

# GVB OV Chipkaart dashboard

Inzicht in de reizigersstromen van de Noord/Zuidlijn



Foto: Jolanda Fisser

**De komst van de Noord/Zuidlijn is voor GVB een belangrijke mijlpaal. Free Frogs heeft GVB meer inzicht gegeven in de reizigersstromen, zodat GVB de effecten van de komst van deze belangrijke nieuwe lijn nauwgezet kan volgen. Hiervoor heeft Free Frogs het datawarehouse en het dashboard voor alle OV Chipkaarttransacties helemaal herbouwd.**

**Het succes van het project is vooral te danken aan de volledige transparantie in de uitvoering en aan de zeer nauwe samenwerking tussen GVB en Free Frogs.**



GVB behoort met meer dan 4.000 medewerkers tot de grootste werkgevers van Amsterdam. Dagelijks vervoert GVB circa 843.000 reizigers in Amsterdam en omgeving. De verwachting is dat dit aantal zal groeien naar 1 miljoen, door de groei van de stad en de toename van toerisme en bedrijvigheid. Groei wordt ook gerealiseerd door de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn in de zomer van 2018.

## Een dashboard voor alle OV Chipkaarttransacties

De komst van de Noord/Zuidlijn betekent voor GVB nieuwe reizigersstromen in de stad: verschuivingen tussen bus, tram en metro, nieuwe op- en overstappunten voor reizigers en kortere reistijden tussen het zuiden en noorden van Amsterdam. Al deze veranderingen zijn voor GVB aanleiding geweest om het bestaande dashboard voor de OV chipkaarttransacties te herzien. Daarbij bleek dat ook het onderliggende data warehouse vernieuwd moest worden om te kunnen voorzien in nieuwe databronnen en in de veranderde eisen aan de functionaliteit.

De veranderingen en uitbreidingen van het dashboard zijn onmisbaar om de impact van de Noord/Zuidlijn goed te kunnen monitoren en een goede sturing en verantwoording mogelijk te maken.

Na een aanbestedingstraject is de opdracht voor de herbouw van het OV Chipkaart dashboard en het onderliggende data warehouse gegund aan Free Frogs.

*“Een variabele scope is best spannend, maar het was steeds duidelijk waar we stonden en waar we uit zouden komen. Ik wil niet meer anders!”*

Natalie in 't Veld, Product Owner OV Chipkaart GVB

## Intensieve samenwerking is de basis voor succes

GVB en Free Frogs hebben gedurende het gehele traject zeer nauw samengewerkt. Om te garanderen dat ook na het project GVB zelfstandig met het eindresultaat verder kan werken, bestond het projectteam uit mensen van zowel Free Frogs als GVB.



In het project is gekozen voor een agile/scrum aanpak. Free Frogs ondersteunde hierin de GVB-Product Owner bij het invullen van haar nieuwe rol als verbinding tussen de stakeholders en het ontwikkelteam. De product owner kreeg daarnaast hulp van Free Frogs bij het opstellen en steeds bijwerken van de product backlog. En Free Frogs hielp het ontwikkelteam in deze voor GVB nieuwe werkwijze. Vanuit de organisatie is de agile aanpak met grote interesse gevolgd.

De agile/scrum werkwijze heeft vanaf het begin tot aan het eind gezorgd voor volstrekte transparantie in wat er wordt opgeleverd en wat de voortgang is van het project. Dat maakte de sturing van het project en het maken van keuzes door de product owner van GVB veel gemakkelijker.

Product owner Natalie in 't Veld: "Ik schoof op van gebruiker naar product owner en heb in die rol ontzettend veel geleerd. Je moet voortdurend de verschillende aspecten van een product backlog tegen elkaar afwegen, ook de meer technische. Als product owner ben ik uiteindelijk verantwoordelijk voor al die aspecten, zonder dat ik overal per se evenveel verstand van heb. In het project hadden we de juiste mensen op de juiste plek. Zij gaven mij inzicht in de gevolgen van de beslissingen die ik moest nemen."

Zoals elk project kende ook dit traject enkele onvoorziene tegenslagen. Juist door de open communicatie tussen GVB en Free Frogs is daar steeds een goede oplossing voor gevonden, zonder dat daarbij een wij/zij-situatie is ontstaan. Als agile team werd steeds het gezamenlijk resultaat voorop gesteld.

## Reizigersstromen beter in beeld

Met het nieuwe dashboard heeft GVB gedetailleerd inzicht in de reizigersstromen met het openbaar vervoer in Amsterdam en omgeving. De OV chipkaarttransacties kunnen worden gekoppeld tot ritten (checkin en checkout op 1 voertuig of op de metro) en reizen (opeenvolgende ritten die binnen 35 minuten na elkaar plaatsvinden). De ritten en reizen geven inzicht in drukte, reistijden, de meest gebruikte lijnen en meest gemaakte overstappen.



Deze gegevens worden gebruikt bij de ontwikkeling van het jaarlijkse vervoerplan (lijnen, routes, frequenties, haltes), voor de maandelijkse rapportage over reizigersopbrengsten en voor de beantwoording van allerlei beleidsvragen over de inrichting van het OV.

GVB is daarmee in staat om het vervoersaanbod nog beter aan te laten sluiten op de behoefte van de reizigers en op die manier invulling te geven aan het credo 'de reiziger staat centraal'.

## AVG-proof

De gegevens uit de OV Chipkaarttransacties bevatten persoonsgegevens. De verwerking van deze persoonsgegevens is door het gehele datawarehouse heen in overeenstemming gebracht met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden.