

Qbuzz U-OV
t.a.v. mevrouw L. Wester
Piet Mondriaanplein 31
3812 GZ Amersfoort

Betreft: advies Reisinformatieplan 2014

Utrecht, 23 oktober 2013

Geachte mevrouw Wester,

Hartelijk dank voor het toezenden van het Reisinformatieplan 2014 van Qbuzz U-OV, versie 13 van september 2013. We hebben het document ontvangen op 6 oktober 2013 en ons ingespannen vlot te reageren. Wij doen u hierbij ons advies toekomen.

Veel onderwerpen komen aan de orde en u vindt hier dan ook veel opmerkingen en adviezen. De adviezen die we extra willen benadrukken hebben we in kaders gezet.

Ons advies is uitgebreid omdat we over een aantal onderdelen van het plan nog niet in de gelegenheid geweest zijn eerder met u te overleggen. We zijn graag alsnog bereid tot overleg als dat wenselijk is.

Uw inleiding - kleurencodes en symbolen

We hebben met veel belangstelling kennis genomen hoe u reisinformatie ontwikkelt vanuit uw visie op de reis van de klant. Wij herkennen het kwaliteitsdenken van Qbuzz in het reisinformatieplan; vooral ook in de passages over de vernieuwende kleurencodes en symbolen voor de verschillende delen van de regio. Ook uw samenwerking met een bureau deskundig in vormgeving en bewegwijzering en een organisatie die diensten verleent aan mensen met visuele handicaps, geeft ons vertrouwen.

We ondersteunen dan ook graag de start met de kleurcodes en symbolen. We zijn benieuwd naar uw ervaringen en bevindingen na invoering en zullen graag onze ervaringen met u delen.

Visie op reisinformatie

Reisinformatie is een onlosmakelijk onderdeel van het product openbaar vervoer. De openbaar vervoerder beperkt zich niet tot reizigers vervoeren sec, hij verleent daarbij:

- de diensten die essentieel zijn om de reiziger in contact te brengen met het openbaar vervoer, onder andere reisinfo: de reiziger moet weten waar hij moet zijn en wanneer om het OV te kunnen gebruiken;
- maar reisinfo behoort ook tot de diensten die de reiziger gemak, comfort en zekerheid geven en zo aan het vervoer de gewenste kwaliteit toevoegen.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerco UMC.

Afhankelijk van inhoud en vorm van de informatie en de gebruikte media kan reisinfo dragen bij aan de promotie van het openbaar vervoer.¹

Zo gezien is goede reisinfo essentieel voor de kwaliteit en wervingskracht van het openbaar vervoer.

Openbaar vervoer is bedoeld voor (bijna) iedereen en bedient dus mensen die onderling zeer verschillend zijn; onder meer qua:

- reisdoel en reismotief;
- leeftijd;
- lichamelijke, psychische en verstandelijke mogelijkheden;
- opleidingsniveau, kennis en vaardigheden;
- inkomen;
- leefstijl.

Bij het ontwikkelen van reisinformatie zal de openbaar vervoerder dus ook rekening moeten houden met de pluriformiteit van de publieksgroepen.

Er zijn ook lijnen die relatief sterk gericht zijn op bepaalde publieksgroepen. Enerzijds denken we aan lijn 12, die vooral studenten vervoert (maar niet alleen!). Anderzijds aan bijvoorbeeld de lijnen 14, 15 en 78, die ontwikkeld worden mede met het oog op senioren en mensen die wat minder ter been zijn.

We zouden graag van u vernemen wat deze specifieke situaties betekenen voor de reisinformatie.

Reisinfo thuis: dynamisch en statisch

We hebben enkele opmerkingen over onderdelen van de reisinformatie. In dit advies volgen we de reis van de reiziger zoals u die beschrijft, van huis tot en met eindbestemming.

- De website U-OV belooft veel beter te worden dan de huidige site Voor U. Een compleet advies is niet te geven, want we hebben het ontwerp nog niet kunnen zien. Enkele vragen en suggesties:

- We zouden de website graag zo toegankelijk mogelijk zien. In ieder geval “drempelvrij” zoals uw Gronings-/Drentse website.
- Wordt de website qua vorm en inhoud aanpasbaar voor mensen met een leeshandicap?
- De interactieve lijnennetkaart zou ook bedienbaar moeten zijn anders dan met scrollen. Niet iedereen werkt onder alle omstandigheden met een scrollwiel.
- Op de kaart moeten ook de lijnen van andere vervoerders te zien zijn.
- De opmerking dat de lijnennetkaart niet als aparte PDF moet worden weergegeven roept vragen op. PDF is een wijdverbreid format dat – mits doordacht toegepast – extra mogelijkheden voor de gebruiker biedt: het bekijken en printen van het lijnennet en gedeelten daarvan. Het zou het overwegen waard zijn een PDF van het totale lijnennet op te nemen, aangevuld met PDF's van delen van het net (gemeente, kern, stadsdeel) die gemakkelijk op A3 en A4 geprint kunnen worden.

- De website geeft dynamische reisinfo, Deze moet dus actueel zijn. Het beeld dat ons voor ogen staat is dat in de reisinfo op de website (en ook op 9292) alle actuele info staat:

- In ieder geval zal elke geplande omleiding verwerkt moeten worden in de dienstregelingsinfo.
- Ook alle niet geplande verstoringen zouden verwerkt moeten worden in de reisinformatie op internet.

- De informatie zal ook beschikbaar moeten zijn in een mobiele applicatie. In tegenstelling tot het Reisinformatieplan noemen wij dat al bij de reisinfo thuis, aangezien het ons logisch

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

voorkomt dat veel reizigers al voor aanvang van hun reis hun reisplan op hun smart phone of tablet opvragen.

We ondersteunen de functionele eisen die u gebruikt om de mobiele applicatie te ontwikkelen. We zullen graag meedenken bij de verdere ontwikkeling.

We zouden het erg jammer vinden als de mobiele applicatie niet gereed is tegelijk met de website, in november 2013. U zou de kans missen om u goed te introduceren bij een publieksgroep waarin relatief veel “vernieuwers” voorkomen.

- Hoe goed de reisinfo op internet ook is, veel reizigers hebben behoefte aan gedrukte reisinformatie. Velen zijn niet of niet overal en altijd internetgebruiker. Ook kan gedrukte info een goed totaalbeeld geven van het aanbod. In de actieve promotie van het openbaar vervoer kunnen gedrukte uitingen niet gemist worden.

Een voorbeeld uit een andere bedrijfstak.

Bij het vooruitstrevende woonwarenhuis IKEA kan de klant elk artikel op de website vinden, inclusief actuele voorraad informatie per vestiging. Toch verspreidt dit bedrijf jaarlijks in heel Nederland zeer breed een gratis dikke gedrukte catalogus waar ook het assortiment in beschreven staat. De klant kiest voorts zelf hoe hij wil communiceren: digitaal, langskomen in de winkel, of opbellen. Als hij iets koopt kiest hij vervolgens zelf hoe het artikel bij hem thuis komt: bezorging, zelf meenemen, al of niet met hulp van een IKEA-imperiaal of IKEA-aanhanger.

- We vinden het een jammer dat de gedrukte dienstregelingsinformatie ondergebracht is bij de reisinformatie in “de hal van Utrecht Centraal”. Deze info gebruikt de klant namelijk niet daar, maar thuis en onderweg.

Handzame dienstregelingsboekjes en/of lijnfolders en lijnennetkaarten zijn onmisbaar. Essentieel vinden we de volgende publicaties:

- De dienstregelingstabellen van alle lijnen. In lijnfolders/-brochures per lijn of groep lijnen. Elk van die brochures zal dan ook herkenbaar zijn aan de kleuren en symbolen van de bediende deelgebieden.
- Passend bij de boven genoemde boekjes of folders: lijnennetkaarten van deelgebieden, maar ook van het gehele vervoergebied. Daarin moeten ook de lijnen van andere vervoerders worden opgenomen.
- Complete haltelijsten van alle lijnen, voorzien van informatie waaruit de reiziger de prijs van de reis tussen twee van die haltes kan afleiden.
- Deze zaken zullen beschikbaar moeten zijn vanaf 14 dagen voor de start van de dienstregeling tot en met de laatste dag van geldigheid.
- Verkrijgbaar bij de informatiepost in het Centraal Station, in de door u voorgestelde Flexkiosken en zo mogelijk op een aantal andere plaatsen in het vervoergebied.
- Van 2 weken voor tot 2 weken na start dienstregeling zou in iedere bus of tram de info meegenomen kunnen worden over de eventuele wijzigingen op lijn waarop het voertuig rijdt. De chauffeur kan zorgen dat de juiste info aangeboden wordt.

- Voor De Uithof en Rijsweerd moet gedacht worden aan een publicatie met een overzicht van alle lijnen die dat gebied aandoen, met bijbehorende dienstregelingen. Daarbij mogen de lijnen van vervoerders uit andere concessies niet ontbreken. (Daarbij verdienen ook belangrijke lijnen vermelding die zelf niet in het gebied komen, bijvoorbeeld de Zuid-Hollandse en Brabantse snelbuslijnen die aan de Lekbrug Vianen aansluitingen geven op de lijn naar De Uithof.)

Het in het Reisinformatieplan genoemde Uithofnetwerk, in samenwerking met de NS, kan een prominente plaats krijgen in deze brochure. Deze – wervende! – publicatie zou aanwezig moeten zijn bij alle personeelafdelingen en directiesecretaresses in dit gebied, maar ook voor het meenemen in alle werk- en studiegebouwen. En ook in de bussen van de lijnen 28

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

en 12!

- Lijn 2 is - als eerste elektrische buslijn van Utrecht - een eigen wat uitgebreidere en wervende folder waard. Werk hierbij samen met de toeristische en culturele attracties in het verzorgingsgebied: musea, de Domkerk, enzovoorts. Dit kan uiteraard gebeuren in een mix met andere, digitale media.

Reisinfo op de halte

- We ondersteunen uw plannen voor de inrichting van de reisinformatie op de haltes. Daarbij willen we opmerken dat de reisinfo op de haltes te allen tijde volledig en correct moet zijn.

- Over het dynamische reisinformatiesysteem bij de haltes (DRIS) zouden we in het Reisinformatieplan liever meer gelezen hebben. Uit eigen waarnemingen en opmerkingen uit onze achterban komt het volgende beeld naar voren:

- Het DRIS functioneert onvoldoende betrouwbaar. Vaak ontbreken ritten op de panelen of is de info niet actueel maar volgens dienstregeling.
- Bij geplande omleidingen van een lijn blijft de reisinfo op de niet bediende haltes gewoon getoond worden.
- Bij sommige grote evenementen waarvoor veel omleidingen gepland zijn wordt het dynamische reisinfosysteem eenvoudigweg buiten dienst gesteld. Hooguit wordt dat op de panelen met een tekstregel vermeld.
- Als haltes (permanent) verplaatst worden duurt het soms vele weken voordat de informatiepanelen meeverplaatst worden. Dit zou goed gepland moeten worden.
- Informatiepanelen staan soms opvallend lang defect.

Samenvattend: het DRIS geeft vaak geen goede reisinfo en de panelen worden niet goed genoeg beheerd. Voor de reizigers, maar ook voor u als vervoerder, is het van belang dat het DRIS in alle opzichten goed presteert. Het DRIS is ontwikkeld om het OV aantrekkelijker te maken en in eerste instantie voelt de reiziger dat ook zo, maar als het onvoldoende werkt kan dat effect omslaan in antireclame.

Reisinfo in bus (en tram)

- Wij zijn tevreden met uw opvattingen over de klantvriendelijke chauffeur. We zijn ervan overtuigd dat de chauffeurs niets liever willen dan hun werk goed en klantvriendelijk doen. U zorgt ervoor dat ze opgeleid worden; wij denken dat ze er ook baat bij zullen hebben blijvend gefaciliteerd en ondersteund te worden in klantvriendelijk handelen.

- We zien graag dat de chauffeur op de hoogte is van de reismogelijkheden die het OV-netwerk van de regio Utrecht. Hij/zij moet niet alleen informatie kunnen geven over het netwerk van U-OV, maar ook algemene kennis hebben van de reismogelijkheden die andere vervoerders bieden. Hij moet een beetje meedenken met reizigers die willen weten waar ze kunnen overstappen op bijvoorbeeld de trein naar Nijkerk, de bus naar Lopik of de Brabantliner naar Sleeuwijk.

- We ondersteunen uw plan voor de reisinfoschermen in de bus. (Mogen we aannemen dat die ook in de tram komen?) We onderschrijven uw opmerking dat de reiziger voortdurend bevestiging wenst dat hij op de goede weg is. We hopen dan ook dat de reisinfo op de schermen niet onderbroken wordt door reclame, huisregels, camerabeelden, enzovoorts. Is er behoefte aan zulke zaken dan is er vast wel plaats voor een extra scherm waarop die vertoond kunnen worden.

- In de voertuigen moet aandacht zijn voor de halte-omroep. Al te vaak is deze niet goed verstaanbaar. Ook zijn er situaties waarin de halte-omroep niet werkt. We stellen voor de chauffeur weer verantwoordelijk te maken voor een goede halte-omroep. Dan zal hij of zij in

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

de gaten houden dat de omroep naar behoren werkt, het volume eventueel bijstellen en zonodig zelf gaan omroepen.

- U wilt in de bus (ook in de trams?) de reiziger in staat stellen op zijn telefoon reisinfo op te vragen. We hopen dat u dat in de praktijk brengt door in de bussen (en de trams?) gratis mobiel internet aan te bieden. We denken dat veel reizigers dat zullen waarderen.

Reisinfo busplein/busstation

- We zien met interesse uit naar de toepassing van de kleurcodes en symbolen op de centrale busstations.

- We ondersteunen de naamaanduidingen Jaarbeurszijde en Centrumzijde. We hopen dat u die namen afgestemd hebt met de NS en met de collega-busvervoerders die het centraal station aandoen.

- We willen met nadruk stellen dat alle statische en dynamische reisinfo vanaf uur nul op dag één van de dienstregeling aanwezig moet zijn. Als u daarvoor zorgt, wekt u vanaf het begin vertrouwen bij uw nieuwe reizigers in de regio Utrecht.

- In uw visie op reisinfo stelt u dat de reiziger zich in elke fase van de reis kan afvragen: "Hoe laat is het?" U wilt daarop ook antwoord geven door tijdaanduidingen op de haltes, de knooppunten en in de voertuigen. Op de busstations Jaarbeurszijde en Centrumzijde, maar ook op een aantal andere punten, zoals de tramstations, de busstations Nieuwegein, IJsselstein, Zeist, Vleuten en andere, zouden goed zichtbare klokken moeten zijn, waaronder zowel cijfer- als wijzerklokken. Als de reiziger op zijn/haar eigen manier de tijd in de gaten kan houden nemen we veel onzekerheid weg en maken we het reizen aangenamer.

- De Flexkiosk is een interessante ontwikkeling. We zouden daar graag wat uitgebreider over worden geïnformeerd en eventueel onze wensen en ideeën kenbaar maken.

Vragen

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van dit advies kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij zien graag uw schriftelijke reactie binnen vier weken na dagtekening van dit advies tegemoet.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerzie UMC.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

¹ We hanteren hier begrippen uit de vertrouwde marketingmix, toegepast op OV:

- **Product:** veilig, betrouwbaar, snel, gemakkelijk, comfortabel & prettig openbaar vervoer.
- **Prijs:** heldere variabele tarieven, slimme combikaartjes, gratis of goedkope reisinformatie.
- **Plaats:** kaartjes overal te krijgen, makkelijke OV-chipkaart, bereikbare klantenservice.
- **Promotie:** reizigers werven/laten kennismaken, informeren en behouden.
- **Proces:** reizigers van hun voordeur tot eindbestemming geleiden en begeleiden.
- **Personeel:** chauffeurs en andere medewerkers zijn stipt, klantgericht & betrokken.
- **Politiek:** een bereikbare & veilige regio waar het goed wonen, werken en recreëren is.