

15. Massa-individualisering in de vervoersketens: een paar eerste gedachten

E. Breunessesse
Shell Nederland B.V.

Vervoer: een genoeg of een nachtmerrie?

Beide antwoorden zijn goed, al naar gelang de druk die op de reiziger wordt uitgeoefend of die hij zelf percipieert. Reizen om snel, efficiënt en goedkoop van A naar B te komen, of: tijdgebrek, tekortschietend aanbod op een bepaalde tijd en plaats, beperkte informatie, slechte planning, fouten gemaakt door dienstverleners, 'overgeleverd' aan een systeem, vul maar in. Aan de andere kant plezierig reizen met optimaal gebruik van de aangeboden capaciteit, wie heeft dat voorrecht vandaag de dag?

Denkend aan vervoer wordt al snel de tweedeling tussen 'openbaar vervoer' en 'privé vervoer' gemaakt: de ene categorie is collectief en de andere individueel. Vereniging van 'collectief' en 'individueel' in het concept massa-individualisering lijkt de uitdaging. Dat betekent het combineren van de voordelen van efficiënt/goedkoop openbaar vervoer (industriële proces) en die van kwalitatief hoogwaardig - inspelend op de **individuele behoeften** - privé vervoer (maatwerk).

Het is de vraag of openbaar en privé vervoer zo tegenover elkaar gesteld moeten worden. Immers, privé vervoer heeft ook een aantal collectieve aspecten: met z'n allen in de file staan, de schaarse parkeerterreinen delen en de regulering door middel van verkeerslichten en toeritdosering. Efficiëntie is belangrijk; doorstroming van het privé verkeer is een industrieel proces.

Collectief vervoer heeft daarentegen een aantal individuele karakteristieken: individuen kopen een kaartje met een bepaalde bestemming en vertrektijdstip, zij reizen individueel (zie de krantenlezende treinreiziger) en kiezen eigen ketens om hun individuele vervoersvraag optimaal te bevredigen. Maatwerk wordt steeds belangrijker naarmate de toenemende welvaart verdere individualisering mogelijk maakt; met flexibeler eenheden, differentiatie in dichtheid van netwerken, aansluiting op andere onderdelen ('overstapmogelijkheden') wordt gestreefd naar een optimale **individuele reisketen** (maatwerk) binnen een collectief systeem.

Individualisering is een belangrijke verworvenheid van onze maatschappij. Deze is mogelijk gemaakt door de gestegen welvaart die een aanzienlijk 'vrij te besteden inkomen' heeft opgeleverd. Individualisering staat voor vrijheid, mobiliteit en processen zelf in de hand hebben (in de 'driving seat'): any time, anywhere, any place. Tot op heden voldoet het privé vervoer daar het beste aan in de perceptie van de reiziger: men zit letterlijk in de driving seat. Dit gevoel neemt echter af wanneer zich te veel beperkingen voordoen in de bewegingsvrijheid: het systeem gaat dan domineren. Bij het collectief vervoer ligt sterk de nadruk op het fysieke vervoer in plaats van het proces daaromheen - dat zeker individualistische kenmerken heeft.

De uitdaging van massa-individualisering zit in een beweging van 'onderworpen zijn aan een systeem' naar 'zelfbesturing van een systeem'. Daarmee vervaagt de tegenstelling tussen collectief en individueel vervoer.

In toekomststudies van de ministeries van Verkeer en Waterstaat en VROM wordt veel aandacht geschonken aan de technologie van vervoerssystemen met als doel individueel en collectief vervoer naadloos in elkaar te laten overgaan ('koppelvoertuigen'). De reiziger merkt het verschil niet meer; voor hem is het een geïndividualiseerd systeem.

Op de kortere termijn zou informatietechnologie de rol van technisch geavanceerde voertuigen en wegen kunnen vervullen. Een aardig voorbeeld is hier Sea World in San Diego. Iedere bezoeker ontvangt bij de parkeerplaats een print out met een geadviseerde route door het park. Het advies hangt af van het tijdstip van aankomst, de tijdstippen van de verschillende shows en het aantal bezoekers dat reeds binnen is. Hiermee wordt schaarse capaciteit over ruimte en tijd gespreid, terwijl de bezoekers het gevoel krijgen dat zij een individueel programma doorlopen.

Een volgende stap zou kunnen zijn dat bezoekers een voorkeur kunnen aangeven voor de door hen gewenste shows en tijdstippen, optioneel inclusief plaatsreservering voor highlights. De reeds vastgelegde voorkeuren werken door in de aangeboden mogelijkheden voor de navolgende bezoekers.

Bij individualisering is 'free flow' steeds het uitgangspunt geweest. Daarbij is het bijna onvermijdelijk dat piekbelastingen optreden met als gevolg dat de capaciteit op die piekbelastingen moet worden gebouwd en de rest van het etmaal, de week of de seizoenen onderbenut wordt. Sommige zaken laten zich nauwelijks beïnvloeden, zoals het (strand)weer, andere moeilijk, bijvoorbeeld de standaard werk/schooldag en -week. Informatietechnologie kan mogelijk de vraag beter verdelen over de capaciteit door middel van positieve en negatieve prikkels. Positieve stimulansen kunnen bestaan uit tijd(besparing), comfort en financiële beloningen. Negatieve prikkels zijn ons reeds al te

bekend: oponthoud, discomfort en hoge kosten.

Naarmate de vervoersketen langer en complexer wordt, is het **belangrijk dat alle schakels over adequate informatie beschikken van de voorgaande en opvolgende schakels**. Wanneer de totale keten niet kan worden overzien, ontstaan ernstige schokken. Een aardige illustratie is het Beer Distribution Game waarin een detaillist, groothandel, depot en brouwerij met allerlei vertragingen in het systeem (productie, bestellingen, transport, voorraad) en zonder informatie over elkaars positie moeten werken. Een kleine schommeling in de biervraag van consumenten doet de opvolgende schakel versterkt reageren op de voorgaande. Het resultaat is dat de voorraadposities enorm schommelen en de producent nauwelijks zijn productie kan plannen. Een vergelijkbaar 'zweepslag' effect is bekend bij het ontstaan van files: wanneer even het gas wordt losgelaten, staat 3 km terug het verkeer stil. Informatie om tijdig de snelheid aan te passen kan dit effect tegengaan.

Informatietechnologie verschaft betere statistische informatie over het gebruik van de vervoersketens. Daarmee wordt voorspelbaarheid en planbaarheid ingebracht in een proces dat in zijn aard chaotisch is wanneer consumenten zelf hun individuele keten geheel besturen. Deze informatie zou ook consumentenvoorkeuren kunnen bevatten waarin individuen afwegingen maken tussen tijd, comfort en kosten. De mate van piekbelasting en de daartoe benodigde investeringen kan beter bepaald en bestuurd worden met behulp van elasticiteiten aan de vraagzijde: de marginale reiziger betaalt ook de marginale kosten of kiest een alternatief waar de marginale kosten (veel) lager zijn. Eén-op-één communicatie met aangeboden alternatieve mogelijkheden voor geïndividualiseerde vervoersketens zou moeten leiden tot een hogere klanttevredenheid. Het gebruik van de middelen (auto, bus, trein, vliegtuig) wordt dan onbelangrijk.

Het uiteindelijke doel van massa-individualisering in vervoer zou klanttevredenheid moeten zijn: reizen is een genoegen en geen nachtmerrie, ongeacht reismotief, doel, afstand, tijdstip en middel.

De werkgroep houdt zich aanbevolen voor ideeën en suggesties van reizigers.

Contactpersoon is dr. Ewald Breunese van Shell Nederland (tel. 010-4696738 of e-mail Ewald.A.Breunese@OPE.shell.com).

