

Ron Bos, 's Hertogenbosch: 2017, digitale transformatie

‘Adapt or die’

Ron Bos: De afgelopen jaren is zichtbaar geworden dat de ICT op grote snelheid in allerlei facetten van ons dagelijks leven binnendringt. Dat wordt vaak aangeduid als digitale disruptie. Een jaar geleden schreef ik hier ook over onder de titel ‘Digitale platforms veroorzaken disruptie in verkeers- en vervoerland’. Is er sindsdien iets veranderd? En of!

RON BOS

Waar afgelopen jaren vooral veel aandacht was voor de zogenoemde ‘disruptors’ als Tesla en Uber, gaan nu de gevestigde spelers hard en snel om: ‘adapt or die’. Banken saneren en bouwen nu apps. Energie-reuzen stoten kolencentrales af en focus-sen op wind- en zonne-energie. En ook een gevestigd bedrijf als Volkswagen gooit het roer om: geen dieselgate meer maar elektrisch en autonoom is de nieuwe strategie. Digitaal wordt snel volwassen, met de nodige economische en maatschappelijke groeipijnen: massa-ontslagen zijn geen uitzondering meer. Kortom, in 2017 zijn we beland in een digitale transformatie.

Amy

Digitale transformatie legt internetpionier Jo Caudron in zijn boek ‘Digital transformation’ uit als een overgang van een oude manier van organiseren naar een volledig nieuw organisatiemodel. Caudron beschrijft drie transformatiegolven. De eerste golf betrof de media: de muziekindustrie, videoverhuur en fotografie (Kodak), veranderden radicaal als gevolg van digitalisering. De tweede golf leverde nieuwe diensten op voor reizen (Airbnb, Booking), winkelen (Bol, Coolblue) of vervoer (Uber, Lyft). Hier gaat het vooral om digitale platforms die vraag en aanbod bij elkaar brengen. De derde golf, die nu langzaam begint, verandert de organisatie van fysieke functies in de stad, als zorg, onderwijs, retail, energie, en bankieren. Met ontwikkelingen als blockchain en artificiële intelligentie zoals chatbots (Hey Siri of secretaresse Amy), verdwijnt een deel van het bestaansrecht van dienstverlening en daarmee de noodzaak aan kantoren. KLM helpt al passagiers middels bots. De bot geldt als de opvolger van de app en regelt jouw zaken. Virtuele secretaresse Amy regelt je

afspraken, inclusief reserveren van locatie en vervoer!

4 Transformaties in mobiliteit

In zijn boek ‘Clean tech disruption of energy & transportation’ beschrijft Tony Seba vier ontwikkelingen die - in samenhang - het mobiliteitssysteem van de 21e eeuw herdefiniëren:

- **Elektrisch rijden:** Vanaf 2017 komen diverse autofabrikanten met betaalbare elektrische middenklasse-auto's op de markt. Op termijn is elektrisch rijden goedkoper dan fossiel rijden. Vanaf dat kantelpunt gaat het exponentieel snel.
- **Autonoom rijden:** Dit bestaat technisch al, maar is nog niet maatschappelijk geaccepteerd. Momenteel leren auto's van mensen. Tesla heeft een virtuele driver ingebouwd die rijles krijgt van de bestuurder, die nu nog verplicht is te sturen.
- **Deelmobiliteit:** Nu nog bekend als auto-delen, maar op middellange termijn wordt verwacht dat ‘mobility as a service’ maatschappelijk meer geaccepteerd zal zijn, vooral in stedelijke gebieden.
- **Zonne-energie:** Lokaal opgewekte zonne-energie zorgt ervoor dat elektrische mobiliteit daadwerkelijk duurzaam is en ook goedkoper wordt. Met zonnepanelen vervallen netwerkkosten en wordt elektriciteit nage-nog gratis. En mobiliteit dus ook.

Exponentiele groei: de gebruiker heeft de hoofdrol

Hoewel ICT de aanzet geeft, zijn het vooral de economische en sociale component die de daadwerkelijke ‘disruptie’ bepalen. Bij digitale transformatie komen namelijk drie soorten innovaties samen, zowel technologische, economische als sociale innovatie. Economische innovatie uit zich onder andere in

genoemde ontslaggolven en de discussie rond Uber en de taxiwereld. Sociale innovatie houdt in dat de gebruikerservaring centraal staat.

Als gebruikers tevreden zijn, treedt namelijk een sociaal netwerkeffect op waarmee de community groeit: ‘Iedereen zit op Facebook want iedereen zit op Facebook’. Dat betekent dat de verspreiding van nieuwe technologieën niet geleidelijk gaat, maar exponentieel. Iedere exponentiele groei (of krimp!) maakt voorspellen lastig, juist omdat niet de technologie maar de gebruiker de hoofdrol heeft; die beslist of iets belangrijk wordt. Digitale transformatie valt dus minder goed te sturen. En dat is lastig voor modelleers, voor beleidsmakers en voor bestuurders.

Opgave: omgaan met digitale transformatie

Digitale transformatie zal in 2017 een steeds grotere impact hebben op ons vakgebied. We staan dus als vakmensen voor een grote opgave. Daar komt bij dat dit niet alleen geldt voor mobiliteit, maar ook voor hoe we de stad als geheel gaan gebruiken. Gaan we vaker of minder vaak op pad? Verder of korter? En hoe voorspel of modelleer je zoiets als de verspreiding van de elektrische auto? Vanuit de aanbodkant zijn wellicht aannames te doen over technologische ontwikkelingen. Maar hoe reageert de vraagkant, de consument? Een voorspelling maken is lastig. Blijven opletten is al makkelijker. Vandaar drie tips voor stedelijke planners om houvast te bieden:

• Stap 1:

Herken waar en in welke mate digitale transformatie al zichtbaar is. Welke trends zien we ontstaan die hun oorsprong hebben in ‘digitalisering’? Hoe hard gaan die?

• Stap 2:

Erken (ook organisatorisch) dat digitale transformatie steeds meer een blijvende transitie zal zijn en onzekerheid met zich meebrengt over de toekomst. Richt je werkwijze hierop in.

• Stap 3:

Verken de kansen en bedreigingen die digitale transformatie met zich meebrengt. Wie zijn de gebruikers? Welke transitietranscenario's zijn denkbaar? En welke invloed heb je hierop?

In groeilanden wordt het asfaltmodel overgeslagen

De digitale transformatie van mobiliteit is nog niet uitgekristalliseerd. Vooral nog loopt de technologie voorop. De economische impact ervan wordt ons langzaam duidelijk via de krantenkoppen. Maar in hoeverre de (bepalende) eindgebruiker mee kan of mee wil in deze transitie naar elektrische, autonome of gedeelde mobiliteit is nog een grote vraag. En, mogelijk keert de wal het schip. In groeilanden als India of Singapore is niet genoeg plek voor een auto voor iedereen. Wel heeft veruit iedereen inmiddels een smartphone. Hier groeien apps als Uber en Lyft exponentieel snel en niet het autobezit. Het asfaltmodel werkt hier niet, die stap wordt overgeslagen. Wellicht dat de huidige fileprognoses voor 2017 of de klimaaturgentie juist de genoemde ontwikkelingen als elektrisch en gedeelde mobiliteit doen versnellen. Het zou een van de mogelijke scenario's kunnen zijn. Hoe dan ook: aan ons verkeerskundigen de taak mee te transformeren, om niet tussen wal en schip te geraken.

Ron Bos is verkeersplanoloog bij de gemeente s'-Hertogenbosch en stedelijk trendwatcher. Op smarturbanism.org schrijft hij over digitale transformatie en de stad

3 tips voor beleidsmakers

• **Adaptieve planvorming:** wanneer langetermijnprognoses lastiger te maken zijn, is focussen op korte termijn zinvoller. Een adaptieve benadering zoals al in de waterkunde gebeurt, kan uitkomst bieden. Door een 'agile'-benadering toe te passen kan sneller ingesprongen worden op ontwikkelingen.

• **Blijven kijken:** Goed monitoren wat er gebeurt is integraal onderdeel van adaptieve planning. Enerzijds kwantitatief (meten is weten), anderzijds kwalitatief: wat gebeurt er buiten? Bij het eerste biedt realtime data uitkomst. Bij het tweede geldt vooral: ga erop uit, praat met stakeholders in de stad. Door gesprekken met bewoners en bedrijven in de stad komen soms zaken naar boven die geen enkel model kan verzinnen. Zo bleek bijvoorbeeld dat - als gevolg van internet - klanten 5 keer minder ritten maken om een showroom te bezoeken. Een groot deel van het 'koopproces' vindt online plaats: zoeken, vergelijken en afwegen. Per 'koop' vinden er dus 80 procent minder autoritten plaats. Geen enkel model beschrijft deze ontwikkeling.

• **Andere financiering:** Wanneer verkeerskunde steeds meer 'software' wordt naast 'hardware', vraagt dit ook andere geldstromen. Infrastructuur wordt afgeschreven in circa 30 jaar. En een gemiddelde laadpaal in ongeveer 7 jaar. Slimme technologie en apps hebben een nog kortere lifecycle van zo'n 3 jaar, zie de smartphone. Dat vraagt om andere manieren van investeren die meer gericht zijn op exploitatie en een kortere afschrijvings-termijn hebben.

