

OV-bureau Randstad  
p/a Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)  
t.a.v. mevr. Betty Haubrich  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht

Utrecht, 19 oktober 2010

Betreft: advies reizigersinformatie in voertuigen Randstad

Geachte mevrouw Haubrich,

Hartelijk dank voor het toezenden van de adviesaanvraag "reisinformatie in voertuigen". De ROCOV's stellen het zeer op prijs dat we in een vroeg stadium worden betrokken bij deze voor de reiziger belangrijke ontwikkeling.

Ervaringen van openbaar vervoer over de hele wereld hebben bewezen dat goed en aantrekkelijk openbaar vervoer mede valt of staat met de kwaliteit en integraliteit van de geboden reisinformatie. Dit grote belang is dan ook de belangrijkste reden geweest van de ondergetekende ROCOV's in de Randstad, om met een gezamenlijk advies naar u te komen.

Hieronder wordt ingegaan op de door u gestelde vragen. Ook hebben wij nog een aantal losse opmerkingen, die onderaan dit advies zijn te vinden.

- ***Vindt uw ROCOV het wenselijk dat de reisinformatie op de schermen in de bus/tram/metro er in de gehele Randstad er hetzelfde uitziet?***

De ROCOV's zijn van mening dat het wenselijk is de geboden reisinformatie zo veel mogelijk te standaardiseren. Dit komt de helderheid en herkenbaarheid van de geboden informatie ten goede. Daarom kunnen we dan ook volmondig instemmen met deze vraag.

- ***Vindt de ROCOV de voorgestelde reisinformatie compleet? Mist zij bepaalde informatie?***

De voorgestelde informatie wordt als overcompleet ervaren. Er zou zeer zorgvuldig moeten worden bepaald welke informatie wordt getoond, en welke informatie niet. Zo kan bijvoorbeeld op trajecten waarbij meerdere lijnen samenlopen, de overstapinformatie tussen deze lijnen worden beperkt tot de eerste en laatste halte waar deze lijnen samenrijden.

De ROCOV's spreken de wens uit dat alle overstapinformatie in één scherm wordt weergegeven. Hierdoor moet alle informatie over twee schermen worden verspreid, waarbij het eerste scherm informatie over de rit zelf weergeeft en het tweede scherm overstapinformatie weergeeft. Hierdoor hoeven de schermen niet af te wisselen en hebben reizigers alle tijd om de informatie te bestuderen.

Het lijkt ons overigens voor zich spreken dat ook overstapinformatie wordt getoond van andere vervoerders dan de vervoerder zelf.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

Bij haltes waar kan worden overgestapt op lijnen met een lage frequenties<sup>1</sup>, is in onze ogen nog wat extra's nodig. Als een aansluiting onder een bepaald minimum dreigt te komen, is een extra vermelding in de bus nodig. Hierbij moet dan op het scherm gemeld worden dat de reiziger bij de chauffeur dient te informeren naar de mogelijkheden om een aansluitende bus toch te halen.

In het huidige voorstel worden de eerstvolgende haltes van boven naar beneden vermeld. Er zijn echter ook vervoerders die deze haltes van beneden naar boven weergeven. De ROCOV's dringen erop aan, dat bij alle vervoerders dezelfde leesrichting wordt gebruikt. Voor de hand ligt dat dit van boven naar beneden is.

We zouden graag toegevoegd zien dat ook bovenin de veiligheidsschermen de eerstvolgende halte vermeld wordt. Dit is voor alle reizigers immers veruit de belangrijkste informatie.

- **Vindt de ROCOV het wenselijk dat overstapinformatie van alle op een halte aanwezige vervoersmiddelen (bus/tram/metro/trein) worden getoond?**

Niet alle overstapinformatie is nuttig. Het is bij een halte voor een reiziger interessant dat er kan worden overgestapt op een andere lijn, maar niet voor elke lijn is het van belang om te weten wanneer die vertrekt. Dit is alleen van belang voor lijnen die met een lage frequentie rijden. We adviseren dan ook uitsluitend van die lijnen de vertrektijden weer te geven.

- **Vindt de ROCOV het wenselijk dat overstapinformatie op zowel kleine haltes, kleine knooppunten en grote knooppunten wordt getoond?**

Voor alle haltes is overstapinformatie essentieel. Deze informatie zou dan ook voor alle overstaphaltes getoond moeten worden. De hoeveelheid informatie die getoond wordt, moet echter binnen proportie zijn.

- **Denkt u voldoende tijd te krijgen om de benodigde informatie te lezen en op te nemen?**

In de huidige voorgestelde vorm wordt teveel informatie aangeboden. De tijd dat schermen te zien zijn maakt bij een overschot aan informatie niet veel meer uit. Wij verwijzen naar bovenstaande voorstellen, om dit probleem te ondervangen.

- **Het voorstel is om alle vertrekkende voertuigen van ten minste 10 minuten vanaf aankomst van het vervoermiddel op die halte te tonen. Wat vindt u van dit uitgangspunt?**

Een grens van 10 minuten is nogal rigide. Beter zou het zijn om te werken met een maximaal aantal eerstvolgende bestemmingen. Hierbij kunnen bijvoorbeeld de vier eerstvolgende haltes worden weergegeven. Dit houdt de hoeveelheid informatie overzichtelijk.

## **Als extra aandachtspunten willen we u nog het volgende meegeven:**

- De schermen moeten goed en snel leesbaar zijn voor iedereen die in de bus zit. Dit vereist een duidelijke letter en contrasterende kleuren, om onderscheid te maken in verschillende soorten informatie. In (dubbel)geledebussen zullen daarom meer schermen moeten worden geïnstalleerd dan in standaardbussen. Sowieso lijkt het ons verstandig dat in een standaardbus ook achterin de bus een beeldscherm wordt opgehangen.
- Er dient ook rekening te worden gehouden met visueel gehandicapten, laaggeletterden en mensen met dyslexie. Iedereen moet toegang hebben tot de

---

<sup>1</sup> Onder een lijn met een lage frequentie verstaan wij een lijn die elke 30 minuten of minder vaak rijdt.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

reisinformatie. Alleen auditieve informatie zal die groepen optimaal kunnen bereiken. Deze informatie moet dan wel zijn afgestemd op datgene wat op de schermen wordt vertoond. We vragen u daarom nadrukkelijk ook auditieve informatie te standaardiseren voor de Randstad en samen met de visuele informatie gezamenlijk te ontwikkelen. Daarbij moet anderzijds een kakofonie worden voorkomen, die voor de andere reizigers storend kan zijn.

- Hoewel de ROCOV's dus oproepen terughoudend te zijn met de hoeveelheid verstrekte informatie, zou informatie over de toegankelijkheid van de halte gewenst zijn, bijvoorbeeld door het rolstoelsymbool toe te voegen. (Als toegankelijkheid norm wordt, kan dit aspect worden beperkt door alleen de niet-toegankelijkheid te vermelden.)

Zoals u kunt lezen zijn de ROCOV's in principe enthousiast over het voornemen de reisinformatie in de Randstad te standaardiseren. We hebben wel een paar kanttekeningen geplaatst bij de uitvoering, maar zijn van mening dat al deze punten oplosbaar zijn. Het zou nog mooier zijn indien de standaard die nu wordt opgesteld voor de Randstad, wordt uitgebreid naar heel Nederland. Zo kan iedereen in Nederland profiteren van het gemak van één soort informatie en zal het openbaar vervoer ook meer als één systeem kunnen worden gezien. Iets waar het nu helaas nog aan ontbreekt.

De ROCOV's zouden het daarbij begroeten, als niet alleen in de voertuigen in de concessies van het streek- en stadsvervoer, maar ook in de treinen (binnen in ieder geval de Randstad) hetzelfde systeem wordt toegepast. Hiertoe zou het ministerie (als concessieverlener aan NS) zich bij het overleg en de ontwikkeling moeten aansluiten.

Wij zijn zeer benieuwd naar uw reactie op ons advies. Ook worden wij graag betrokken bij de verdere uitwerking van de voorstellen.

Met vriendelijke groet,

Ir. M. Fleer  
Voorzitter ROCOV Utrecht