten en vinden dat een platform niet meer moet doen echt nodig is. Hierdoor zouden bijvoorbeeld het boeken en betalen voor de reiziger via één platform (de regiecentrale) kunnen plaatsvinden terwijl dit achter de schermen wordt doorgesluisd en dus niet zozeer wordt afgehandeld door dit platform.

Er is echter niet voldoende kennis over deze technologische mogelijkheden en hierdoor worden dit soort kansen over het hoofd gezien. Met dit onderzoek wordt beoogd een bijdrage te leveren aan deze kennis op het gebied van platforms. Het is voor zowel de provincie als de regio's van belang dat er meer kennis komt op dit gebied doordat data en ICT een steeds grotere rol spelen in het mobiliteitsaanbod.

7.2 Stappen waarbij medewerking van regio's en/of regiepartijen nodig is om te kunnen beginnen

7.2.1 *Samenwerking tussen overheid en aanbieders van flexibele vervoersdiensten benutten*

Er is gebleken dat er nog nauwelijks met de aanbieders van flexibele vervoersdiensten wordt gepraat over de samenwerking met de regiecentrales, terwijl er is gebleken dat er een lang proces aan overleggen en afspraken maken nodig kan zijn voor aanbieders van diensten bij een platform aan kunnen sluiten. Hierdoor is het van belang dat het gesprek tussen de regio's en de aanbieders van vervoersdiensten op gang komt. Deze samenwerking is nodig om een zo compleet mogelijk platform te krijgen en dit is weer van belang voor het slagen van een platform. In deze samenwerking dient er bijvoorbeeld overleg te zijn over hoe de diensten aan kunnen sluiten bij het platform. Er is gebleken dat het voor aanbieders van vervoersdiensten van belang is dat ze de controle over hun dienst behouden en dat ze zich kunnen onderscheiden, terwijl een platform toch zoveel mogelijk functionaliteiten en vervoersmogelijkheden zou moeten bevatten. Er zijn mechanismes die dit mogelijk maken, maar er is gebleken dat het komen tot afspraken over deze en andere zaken zoals de financiën en de systeemkenmerken veel tijd en moeite kan kosten. Door deze samenwerking zo snel mogelijk op gang te brengen kan er een vertrouwensband opgebouwd worden die het verdere proces van het aansluiten van de diensten op het platform kan vergemakkelijken.

Er is echter al wel samenwerking tussen deze aanbieders van vervoersdiensten en de gemeenten/provincie. Hierbij worden er subsidies gegeven, vergunningen verleend en er wordt overlegd om de initiatieven te ondersteunen. Zo subsidieert de provincie een aantal pilots. Deze bestaande samenwerking zou kunnen worden gebruikt om ook het overleg tussen de regio's (regiecentrales) en deze aanbieders op gang te brengen. Hiernaast zouden er wellicht verplichtingen verbonden kunnen worden aan de subsidies die inhouden dat aanbieders van vervoersdiensten moeten samenwerken met de regiecentrales om in aanmerking te komen voor een subsidie.

7.2.2 *Meer samenwerking tussen de regio's*

In 5.1.1 is naar voren gekomen dat de samenwerking tussen de regio's beperkt is doordat ze op dit moment voornamelijk druk zijn met het opstarten van de regiecentrales. Door dezelfde reden wordt er bij de regio's nog weinig nagedacht over de toekomst van de regiecentrales. Meer samenwerking tussen de regio's zou er voor kunnen zorgen dat er meer over de toekomst wordt nagedacht. Zo doet de Achterhoek dit al wel meer dan de andere regio's en zij zouden ook graag met de andere regio's over deze toekomst willen praten.

Meer samenwerking tussen de regio's zou bij nog een barrière kunnen helpen: de kleinschaligheid van de regio's. De regio's zijn nu namelijk kwetsbaar doordat er maar een beperkt aantal mensen zich bezighouden met de regiecentrales. Indien er meer wordt samengewerkt tussen de regio's zouden ze elkaar mogelijk kunnen ondersteunen indien er mensen (tijdelijk) uitvallen bij één van de regio's.

Ten slotte is meer samenwerking tussen de regio's van belang om een zo compleet mogelijk aanbod aan vervoer aan de regiecentrales te kunnen koppelen. Dit aanbod is van belang gebleken om de reizigers toegang te kunnen bieden tot een zo compleet mogelijk aanbod aan vervoersdiensten. Indien iemand uit de ene regio komt is het namelijk van belang dat deze in een andere regio ook met de 'nieuwe' flexibele vervoersdiensten kan reizen. Hiervoor dienen de systemen van de verschillende regiecentrales echter wel op een bepaalde manier gekoppeld te worden of er moeten op zijn minst gegevens worden uitgewisseld over het mobiliteitsaanbod in de regio's.

7.2.3 Inventariseren wat regiepartijen binnen huidige contracten willen doen

In 5.3.1 is naar voren gekomen dat de regio's (en de provincie) afhankelijk zijn van de welwillendheid van de regiepartij als het gaat om zaken die niet zijn vastgelegd in de contracten met de regiepartijen zoals het laten instromen van nieuwe vervoersvormen. Aangezien het toepassen van het gemaakte businessmodel dit soort zaken omvat is het van belang na te gaan in hoeverre de regiepartijen bereid zijn mee te werken binnen het huidige contract.

Hierbij dient het bijvoorbeeld te gaan over of en hoe de regiepartijen andere vervoersvormen aan zouden kunnen laten sluiten op de regiecentrales. Het is namelijk van belang dat er zoveel mogelijk diensten zijn die zich aansluiten om tot een goed functionerend platform te komen. Verder is het van belang hoe diensten aan kunnen sluiten op het platform. Voor reizigers moet het namelijk heel eenvoudig worden om gebruik te kunnen maken van de vervoersdiensten en daarom dient het platform veel functionaliteiten te bevatten. Tegelijkertijd willen de aanbieders van vervoersdiensten controle over hun diensten behouden. Dit kan, maar hiervoor zijn er wel bepaalde systemen en mechanismes nodig en de regiepartij zou deze in moeten bouwen.

Door met de regiepartijen hierover in gesprek te gaan, kan er duidelijkheid komen over in hoeverre er op de korte termijn (binnen het huidige contract) naar het gemaakte businessmodel kan worden toegewerkt. Dit geldt echter niet voor de Stedendriehoek aangezien het hier om een publieke regiecentrale gaat. Hierbij dient er echter wel te worden geïnventariseerd in hoeverre de softwareleverancier de wensen van de regio kan vervullen als het gaat om het laten aansluiten van nieuwe vervoersdiensten.

7.2.4 Bij nieuwe aanbestedingen rekening houden met de ontwikkeling van de regiecentrales

In de vorige paragraaf en in 5.3.1 is er in gegaan op de barrière die de contracten tussen de regio's en de regiepartijen met zich meebrengen. Dit contract loopt in de Achterhoek in 2019 ten einde en kan mogelijk vier keer met een jaar verlengd worden.

Het is van belang dat er bij de nieuwe aanbestedingen meer rekening wordt gehouden met de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het gemaakte businessmodel. Dit houdt in dat de regiepartij niet alleen moet worden verplicht om nieuwe reizigersgroepen in te laten stromen, maar ook om nieuwe vervoersdiensten in te laten stromen. Hierbij is het ook van belang stil te staan bij dat er meer mogelijkheden zijn dan het volledig laten instromen van vervoersdiensten en het enkel verwijzen naar deze vervoersdiensten. Het is namelijk van belang dat vervoersdiensten aangesloten kunnen worden op het platform waarbij reizigers alles (boeken, betalen etc.) via de regiecentrales kunnen regelen zonder dat de regiecentrale controle krijgt over de diensten.

De huidige contracten faciliteren dit alles niet en daarom zijn de regio's, met uitzondering van de Stedendriehoek, nu afhankelijk van de welwillendheid van de regiepartijen. Daarom is het van belang dat dit bij het maken van de volgende contracten wel wordt meegenomen.

Ditzelfde geldt ook voor de huidige OV-concessies. Deze vormen namelijk een barrière voor het ontwikkelen van het flexnet. Dit zorgt indirect voor een barrière voor de ontwikkeling van de regiecentrales aan de hand van het businessmodel en daarom dient er bij het maken van de nieuwe concessies rekening te worden gehouden met de ontwikkeling van het flexnet.

Literatuurlijst

- Aanbestedingswet 2000 (1 november 2012) Geraadpleegd op 15-06-2016.
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0032203/2016-05-01#Deel2>.
- Achterhoek (2015) PVE aanbesteding vervoercentrale.
- Arts, B., Leroy, P., & Van Tatenhove, J. (2006). Political modernisation and policy arrangements: a framework for understanding environmental policy change. *Public organization review*, 6(2), 93-106.
- Ballon, P. (2009). Platform types and gatekeeper roles: the case of the mobile communications industry. In *Summer Conference on CBS-Copenhagen Business School, Denmark*.
- Bieze, C. (2014) "omdenken". Basismobiliteit Gelderland. Nieuwsbrief 1, 2014.
<http://www.basismobiliteit-gld.nl/publicaties/nieuwsbrieven/1>. Geraadpleegd op 29-12-2015.
- Boeije, H. R. (2009) *Onderzoeksmethoden*. Boom onderwijs.
- CROW (2015) *De regiecentrale: de stand van zaken*.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 60(6), 549-559.
- Eerdmans, D. A., van Kooij, S. C., Van de Velde, D. M., & Westerink, H. (2010). Are we doing it wrong or do we expect too much? Forces that push authorities to become public transport designers. *Research in Transportation Economics*, 29(1), 133-139.
- Eisenmann, T., Parker, G., & Van Alstyne, M. W. (2006). Strategies for two-sided markets. *Harvard business review*, 84(10), 92.
- Evans, D. S. (2003). Some empirical aspects of multi-sided platform industries. *Review of Network Economics*, 2(3).
- Filistrucchi, L., Geradin, D., & Van Damme, E. (2012). Identifying two-sided markets.
- Fröhlich, K. (2010). Airports as two-sided markets? A critical contribution. *University of Applied Sciences Bremen*.
- Gawer, A., & Henderson, R. (2007). Platform owner entry and innovation in complementary markets: Evidence from Intel. *Journal of Economics & Management Strategy*, 16(1), 1-34.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Univ of California Press.
- Ivaldi, M., Sokullu, S., & Toru, T. (2015). Airport prices in a two-sided market setting: Major US airports.
- Jixiu, H. A. O., Wei, Z. H. O. U., Huang, H., & Hongzhi, G. U. A. N. (2009). Calculating model of urban public transit subsidy. *Journal of Transportation Systems Engineering and Information Technology*, 9(2), 11-16.
- KNV (2012) Overzicht van openbaarvervoerconcessies in Nederland.
- Kolk, A., Van Tulder, R., & Kostwinder, E. (2008). Business and partnerships for development. *European Management Journal*, 26(4), 262-273.
- KpVV (2009) *Handboek Professioneel aanbesteden Regiotaxi, Wmo-vervoer en Valys*.
- KpVV (2012) *Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer*.
- KpVV (2015) *De regiecentrale: wat is het en hoe werkt het?*
- Krugman, P. (1980). Scale economies, product differentiation, and the pattern of trade. *The American Economic Review*, 70(5), 950-959.
- Lerner, W., & Van Audenhove, F. J. (2012). The future of urban mobility: Towards networked, multimodal cities in 2050. *Public Transport International-English Edition*, 61(2), 14.
- Leroy, P., & Arts, B. (2006). *Institutional dynamics in environmental governance* (pp. 1-19). Springer Netherlands.
- Liebowitz, S. J., & Margolis, S. E. (1998). Network externalities (effects). *The New Palgrave's Dictionary of Economics and the Law*.

- Panzar, J. C., & Willig, R. D. (1981). Economies of scope. *The American Economic Review*, 71(2), 268-27
- Provincie Gelderland (2013) Bijlage 1 bij Statenbrief Invulling Basismobiliteit 2016-2018
- Provincie Gelderland (2014a) OV-Visie: Nieuwe initiatieven stimuleren. <http://www.gelderland.nl/4/2013-2014/Nummer-6,-juni-2014/OV-Visie-nieuwe-initiatieven-stimuleren.html>. Geraadpleegd op 29-12-2015.
- Provincie Gelderland (2014b) Provincie: Geen lege bussen meer in Gelderland. <http://www.gelderland.nl/4/92376-nieuws/Nieuwsarchief/2014/2014-2e-kwartaal/Provincie-geen-lege-bussen-meer-in-Gelderland.html>. Geraadpleegd op 29-12-2015.
- Provincie Gelderland (2014c) Statenbrief besluit OV visie april 2014.
- Rochet, J. C., & Tirole, J. (2003). Platform competition in two-sided markets. *Journal of the European Economic Association*, 1(4), 990-1029.
- Rochet, J. C., & Tirole, J. (2006). Two-sided markets: a progress report. *The RAND journal of economics*, 37(3), 645-667.
- ROCOV Gelderland (2014) Zorgen over uitvoering OV-visie provincie. <http://www.rocovgelderland.nl/nieuws/ovvisiegelderland>. Geraadpleegd op 29-12-2015.
- Samenwerkingsovereenkomst (2015a) Samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit Regio Stedendriehoek.
- Samenwerkingsovereenkomst (2015b) Samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit Regio Achterhoek.
- Sanchez, T. W. (1999). The connection between public transit and employment: the cases of Portland and Atlanta. *Journal of the American Planning Association*, 65(3), 284-296.
- Stedendriehoek (2015) Offerteaanvraag meervoudig onderhandse aanbesteding ondersteunende software Vervoercentrale Stedendriehoek.
- Stedendriehoek (2015) Offerteaanvraag ten behoeve van de meervoudig onderhandse aanbesteding Aanschaf en onderhoud software.
- Steurer, R. (2010). The role of governments in corporate social responsibility: Characterising public policies on CSR in Europe. *Policy Sciences*, 43(1), 49-72.
- Tatenhove, J., Arts, B., & Leroy, P. (Eds.). (2000). *Political Modernisation and the Environment* (Vol. 24). Springer Science & Business Media.
- Tiwana, A., Konsynski, B., & Bush, A. A. (2010). Research commentary-Platform evolution: Coevolution of platform architecture, governance, and environmental dynamics. *Information Systems Research*, 21(4), 675-687.
- Van Gompel, M. & B. Palsen (2013) *Regiecentrale verwijst doelgroepenvervoer door naar OV*. OV Pro.nl. <http://www.ovpro.nl/bus/2013/12/06/regiecentrale-verwijst-doelgroepenvervoer-door-naar-ov/>. Geraadpleegd op 03-01-2016.
- Van Wijk, J. J., Engelen, R. F. J. M., & Blom, W. F. (2001). Verkenning van methodieken ten behoeve van netwerkanalyses in transitieonderzoek. *RIVM, Bilthoven*
- Veeneman, W., & van de Velde, D. (2014). Developments in public transport governance in the Netherlands: A brief history and recent developments. *Research in Transportation Economics*, 48, 41-47.
- VNG (z.d.) Factsheet Vervoer. https://vng.nl/files/vng/bijlage_bij_factsheet_vervoer_hardheidsclausule_zorgverzekeringswet.pdf. Geraadpleegd op 14-06-2016.
- Walravens, N. (2012). Mobile business and the smart city: Developing a businessmodel framework to include public design parameters for mobile city services. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 7(3), 121-135.
- Walravens, N. (2013). The city as a service platform: A typology of city platform roles in mobile service provision.

- Walravens, N. (2015a). Mobile city applications for Brussels citizens: Smart City trends, challenges and a reality check. *Telematics and Informatics*, 32(2), 282-299.
- Walravens, N. (2015b). Qualitative indicators for smart city businessmodels: The case of mobile services and applications. *Telecommunications Policy*, 39(3), 218-240.
- Walravens, N., & Ballon, P. (2013). Platform businessmodels for smart cities: from control and value to governance and public value. *Communications Magazine, IEEE*, 51(6), 72-79.
- Wei, J. (Ed.). (2014). *Mobile Electronic Commerce: Foundations, Development, and Applications*. CRC Press.
- Wet personenvervoer 2000 (Wp 2000) (6 juli 2000) Geraadpleegd op 15-06-2016. <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011470/2015-05-01>.
- Wiering, M., & Immink, I. (2006). When water management meets spatial planning: a policy-arrangements perspective. *Environment and Planning C*, 24(3), 423.

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht van de interviews

Persoon	Organisatie	Datum	Wijze	Standaardisatie
Arjen Korenromp	Beheerbureau Regiotaxi Gelderland	24-feb	face-to-face (Arnhem)	Ongestructureerd
Edward Rosbergen en Jan-Derk van 't Rot	Muconsult	21-mrt	face-to-face (Amersfoort)	Ongestructureerd
Herman Jonkmans	Automobiel	13-apr	face-to-face (Tiel)	Semigestructureerd
Coen Vermeulen	Hopperpoint	15-apr	telefonisch	Semigestructureerd
Frits Rasing	Mobiel Gedeeld	15-apr	face-to-face (Nijmegen)	Semigestructureerd
Andrew Batey	Spinlister	15-apr	Skype	Semigestructureerd
Jaap Hoekstra	Automaatje (gemeente Barneveld)	20-apr	face-to-face (Barneveld)	Semigestructureerd
Karina Tiekstra	Mywheels	21-apr	face-to-face (Amsterdam)	Semigestructureerd
Peter Strikkeling	'Vervoer op maat' bus	25-apr	telefonisch	Semigestructureerd
Gerrit Bruntink en Inus Westhoff	Vlearmoebesbus	25-apr	face-to-face (Neede)	Semigestructureerd
Hans Arby	UbiGo	26-apr	telefonisch	Semigestructureerd
Marieke Arkesteijn	NS	3-mei	schriftelijk	Semigestructureerd
Marieke Kassenberg	Provincie Gelderland	10-mei	face-to-face (Arnhem)	Semigestructureerd
Niels Tvilling Larsen	Flexdanmark	13-mei	Skype	Semigestructureerd
Reinhard Birke	SMILE Vienna (heet nu Upstream)	17-mei	Skype	Semigestructureerd
Antoinette Deinsen	Ik wil vervoer.nl	18-mei	face-to-face (Oss)	Semigestructureerd
Maarten Neeskens	Beamrz	19-mei	face-to-face (Uden)	Semigestructureerd
Meerdere personen	Seminar over DRT	22-24 mei	presentaties (Stuttgart)	Ongestructureerd
Geert-Jan Verzijden	Regio Achterhoek	25-mei	face-to-face (Winterswijk)	Semigestructureerd
Maarten ten Brinke	Go About	27-mei	telefonisch	Semigestructureerd
Andreas Noordam en Marijke Eppink	Regio Stedendriehoek	1-jun	face-to-face (Apeldoorn)	Semigestructureerd
Marcel Slotema	Forseti	1-jun	face-to-face (Deventer)	Semigestructureerd
Jantine Vochteloo	KNV taxi	2-jun	telefonisch	Semigestructureerd
Remon Steentjes	Connexxion	8-jun	face-to-face (IJsselmuiden)	Semigestructureerd
Rob Ogink	Cissonius groep	8-jun	face-to-face (IJsselmuiden)	Semigestructureerd
Frank van Setten	Arriva	10-jun	face-to-face (Roermond)	Semigestructureerd

Bijlage 2: Beschrijving van geïnterviewde aanbieders van vervoersdiensten

Automobiel (Herman Jonkmans)

Automobiel is een vervoersdienst in Barneveld waarbij mensen ritten aan kunnen vragen bij vrijwilligers. Automobiel koppelt dus de mensen met een vervoersbehoefte aan beschikbare vrijwilligers. Hiervoor hebben zij zelf software ontwikkeld.

Automaatje (Jaap Hoekstra)

Automaatje is een vervoersdienst in Barneveld waarbij mensen ritten aan kunnen vragen bij vrijwilligers. Automaatje koppelt dus de mensen met een vervoersbehoefte aan beschikbare vrijwilligers. Hierbij wordt gebruik gemaakt van software van de ANWB.

Hopperpoint (Coen Vermeulen)

Hopperpoint is een volledig geautomatiseerd deelfietsensysteem in Eindhoven en Tilburg dat de ambitie heeft om uit te breiden. Op dit moment zijn vooral bedrijven en hun medewerkers de doelgroep van Hopperpoint maar er zijn ontwikkelingen gaande om als aanvulling op het openbaar vervoer de reiziger de 'last mile' met de fiets te laten overbruggen.

Mobiel Gedeeld (Frits Rasing)

Mobiel Gedeeld is een initiatief dat deelauto's plaatst in kernen in de Achterhoek waarvan mensen gebruik kunnen maken door lid te worden van Mobiel Gedeeld. Er zijn eigenlijk drie manieren om gebruik te maken van de deelauto. Allereerst kan de auto gereserveerd worden voor privéritten. Hiernaast kan er ook worden gekozen om te auto te reserveren waarbij het ook mogelijk is voor anderen om mee te rijden. Verder is het mogelijk voor mensen die geen rijbewijs hebben om een rit aan te vragen en vervolgens kunnen anderen dan (vrijwillig) deze rit rijden voor deze mensen. Er wordt hierbij zoveel mogelijk geautomatiseerd zodat mensen zoveel mogelijk zelf kunnen regelen. Hiernaast wordt er gebruik gemaakt van lokale ambassadeurs die mensen kennis laten maken met het concept.

Mywheels (Karina Tiekstra)

Bij Mywheels kunnen mensen op twee manieren autodelen. Zo heeft Mywheels zelf auto's staan die mensen met behulp van hun OV-chipkaart kunnen openen en gebruiken. Hiernaast hebben particulieren de mogelijkheid om via Mywheels hun auto te verhuren.

Spinlister (Andrew Batey)

Spinlister is een p2p bike share bedrijf dat afkomstig is uit de Verenigde Staten maar nu ook actief is in Amsterdam. Mensen kunnen hun fiets via Spinlister aanbieden en anderen kunnen deze dan huren.

'Vervoer op maat' bus (Peter Strikkeling)

De 'Vervoer op maat' bus is een bus in Heumen die wordt bestuurd voor vrijwilligers. Mensen die gebruik willen maken van de bus moeten hier een dag van te voren voor reserveren. De ritten die worden gereden zijn individuele ritten, gedeelde ritten en kamer-tot-kamer ritten.

Vlearmoesbus (Gerrit Bruntink en Inus Westhoff)

De Vlearmoesbus levert deur-tot-deur vervoer met vrijwillige chauffeurs in de voormalige gemeente Neede in de Achterhoek. Op dit moment maken vooral ouderen en andere minder mobiele mensen gebruik van de Vlearmoesbus.

Bijlage 3: Beschrijving van geïnterviewde platforms

Beamrz (Maarten Neeskens)

Beamrz is een platform dat op dit moment actief is in de regio Eindhoven en in Rivierenland. Het doel van Beamrz is het bundelen van al het vervoer om dit zo gemakkelijk mogelijk aan de reiziger aan te kunnen bieden. Hierbij moet de reiziger zijn rit kunnen vinden, boeken, betalen en reviewen via het platform van Beamrz. In de tijd dat het interview heeft plaatsgevonden was Beamrz recentelijk van start gegaan en daarom waren veel diensten waaronder het openbaar vervoer op dat moment nog geen onderdeel van het platform.

Flexdanmark (Niels Tvilling Larsen)

Flexdanmark is het systeem dat in Denemarken wordt gebruikt om ritten te plannen voor zowel de onderkant van het openbaar vervoer als voor het doelgroepenvervoer. Hierbij werkt Flexdanmark nauw samen met de Deense reisplanner (Rejseplanen). Flexdanmark heeft de ambitie uit te groeien tot een completer platform met bijvoorbeeld autodelen maar ook ferry's en vliegtuigen.

Go About (Maarten ten Brinke)

Go About is een Nederlands platform dat het doel heeft zoveel mogelijk vervoersmogelijkheden in één reisplanner te combineren. Samen met ikwilvervoer.nl zorgt Go About voor een website waarop inwoners van Noordoost-Brabant informatie over reismogelijkheden in hun regio kunnen vinden. Hoewel Go About nog betrekkelijk weinig functionaliteiten bevat hebben ze wel de ambitie om dit uit te breiden.

Ikwilvervoer.nl (Antoinette van Deinsen)

Ikwilvervoer.nl is een website die is opgestart vanuit het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant. Op deze website hebben inwoners van de regio inzicht in de vervoersdiensten in de regio. Hiernaast kunnen ze gebruik maken van de reisplanner van Go About. Via deze planner kan ook de Regiotaxi gereserveerd worden.

SMILE Vienna (Reinhard Birke)

SMILE was de naam van het platform dat tegenwoordig Upstream heet. Bij de verandering van SMILE naar Upstream is de reisplanner losgekoppeld van het platform. Dit betekent dat andere partijen hun eigen toepassingen kunnen maken op het platform Upstream. Hiernaast biedt de stad Wenen nog wel een reisplanner aan in de vorm van Vienna City Life. Via het platform hebben reizigers toegang tot het openbaar vervoer, e-mobility, parkeergelegenheden, taxi's, huurauto's, deelauto's en oplaadpunten voor elektrische auto's. Op dit moment gebruiken zowel bedrijven als individuele reizigers het platform. Hiernaast kan de reisplanner het meenemen als iemand beschikt over eigen vervoersmiddelen. Reizigers kunnen vervolgens ook boeken en betalen via het platform.

UbiGo (Hans Arby)

UbiGo is een platform uit de Zweedse stad Göteborg. UbiGo levert in deze stad een compleet aanbod aan vervoersdiensten waaronder onder andere taxi's, openbaar vervoer en deelauto's vallen. Het platform bevat veel functionaliteiten zodat het voor reizigers zo makkelijk mogelijk wordt om te reizen zonder zelf een auto te hoeven bezitten. UbiGo heeft een succesvolle pilot gehad en het bedrijf was in de tijd dat het interview plaats heeft gevonden bezig met het opnieuw opstarten van het platform. Hiernaast zijn er plannen om uit te breiden via een franchisemodel.