

Henk Meurs over het creëren van de juiste voorwaarden

# ‘MaaS sterft echt niet zomaar’

Mobility as a Service kan zo’n 5 miljoen reizigers in Nederland bereiken die flexibel zijn in hun reisgedrag, vertelt Henk Meurs, bijzonder hoogleraar aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Maar dan moeten beleidsmakers wel geldstromen en andere regelgeving durven aanpassen. “Onder de juiste voorwaarden sterft MaaS niet zomaar. MaaS is een blijvertje.”

AUTEUR GUUS PUYLAERT

“Wat leuk dat je aan mij dacht voor dit interview”, begint Meurs lichtelijk geamuseerd het telefoongesprek. In het pre-MaaS-tijdperk, in 2010, interviewde OV-Magazine hem eens over flexibel vervoer. “De kop van dat artikel ‘Het ov hoeft niet elke boerderij aan te doen’ is nog altijd een van mijn meest gebruikte quotes”, vertelt hij enthousiast. Om meteen de switch naar het nu te maken: “In plaats van vaste bussen te laten stoppen op plekken waar nauwelijks reizigers zijn, kun je beter flexibel vervoer inzetten. Persoonlijke mobiliteitsdiensten met MaaS bieden enorme potentie op het platteland.”

De hoogleraar geldt in Nederland als autoriteit op het gebied van MaaS. Hij doet er al zes jaar onderzoek naar en stond – samen met anderen – aan de wieg van de zeven landelijke MaaS-pilots. Een gesprek met Meurs voelt als een herbeleving van de studietijd, luisterend naar een college. Wellicht dat de setting daarin ook helpt: Meurs zit in een verlaten klaslokaal aan de Radboud Universiteit. De interviewer zit thuis, door de coronamaatregelen vindt het gesprek digitaal plaats.

## Het voortraject: van Zweden naar Nederland

Mobility as a Service kwam in 2014 onder

zijn aandacht, vertelt Meurs, dankzij een Zweedse pilot met de app UbiGo. “Huishoudens die in aanraking kwamen met de nieuwe MaaS-app bleken vaker de auto in te ruilen voor fiets of ov. Daaruit bleek het potentiële maatschappelijke belang: multimodale reizen hebben een gunstig effect op duurzaamheidsdoelen en het ruimtelijk gebruik als ze een aantrekkelijk alternatief vormen voor het gebruik van de auto.” In 2015 kwam het concept definitief op de radar van Nederlandse onderzoekers van de TU Eindhoven, TU Delft en de Radboud Universiteit (RU).

Nederland leent zich uitstekend voor dit systeem, vindt Meurs: “Wij integreren al lang meerdere modaliteiten en aanbieders daarvan. We beschikken over multimodale reisinformatie via routeplanners, we hebben een geschikt betaalsysteem via de OV-chipkaart en we bewaren onze reisdata in het centrale NDOV-loket. Dus de volgende stap is: een platform ontwikkelen waarbij je reizen multimodaal kunt plannen, boeken en betalen.”

## Vier jaar onderzoek

Toen NWO in 2016 een call uitschreef voor onderzoek naar Smart Cities, besloten vier onderwijsinstellingen een voorstel in te dienen voor onderzoek naar Mobility as

a Service. De TU Eindhoven onderzoekt vooral de reizigersbehoefte, de TU Delft de koppeling van de systemen, de RU de *governance* en de businessmodellen en tenslotte onderzoekt de Hogeschool Arnhem-Nijmegen pilots in de regio. Later dit jaar is het onderzoek naar verwachting voltooid.

‘Concurrentie op de weg is niet zo interessant, maar concurrentie in het reisadvies en de bijbehorende ticketverkoop wel. Die rol kunnen MaaS-platforms krijgen’



Henk Meurs: "Op langere termijn heeft het ov profijt van MaaS, maar op kortere termijn pakt MaaS reizigers af van het ov. Dat is wel wrang."

Een voorzichtige eerste conclusie die Meurs vast trekt: vooral ov-reizigers zijn op korte termijn de potentiële MaaS-gebruikers. "Die zijn al gewend om flexibel te reizen. Deelfiets- of deelauto gebruik gaat ten koste van het huidige trein- en busgebruik. Op kortere termijn pakt MaaS reizigers af van het ov. Dat is wel wrang. Op langere termijn heeft ov wel profijt van MaaS, omdat ketens van vervoerwijzen makkelijker worden gekoppeld en flexibele vervoerdiensten kunnen worden aangeboden, die beter passen bij de wensen en mogelijkheden van potentiële reizigers dan het standaard ov-aanbod. Ik zou wel graag vervolgonderzoek doen naar welke reizigers je kunt verliezen en winnen als ov-sector."

### Kiem voor de MaaS-pilots

Naast de onderzoeken startten de drie universiteiten met drie kleinschalige pilots. Parallel daaraan liep een aantal trajecten bij toenmalige Beter Benutten-regio's en het ministerie van Infrastructuur en (toen nog) Milieu. "We raakten in gesprek, discussieerden mee in een werkgroep en

publiceerden een whitepaper. Met daarin de aanbeveling: kleinschalig kun je de technieken en klantwensen testen, maar de publiekmaatschappelijke voordelen kun je het best landelijk onderzoeken. Opschaling is hierbij essentieel."

Vijf jaar later zijn de meeste aanbestedingen van de zeven landelijke pilots uitgevoerd, hebben consortia hun apps ontwikkeld en moeten de pilots gaan starten. De coronacrisis vertraagt de zaak, maar tot afstel zal dat niet leiden. "Regio's kampen met bereikbaarheidsproblemen en in het Regeerakkoord noemde de staatssecretaris het belang van innovatie in verkeer en vervoer. MaaS werd hierbij een belangrijk onderdeel, tot mijn verbazing; de snelheid van tekentafel naar praktijk was extreem

kort. De noodzaak is er en dat maakt dat we nu zijn waar we zijn."

Een geestelijk vader van de pilots wil Meurs zichzelf niet noemen: "Er zijn meerdere ambassadeurs die enorm hebben geholpen en die stad en land hebben afgelopen om MaaS op de radar te krijgen. Mondiaal gebeurt enorm veel, maar in Nederland lopen wij wel echt voorop. Het ministerie van IenW wil graag, en een aantal pilots heeft hele actieve trekkers. Daar mogen we best trots op zijn." De beleidsmatige kennis die Meurs opdoet aan de Radboud Universiteit, brengt hij ondertussen ook in de praktijk via zijn consultancybureau MuConsult. "Uit het Radboud-onderzoek bleek dat we op zoek moeten naar het gemeenschap-

---

### CV Henk Meurs

1984-1990: Adviseur Goudappel Coffeng Deventer

1990-heden: Directeur en eigenaar MuConsult Amersfoort

2003-heden: bijzonder hoogleraar Radboud Universiteit

Henk Meurs (61) is getrouwd en heeft twee kinderen. Hij woont in Ermelo

pelijke belang voor iedere gebruiker. Daarvoor moet je allianties creëren. MaaS moet interessant zijn voor zowel de aanbieder (vervoerders en platforms), de vrager (reizigers en werkgevers) als de tussenpartij (provider en overheid)."

### Lagere kosten en meer omzet

Zo kan MaaS bij voldoende schaalgroottes en marktwerking leiden tot meer flexibele reizigers tegen lagere kosten en een hogere omzet. "De meeste aanbieders die meedoen aan de pilots, willen in eerste instantie leren hoe het werkt en wat het voor hen betekent. Maar op langere termijn willen ze natuurlijk wel business maken."

"Als je geen vaste busroutes meer hoeft te rijden waar de vervoervraag klein is, betekent dat doorgaans lagere kosten. En als reizigers binnen de MaaS-apps bundels kunnen afsluiten voor verschillende vervoerdiensten, die kunnen worden gecombineerd, leidt dat tot meer omzet. Aanbieders van mobiliteitsdiensten kunnen het aanbod afstemmen op de collectieve vraag van die bundels. Ondernemers, bijvoorbeeld in slecht bereikbare winkelcentra, kunnen vervoerders betalen per extra klant die voor de deur wordt afgezet. Daar kunnen vooral flexibele vervoerders profiteren van hebben en ook voor winkelcentra kan het leiden tot meer omzet. Doordat MaaS ook het voor- en natransport regelt, kan dat het ov enorm helpen."

Daarin is een flexibeler betaal- en tariefstelsel wel van essentiële waarde, stelt Meurs. Hij refereert aan de luchtvaartbranche. "Sommige reizigers zijn bereid meer te betalen, terwijl anderen alleen voor lagere tarieven meedoen. Een stoel goedkoper aanbieden is beter dan hem leeglaten. Als de extra inkomsten hoger zijn dan de extra kosten die een bedrijf maakt, dan kan dat prima."

Bovendien kan prijsdiscriminatie goed werken om reizigers beter te spreiden, gaat hij verder. "In de Randstad hebben NS en de stadsvervoerders te maken met een hyperspits en daarbuiten juist niet. Als je in die spits hogere tarieven vraagt, zal de trein rustiger en dus aantrekkelijker worden. Een bepaald segment reizigers is echt wel bereid om meer te betalen voor comfort."

De MaaS-platforms kunnen die groep reizigers bereiken, omdat zij een database hebben met potentiële klanten die de vervoerders zelf niet hebben. "Het liefst wil je als vervoerder dat als jouw bus niet vol zit, het MaaS-platform jouw reis aanbiedt zodat die bus wél vol komt te zitten. Zowel de vervoerders als de platforms hebben daar voordeel bij. Dat gebeurt nu nog onvoldoende, het is een beetje proberen met *trial and error* in die pilots. Dan denk ik, je moet geen domme dingen doen."

Zo hoort hij dat vervoerders zoals NS in de pilots hun tickets willen ontsluiten voor een standaardtarief. "Maar als zo'n MaaS-platform geen marge kan maken op treintickets van NS, hebben ze er zelf niets aan en bieden ze eerder de deelauto als alternatief. En daar heeft NS niets aan. We moeten dus onderzoeken hoe zo'n tarievenstructuur eruit moet gaan zien, zodat een platform echt extra klanten voor het vervoerbedrijf binnenhaalt."

## 'Uit het Radboud-onderzoek bleek dat we op zoek moeten naar het gemeenschappelijke belang voor iedere gebruiker. Allianties zijn daarvoor een mooie organisatievorm'

Innovaties doorvoeren in de ov-wereld waarin alles per concessie voor tien tot vijftien jaar is geregeld is soms lastig, maar Meurs ziet wel veel bereidwilligheid onder overheden. "De ov-sector is minder conservatief dan ik aanvankelijk dacht. Bovendien bieden de MaaS-waardige concessie-eisen duidelijkheid voor concessieverleners, vervoerders en MaaS-aanbieders. Alleen zijn de marges klein, waardoor men minder snel investeringen

durft te doen. Overheden kunnen dat wel. Aan de andere kant moeten bedrijven meer samenwerken. Dus dat is wel een beetje het kip-eiverhaal, want wie begint er?"

Een van de problemen met die samenwerking is volgens Meurs, dat ov-bedrijven vaak een monopolie op de klant hebben in hun concessiegebied waardoor ze minder snel bereid zijn hun klantgegevens te delen. Daar kan MaaS verandering in brengen. "Concurrentie op de weg is niet zo interessant, maar concurrentie in het reisadvies en de bijbehorende ticketverkoop wel. Die rol kunnen MaaS-platforms krijgen. In de telecom- en energiewereld zag je deze ontwikkelingen ook. Begin deze eeuw liberaliseerden ze, waardoor nutsbedrijven en leveranciers voortaan twee bedrijven werden. Het zijn netwerkwerelden, net zoals de ov-wereld. Daar kunnen we dus van leren."

### Sturen met wet- en regelgeving

In potentie kan 30 tot 50 procent van de reizigers MaaS gebruiken. Dat komt overeen met zo'n vijf miljoen reizigers. Maar daarvoor moeten overheden wel sturen met wet- en regelgeving. "Op technisch vlak liggen er minder uitdagingen dan aan de governance kant. Maar daarvoor moet je je geldstromen durven aanpassen en een open ecosysteem afdwingen." Hij noemt een voorbeeld. "Veel werkgevers bieden leaseauto's aan en dat biedt veel fiscale voordelen. Dan kan het ov nog zo aantrekkelijk zijn, maar tegen zo'n leaseconstructie kan het ov niet op. Autorijden is onder meer zo aantrekkelijk doordat het gebruik per kilometer maar een fractie kost van de werkelijke kosten." "Overheden denken nu nog vaak: 'We zorgen voor goede systemen en dan verdwijnt ons bereikbaarheidsprobleem vanzelf'. Maar zo werkt het niet, de eigen auto is nou eenmaal aantrekkelijk. Dat grote voordeel moet je verminderen. Een mooi voorbeeld van het nieuwe denken is de Merwedekanaalzone in Utrecht, waarbij lage parkeernormen gelden. Dat maakt de auto onaantrekkelijk." Binnen het MaaS-ecosysteem moeten overheden wat Meurs betreft dus per modaliteit nadenken of het wel aantrekkelijk is om te gebruiken, of niet.

Om MaaS te laten slagen, moet het systeem dus ook meer zijn dan slechts 'een



Vooral ov-gebruikers zijn volgens Henk Meurs potentiële MaaS-gebruikers. “Die zijn al gewend om flexibel te reizen.”

appje’, vindt de hoogleraar. “We krijgen bijvoorbeeld tussen nu en vijf jaar te maken met een generatie ouderen die hun hele leven lang in een auto heeft gezeten, maar slecht ter been wordt en het ov moet gaan gebruiken. Maar die mensen kennen het ov nauwelijks. Dus er moet een app komen die mensen begeleidt wanneer ze het ov gebruiken. De drempel moet verlaagd worden. Dan heeft de reiziger niet allerlei verschillende sites en apps nodig, maar ééntje die heel goed werkt.”

Natuurlijk zijn er meerdere appontwikkelaars, maar op termijn zullen er slechts een paar overblijven, die alle voordelen aanbieden. “De ervaring leert dat de markt vaak werkt volgens het *‘winner takes all’*-principe. Daar moet je voldoende marktmacht voor opbouwen. Door de juiste kaders te schetsen waarbinnen de markt zich kan bewegen, wordt de markt volwassen. Daarvoor ligt de bal dus bij beleidsmakers.”

Wel tempert Meurs de te hoge verwachtingen onder beleidsmakers. “Die denken vaak dat MaaS een oplossing is voor al hun bereikbaarheids- en klimaatproble-

men. Maar zo simpel is het niet. Onder de juiste voorwaarden kan veel van de potentie van MaaS worden gerealiseerd. Zonder die voorwaarden wordt het de zoveelste vervoerhype. We moeten onze schouders er echt onder zetten, onder meer met subsidieregelingen en wet- en regelgeving. Dat is nu vaak nog gericht op één modaliteit, maar dat moet eigenlijk mobiliteitsbreed gebeuren om de institutionele systemen aan te passen.”

### Wie voert de regie?

Hier is het vooral de vraag wie de regie gaat voeren. In het huidige ov-stelsel ligt de regie bij overheden, maar of dat in een MaaS-wereld ook zo moet zijn is nog een discussiepunt. “Sommigen willen de regie bij de serviceproviders, anderen bij de vervoerders en weer anderen bij de overheden. De pilots moeten daar duidelijkheid in brengen. Ik gok dat de overheden in stedelijk gebied meer die regierol naar zich toe zullen trekken, terwijl dat in het landelijk gebied minder zal zijn.”

“Het heeft ook te maken met het netwerk dat je creëert. Kiezen we voor het Apple-model, waarbij een aantal ondernemingen de services aanbiedt? Of juist voor het

eBaymodel, waarbij particuliere partijen vraag en aanbod bij elkaar brengen? In het laatste kan de overheid deels subsidiëren, maar heeft ze wel een kleinere rol.”

Blijft het feit dat de ov-branche is opgedeeld in concessies met vaak vaste afspraken over te leveren kwaliteit. Is de Wet Personenvervoer 2000 nog wel houdbaar met de opkomst van MaaS? Meurs moet voor het eerst in dit gesprek lang nadenken. “Het hangt volledig samen met de rol van overheden ten opzichte van bedrijven en de verantwoordelijkheid die gemeenten en provincies op willen en moeten pakken ten aanzien van het mobiliteitssysteem. Die wet gaat erg uit van samenhang tussen concessiegebieden en MaaS kan dat systeem verschuiven. Ik ben benieuwd wat dat betekent voor de concessiesystematiek op lange termijn. In de ene concessie voert men meer de regie dan in de andere. Maar de WP2000 is al heel vaak ten dode opgeschreven en nog steeds springlevend.”