

Themadag **van algemeen reisadvies  
naar persoonlijk reisadvies**

24 april 2012



9 2  
9 2

9292 reist met je mee

# Deelnemers

Adriaan van Hoogstraten.....NS	Michiel Houthuijzen.....Connexxion
André Veenendaal .....Provinsje Fryslân	Nelleke Bousché.....9292
Aarnout Mijling .....9292	Niels Ligthart.....GVB
Atty Visch .....9292	Patricia van Caubergh.....RET
Boy Hendriks .....Veolia	Peter van der Sijde .....RET
Bram Munnik.....9292	Remco de Goederen.....Provincie Overijssel
Dirk Versluis.....HTM	Peter van der Wiel .....Connexxion
Evert Bouws.....Rocov Utrecht	Peter-Coen Koppert .....9292
Ed van der Zee .....Qbuzz	Rikus Spithorst.....Maatschappij voor Beter OV
Erik Mes.....Provincie Gelderland	Ronald Coelman .....HTM
Gabriëlle Leushuis .....9292	Rudy Schoonveld .....TransTec Adviseurs
Hans Fens .....HTM	Ruud Bos .....Provincie Zuid Holland
Jaap Feitsma.....GVB	Stefan Hulman .....9292
John Schaap .....9292	Susan Zethof.....9292
Joost Rienderhoff.....EBS	Tania Rademaker .....9292
Kees Schotanus.....Connexxion	Tatiana de Graaf.....Qbuzz
Marion Meijer .....9292	Thomas Bakker.....9292
Martijn Bruil.....9292	Willem ter Maat .....9292
Michel Hemelaar .....9292	Wouter Remmelts .....NS
Michel Gerritsen .....9292	



# Inhoudsopgave

Samen op weg naar het reisadvies van de toekomst.....	4
Van ervaringen naar thema's .....	6
Inspiratie – Tymon de Weger.....	7
Van nu naar de toekomst: uitwerking thema's .....	8
Logisch reisadvies.....	9
Voor- & natransport en halte informatie.....	10
Afwijkingen: verstoringen en vertragingen .....	11
Overstappen .....	13
Feedback .....	15
Overzicht ideeën .....	18



# Samen op weg naar het reisadvies van de toekomst

Op 24 april hebben we met zo'n 40 mensen gewerkt aan het nieuwe, persoonlijke reisadvies.

De aanwezigen kwamen vanuit de Openbaar Vervoerbedrijven, de Overheid, Reizigersorganisaties en 9292.

## Met elkaar ontzorgen we de reiziger

9292 heeft deze themadag geïnitieerd en georganiseerd. Zij werkt, na de lancering van de verbeterde website en nieuwe huisstijl in december 2011, alweer hard aan de volgende generatie reisadviezen. Het ontzorgen van de reiziger staat daarbij steeds centraal. 9292 streeft daarom naar reisinformatie die voldoet aan de nieuwste klantwensen; informatie op die manier die de reiziger het beste past, op dat moment dat de reiziger het beste uitkomt. Ook het verder personaliseren en dynamischer maken van het reisadvies zijn van belang.

Het doel van de dag was om met elkaar input te genereren voor het optimaliseren van het vernieuwde reisadvies, om de discussie aan te gaan over een aantal specifieke vraagstukken en probleemgebieden en daarbij ideeën en meningen op een rijtje te zetten. 9292 gaat de resultaten van deze actieve dag gebruiken bij het werken aan het nieuwe, persoonlijke reisadvies.

## Wat we gedaan hebben

De meeste deelnemers waren per trein naar Amersfoort gekomen. Vanaf het station werden we door Stefan Hulman -algemeen directeur van 9292- in een gelede bus naar het dierenpark gereden. Meteen bij binnenkomst werd ons gevraagd op te schrijven wat voor onszelf het belangrijkste is bij het plannen van een reis. Daarna deed Stefan Hulman de aftrap van de dag. Hij benadrukte het belang van goede reisplanning en -informatie voor de reiziger. Bij het werken daaraan gaat het over de toekomst, gaat het over veel meer dan het aanbod en de kwaliteit die vandaag realiteit zijn. Het gaat om verbetering én om echte vernieuwing, die we alleen met elkaar kunnen bedenken en realiseren. Daarom is het zo belangrijk om er met alle betrokken organisaties samen over na te denken. Stefan nodigde nadrukkelijk uit om meningen en ideeën te delen. Hij gaf aan dat 9292 zich daarbij graag laat verrassen.

Vervolgens hebben we in teams onze eigen ervaringen met het plannen van reizen besproken. We hebben op basis daarvan geformuleerd wat we de belangrijkste thema's vinden. Dit hebben we plenair gepresenteerd.

Tymon de Weger, adviseur van 9292, had ter voorbereiding op deze dag een reizigerspanel gehouden en een heel aantal visionairs/experts geïnterviewd om te achterhalen wat in hun ogen de belangrijkste thema's zijn. Zijn presentatie daarover illustreerde dat de thema's vanuit deze verschillende perspectieven grotendeels overeenkomen met de thema's die wij hebben benoemd.

Tijdens de lunch hebben we heerlijk rondgelopen door het dierenpark en was er tijd om elkaar ook over andere onderwerpen te spreken.

's Middags hebben we een vijftal thema's uitgebreid besproken en hebben we heel wat ideeën bedacht die kunnen helpen om het toekomstige reisadvies verder te optimaliseren. Tot slot hebben we de ideeën geplaatst in een matrix van inspanning versus impact. Dit geeft een duidelijk beeld van waar we de komende tijd onze energie en tijd het beste aan kunnen besteden.

In zijn afsluiting sprak Stefan Hulman zijn waardering uit voor ieders aanwezigheid en de energie waarmee de hele dag hard is gewerkt. Er is volop gediscussieerd, er zijn goede gesprekken gevoerd, er is veel besproken en bedacht en gelukkig ook heel wat gelachen. We zijn blij met de resultaten van deze dag, met de openheid in de gesprekken, met de prettige sfeer en met alle ideeën die zijn bedacht. Deze dag vormt een belangrijke stap op weg naar de volgende generatie reisadvies en is het begin van doorlopend overleg over het verbeteren van dat reisadvies. Bij 9292 ligt nu de uitdaging om met de resultaten aan de slag te gaan. We rekenen daarbij op actieve betrokkenheid van de organisaties die op deze themadag aanwezig zijn.

**Samen maken we het reisadvies  
in de toekomst nóg beter.**

In dit boekje staan de discussies, de presentaties en de resultaten van de dag samengevat.

# Van ervaringen naar thema's

We hebben in teams onze eigen recente ervaringen bij het plannen van enkele reizen besproken. Uit deze gesprekken hebben we gedestilleerd welke thema's we het belangrijkste vinden als het gaat om het reisadvies van de toekomst.

De kern van reisadvies is dat het de reiziger ontzorgt, dat het bijdraagt aan reisgemak. Zowel de apps als de website en de mobiele site worden veel gebruikt. Ook wordt er veel gebeld met 9292. Frequente reizigers gebruiken de informatie vooral ter bevestiging van wat ze eigenlijk al wel weten, incidentele reizigers juist om te plannen en alternatieven af te wegen. Het was leuk om te horen hoeveel er heel goed loopt en ook herkenbaar om te horen wat er soms verkeerd gaat. De kwaliteit van het advies kan steeds verder toenemen, ook door feedback van reizigers goed en snel te verwerken en door steeds te blijven overleggen met de betrokken partijen.

Er wordt, vooral via smartphones, veelvuldig onderweg gepland en gecontroleerd. Daarom wordt het steeds belangrijker dat de informatie continu wordt aangepast, actueel en dynamisch is. Informatie over afwijkingen en alternatieve mogelijkheden en ook over de omgeving (bijvoorbeeld kaartjes, street view, informatie over het station, winkels in de buurt of de te volgen wandelroute) wordt erg op prijs gesteld. Het bieden van de mogelijkheid om persoonlijke voorkeuren aan te geven en het advies daarop te baseren wordt ook vaak genoemd.

**PERSOONLIJK**  
**EIGEN PROFIELEN**  
**ACTUEEL** COMFORT  
OPTIMAAL FIETS  
CORRECT SNEL KORTSTE REISTIJD  
MULTI MODAAL **BETROUWBAAR**  
EENVOUD VOOR EN TIJDENS REIS  
GEMAKKELIJK VINDBAAR **DUIDELIJK**  
INFORMATIE  
VOORKEUREN VASTLEGGEN **KEUZE ZEKERHEID**



# Inspiratie – Tymon de Weger

Bij het bepalen van wat belangrijke thema's zijn denken we vanuit zoveel mogelijk verschillende relevante perspectieven. Tijdens de themadag hebben we dat gedaan door vanuit onszelf als reiziger te denken, met de kennis en ervaring die ons werk met zich meebrengt. In de voorbereiding op deze dag heeft 9292 een reizigerspanel (8 deelnemers) georganiseerd. Ook is een twintigtal experts/visionairs geïnterviewd. Het doel was daarbij om (latente) behoeftes en wensen te inventariseren om deze vervolgens mee te kunnen nemen bij het opstellen van een programma van eisen voor het reisadvies van de toekomst.

Tymon de Weger heeft de resultaten van deze voorbereidingen gepresenteerd om ons te inspireren bij het nadenken over en uitwerken van thema's.

## Openbaar vervoer

In (grote) steden is het marktaandeel van het OV groter dan in dorpen, de verbindingen en frequentie van rijden zijn immers beter. Het marktaandeel van het spoor vanuit de stad is 35% als het gaat om nationale reizen. Voor lokaal reizen is dat voor metro, tram en bus samen 25%.

### Marktaandelen collectief vervoer

		vanuit stad	vanuit dorp
<b>Internationaal</b>	spoor	40%	-
<b>Nationaal</b>	spoor	35%	12%
<b>Regionaal</b>	spoor, bus	20%	7%
<b>Lokaal</b>	metro, tram, bus	25%	2%

Bron: Landelijke Markt- en Capaciteitsanalyse Regionaal Openbaar Vervoer, 2007, ministerie Verkeer en Waterstaat



## Wat reizigers belangrijk vinden

De reizigers in het panel zijn behoorlijk eenduidig over wat ze wel en niet belangrijk vinden bij een reisadvies.

### Belangrijk

- Logisch advies.
- Informatie over afwijkingen door verstoringen en vertragingen, met informatie over alternatieve mogelijkheden.

### Minder belangrijk

- Informatie over de halte.
- Informatie over tijden van overstappen en over aansluitingen.
- Informatie over locatie van overstappen.

### Minst belangrijk

- Mogelijkheid om commentaar te geven.
- Voor- en natransport.
- Tarieven.

## Citaten uit interviews en reizigerspanel

*'Houd de reiziger en zijn reis van deur tot deur centraal.'*

*'Zonder reisadvies blijft de klant weg.'*

*'Reisinformatie moet van een onafhankelijke instantie zijn, objectief, compleet en betrouwbaar.'*

*'Ik wil gewoon weten waar ik aan toe ben bij vertraging.'*

*'Reisadvies vergelijkt straks alle vormen van vervoer, waar je maar wilt.'*

*'Het buitenland is jaloers op ons omdat reisinformatie hier zo goed geregeld is.'*

*'Het reisadvies is straks je proactieve vriend die je altijd helpt.'*

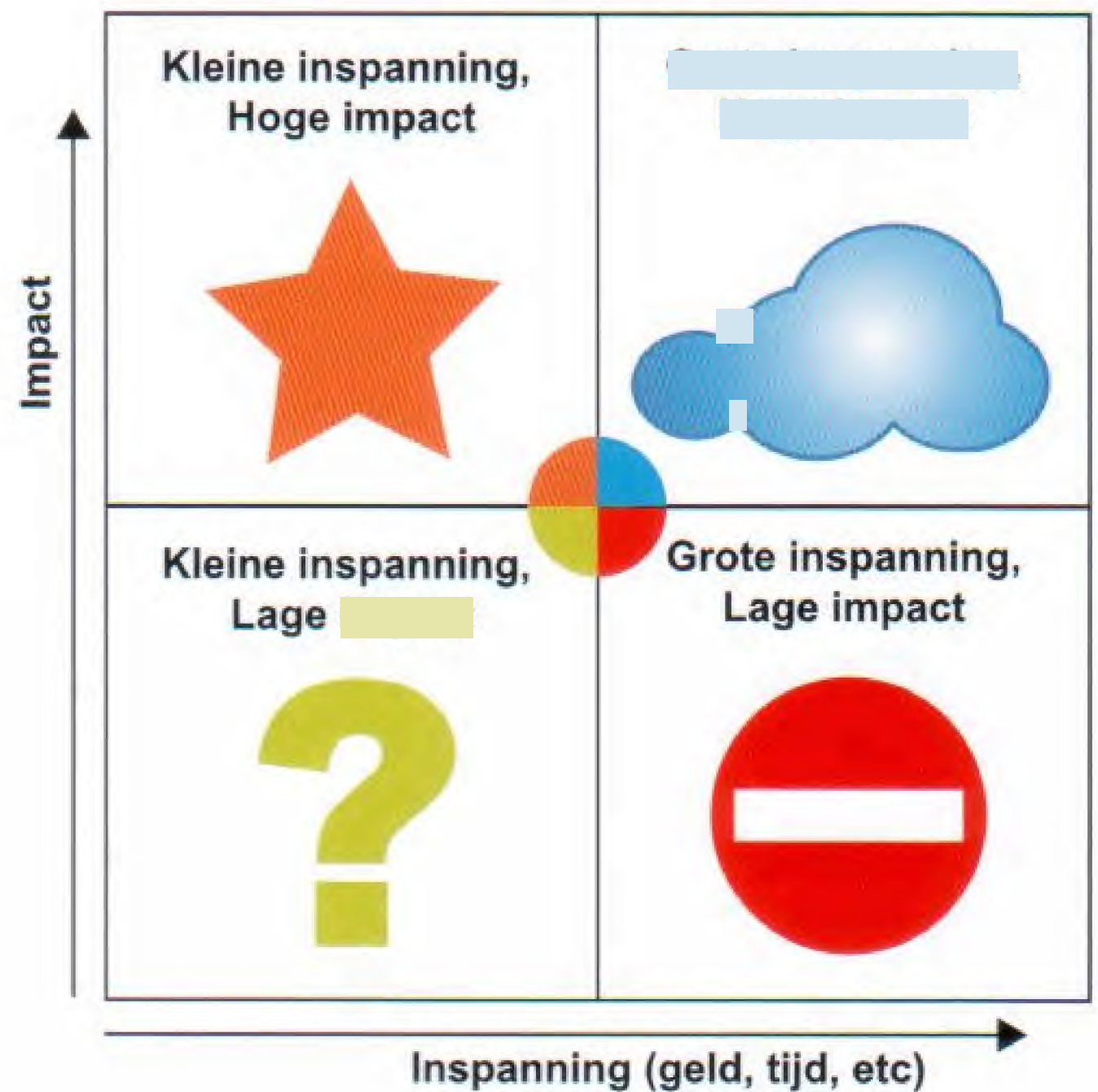
*'Denk in profielen: één klant vertoont verschillende reisprofielen.'*

*'Een reisadvies moet gewoon slim zijn.'*

# Van nu naar de toekomst: uitwerking thema's

's Middags hebben we vijf thema's verder uitgewerkt. We hebben daarbij besproken wat er in de huidige situatie wel en niet goed gaat en wat de ideale situatie is. Vervolgens hebben we ideeën bedacht om het reisadvies verder te optimaliseren, om dichterbij de ideale situatie te komen. Per idee hebben we besproken of de realisatie ervan een lage of hoge impact heeft op de reiziger en of het een kleine of grote inspanning in tijd, geld en energie vraagt.

Hierna is de uitwerking per thema samengevat. Het betreft dus de ideeën die tijdens de themadag zijn bedacht en besproken. Daarbij zijn heel wat ideeën benoemd en is per idee aangegeven waar het in de matrix van inspanning versus impact staat. Daarna volgt een totaal overzicht van de ideeën van deze themadag.



## DE REIZIGER ONTZORGEN



## Logisch reisadvies

Onder 'logisch reisadvies' verstaan we een advies dat de optimale reis aangeeft, inclusief alternatieven en inclusief eerdere en latere vertrek mogelijkheden. In de ideale situatie betreft het de totale reis, vanaf de vertreklocatie tot aan de bestemming. Het zou handig zijn als je daar gemakkelijk een eigen 'spoor/busboekje' van kunt printen.

Het startscherm van de planner staat nu standaard ingesteld op vertrektijd; het is logischer om daar aankomsttijd van te maken, dat is waar het de reiziger om gaat.

De informatie in de planner moet actueel en dynamisch zijn, zodat je tijdens de reis kunt zien waar je aan toe bent. Duidelijkheid en eenduidigheid zijn belangrijk, ook in naam- en richtingaanduiding. Het advies moet afgestemd kunnen worden op een persoonlijk profiel en persoonlijke voorkeuren. Deze hoeven voor één persoon niet op ieder moment dezelfde te zijn.

Het zou handig zijn als je ook een globaal advies kunt vragen, om een eerste idee te krijgen van bereikbaarheid en mogelijkheden. Verder uitbreiden van het advies met informatie over activiteiten, evenementen, horeca en winkels is een interessante mogelijkheid.

### Ideeën



#### 1. Persoonlijke instellingen

Reisadvies op maat geven, waarbij de reiziger zelf zijn profiel van dat moment instelt. In dat profiel kan bijvoorbeeld worden aangegeven hoe snel je loopt, of je wel of niet wilt overstappen, hoever je maximaal wilt lopen (bijvoorbeeld om wachten op een bus te voorkomen door naar een andere halte te lopen), met welk vervoermiddel of combinatie van vervoermiddelen je wilt reizen (auto, (regio)taxi, OV-fiets, trein, tram, bus, metro), of je beperkingen hebt, etc.



#### 2. Overleg vervoerder-overheid

Een issue bij logisch advies is de concessie, het afrekenen van de vervoerder op het op tijd rijden. Om hieraan te voldoen wordt soms de geschatte rijtijd tussen de laatste twee haltes kunstmatig hoog gehouden. Overleg en daardoor beter begrip tussen vervoerder en overheid kan hier verbetering in brengen. Overleg moet vooral gaan over dienstregeling, maar ook over toegankelijkheid en tarieven.



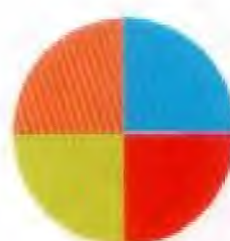
#### 3. Overstaptijden

De overstaptijden in overleg met de vervoerder bepalen. Werkelijk overstaptijden gebruiken in plaats van standaard. De vervoerder checkt daarbij de lijsten van 9292 en maakt zo nodig updates.



#### 4. Overleg vervoerskundigen

Overleg tussen de vervoerskundigen van 9292 en OV bedrijven zou geïntensiveerd kunnen worden, om samen de kwaliteit van het reisadvies te verbeteren.



#### 5. Kaarten

De kaarten die 9292 gebruikt zijn prima, maar kunnen nog duidelijker door open street maps te gebruiken. Daarop kunnen dan optimale loop- en fietsroutes worden aangegeven.



## Voor- & natransport en halte informatie

Voor de reiziger gaat het om de totale reis, van deur tot deur. Voor de discussie hebben we voor- & natransport gedefinieerd als alle reismogelijkheden van het vertrekadres naar de halte/het station en vanaf de laatste halte/station naar het adres van bestemming. Het betreft alle modaliteiten van lopen en fietsen tot auto en varianten daarop. Halte informatie definiëren we in drie dimensies.

- Informatiecomponenten op de halte: vertrekstaten, dynamische informatie, omgevingskaarten.
- Accommodatie zoalsabri, verlichting, fietsklemmen en ook horeca, oplaadpunt voor OV chipkaart en dergelijke.
- Toegankelijkheidskenmerken: perron (18 cm), voetpad, blindengeleidestrook, rolstoeltoegankelijkheid etc.

In de ideale situatie kun je de totale reis plannen, natuurlijk het OV deel maar ook voor- & natransport met de auto, (elektrische) fiets of lopend. Om een toegankelijke reis te kunnen plannen is informatie nodig over haltes en voertuigen. Tijdens de reis is actuele informatie beschikbaar, onder meer op de haltes.

### Ideeën

#### 6. Database

Relationele database bouwen waarin elke partij die data aan 9292 kan en wil leveren kan inloggen en data kan invoeren. Relevante partijen zijn concessieverlenende overheden, vervoerders, belanghebbenden zoals ANWB en Fietsersbond, community (social media, ter aanvulling en correctie). Degene die de data aanlevert is verantwoordelijk voor de juistheid. We realiseren ons dat dit een heel andere manier van werken inhoudt, waar nog goed over doorgedacht en overlegd moet worden.

#### 7. Toegankelijkheidsplanner

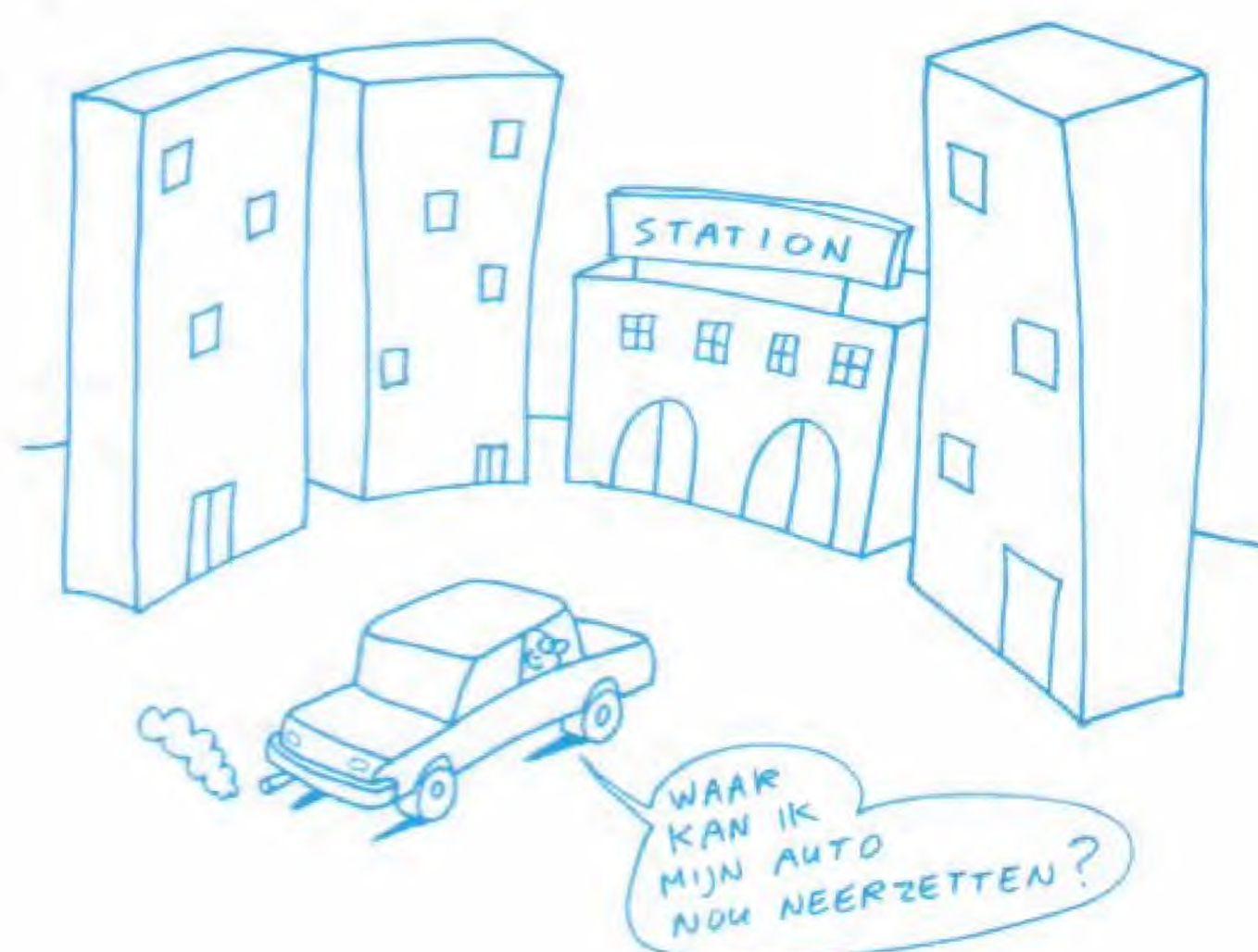
Planner die rekt met toegankelijkheidskenmerken.

#### 8. Fiets/autoplanner

Planner die rekt met fiets of auto.

#### 9. Plattegronden

Plattegronden op haltes, zo dat mensen zich goed kunnen oriënteren.



## Afwijkingen: verstoringen en vertragingen

We hebben afwijkingen gedefinieerd als afwijkingen van de geplande reis (bij een incidentele reis) of van het verwachte reisschema (bij een standaard reis, bijvoorbeeld van een forens). Mogelijke afwijkingen zijn: te vroeg of te laat vertrekken en/of aankomen en uitval. De oorzaak kan heel verschillend zijn, bijvoorbeeld omleiding, afwijkende dienstregeling, stremming of zelfs opheffing van een rit, halte of lijn. Afwijkingen leveren veelal oponthoud, zorgen er soms voor dat je een aansluiting mist of zelfs het doel van de reis niet haalt. Het gevoel dat de reiziger bij een afwijking heeft is van belang. Vaak leidt onduidelijkheid tot onzekerheid en irritatie. Informatie en communicatie kunnen hierbij helpen. Het managen van de verwachtingen van de reiziger, door het geven van relevante informatie en zo mogelijk een prognose, is van groot belang. Zelfs de mededeling dat nog niet bekend is wat er aan de hand is geeft al enige duidelijkheid.

Er zijn steeds meer technieken en mogelijkheden om de reiziger informatie te geven. Die worden volop gebruikt. De informatie is echter veelal nog niet gekoppeld aan het (dynamisch) reisadvies. Kernproblemen daarbij zijn het proces van informatie aanleveren en standaardisatie.



### Ideeën

#### 10. Afwijkingsalert

Afwijkingsalert inclusief prognose opnemen in planner.



#### 11. Alternatievenalert

Alternatievenalert opnemen in planner.



#### 12. Alternatievenalert - info

Alternatievenalert, ervan uitgaande dat je de informatie in de planner al hebt.



#### 13. Vertragingprofiel

Persoonlijk reisprofiel waarbij je zelf kunt instellen vanaf hoeveel minuten vertraging je deze wilt zien. Apart in te stellen voor vaste en incidentele trajecten.



#### 14. Vertragingprofiel - info

Persoonlijk reisprofiel waarbij je zelf kunt instellen vanaf hoeveel minuten vertraging je deze wilt zien, ervan uitgaande dat je de informatie in de planner al hebt.



#### 15. Aansluitgarantie

Bij ritten met een frequentie van een half uur of lager krijgt de reiziger de mogelijkheid om via inloggen/aanmelden aan de chauffeur/machinist/bestuurder van een aansluitende lijn te laten weten dat hij eraan komt. De bestuurder wacht dan op de passagier.



#### 16. Aansluitgarantie – beheerder

Bij ritten met een frequentie van een half uur of lager krijgt de reiziger de mogelijkheid om via een reisplan-beheerder aan de chauffeur/machinist/bestuurder van een aansluitende lijn te laten weten dat hij eraan komt. De bestuurder wacht dan op de passagier.



### 17. Reizigersonderzoek

Onderzoeken wat de reiziger in de planner wil zien (aanvullend op wat al gedaan wordt).



### 18. Concessie

De punctualiteitseisen in de concessie baseren op de behoeftes van reizigers bij overstappen, door niet de productieprestatie te meten maar de klantperformance (dus inclusief de werkelijke overstaptijd). Afspraken maken over wachttijd versus punctualiteit tussen concessiehouder en -verlener.



### 19. Melding - vervoerder

Reiziger meldt zelf verstoringen aan vervoerder.



### 20. Melding – algemeen

Reiziger meldt zelf verstoringen aan de wereld.



### 21. Vervangend vervoer

Het OV biedt sneller vervangend vervoer als de reiziger moet wachten.



### 22. 'Op tijd' melding

Ook bij 'op tijd' rijden wordt dit gemeld aan de reiziger. Dit geeft zekerheid en vertrouwen.

9292 IS EEN  
PRO-ACTIEVE VRIEND



## Overstappen

Voor de reiziger gaat het bij overstappen om drie dingen:

1. Haal ik de aansluiting?
2. Is het een gemakkelijke/prettige overstap?
3. Hoe vul ik de wachttijd in?

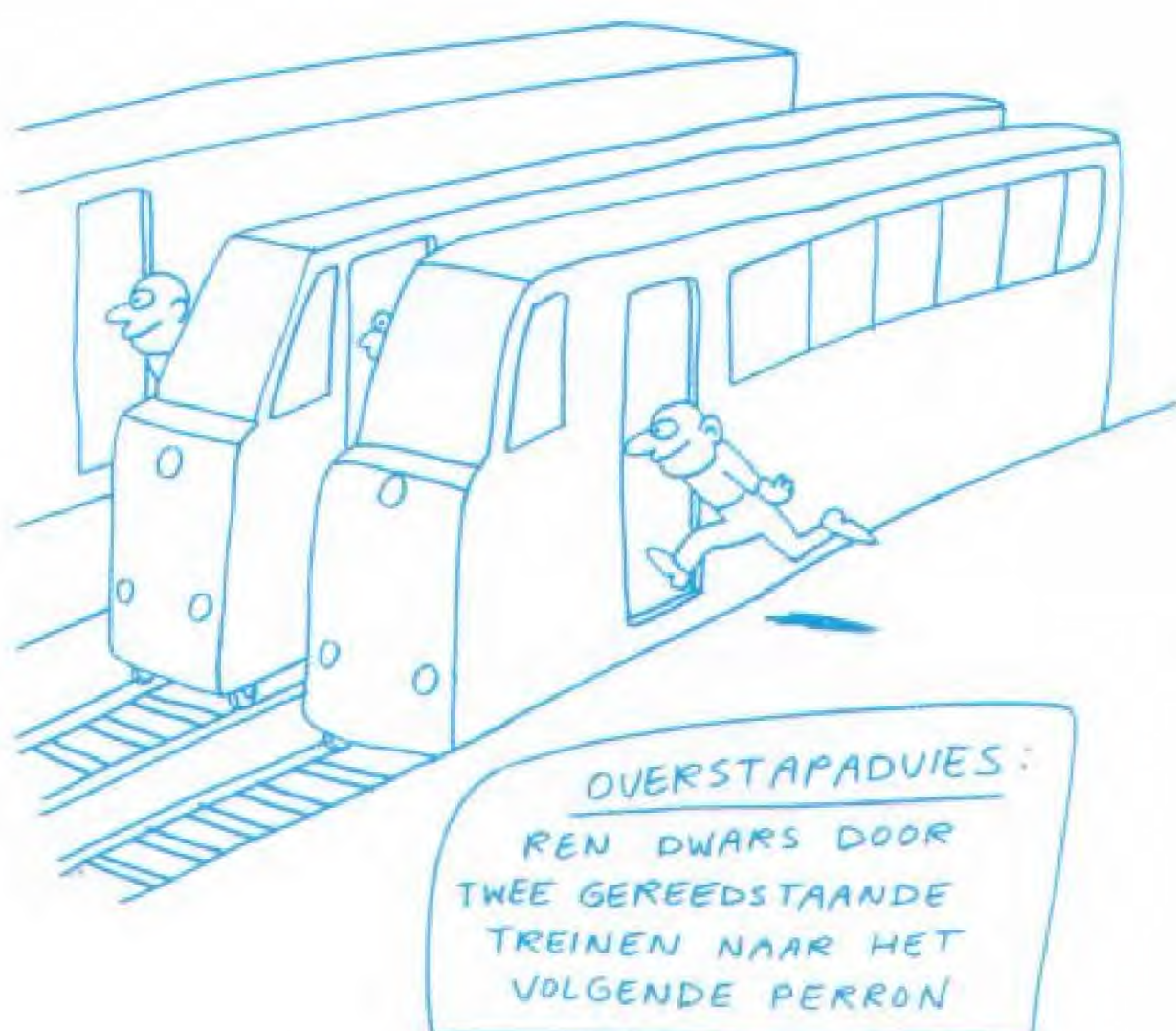
Relevante aspecten van overstappen zijn daarom:

- Tijd, bij voorkeur de echte tijd, real time bepaald.
- Afstand in meters.
- Cross platform - snelle overstap.
- Snelheid (afhankelijk van: reis je alleen, reis je met een groep of met kinderen, ben je slecht ter been etc).
- Oriëntatie.
- De next-best overstapmogelijkheid.
- Is het een echte overstap of kun je wellicht blijven zitten.

Het is belangrijk dat de reisplanner over elk van deze aspecten informatie geeft. In de ideale situatie krijg je tijdens de reis real time overstapadvies, gebaseerd op actuele informatie.

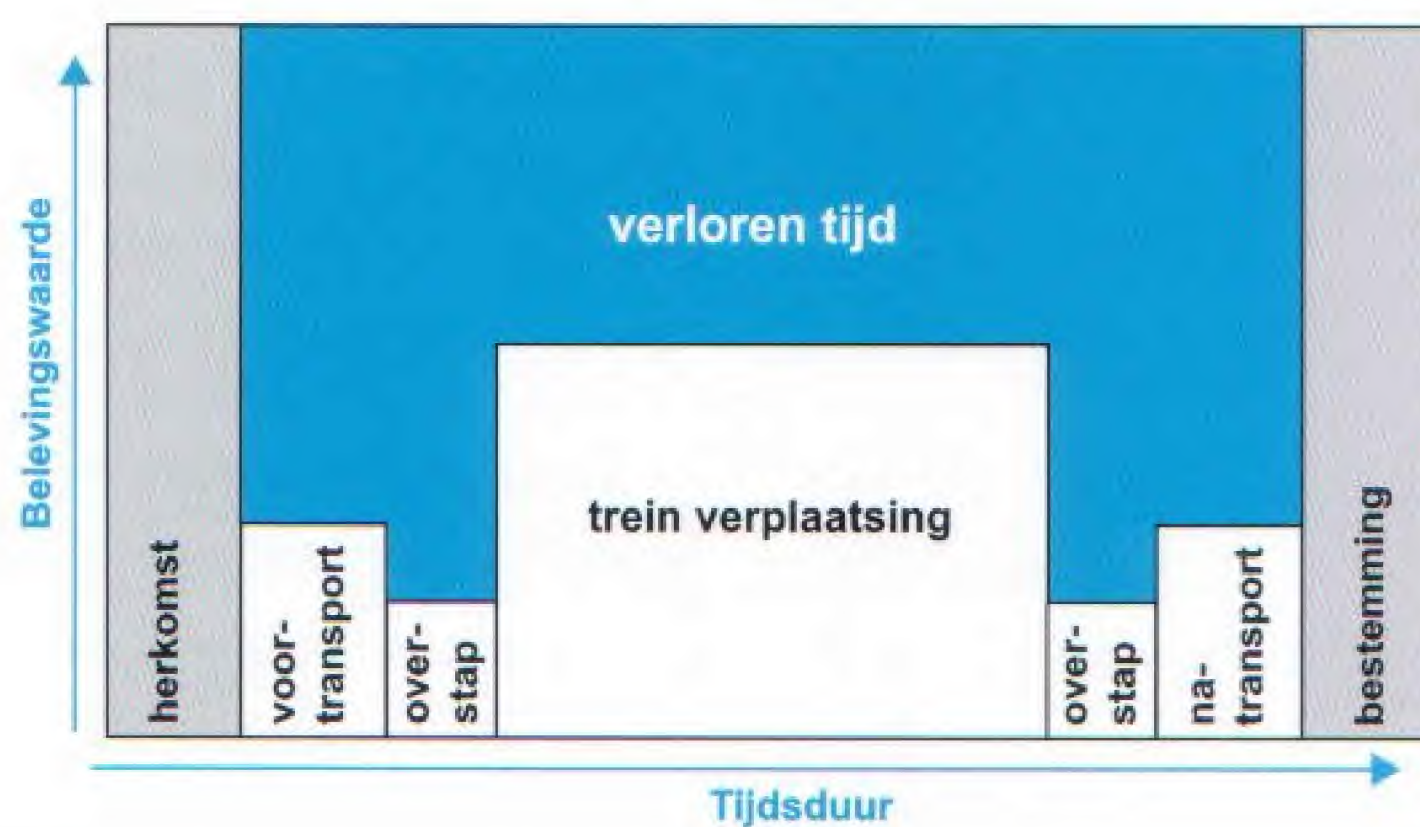
Persoonlijke voorkeuren zijn bepalend bij de keuze van de optimale overstap. In het reisadvies zouden daarom alternatieven aangegeven kunnen worden. Ook zou het handig zijn om extra informatie op te nemen bijvoorbeeld over de voorzieningen op het station (plezierige overstap).

### LOGISTIEKE INDELING PERRONS



Uit onderzoek blijkt dat overstaptijd drie keer zo slecht wordt gewaardeerd als reistijd. De waardering voor overstaptijd kan worden verbeterd door:

- Gemakkelijker overstap: meer informatie geven over nuttig verblijf op station, vindbaarheid en vervolgttransport. Leveren van duidelijke plattegronden etc.
- In planning tijdbeleving van wachttijd meenemen (anders weergeven dan reistijd).
- Verbeteringen op de locatie: overzichtelijke transfers, duidelijke signing (herkenbaar, eenduidig en overzichtelijk, vastgelegd in een handboek voor trein, tram, bus en metro, nationaal toegepast op locaties én in planner), onderscheid in domeinen (aankomst/vertrek, transfer, verblijf).



(bron: "Een verbinding is geen verbinding",  
G.J. Peek en M. van Hagen, 2004)

In het reisadvies kan met betrekking tot overstappen gebruik gemaakt worden van:

- Plattegronden van vertrek, aankomst en overstaplocatie met looproute.
- Filmpjes met looproute, voor de herkenbaarheid.
- Augmented reality, layar.
- Google street view.

In het reisadvies dient onderscheid te worden gemaakt tussen plannen (vooraf, alternatieven bekijken) en reizen (updates van advies op basis van werkelijke tijden en situaties).

## Ideeën



### 23. Zekerheid

Informatie bieden over de zekerheid van een overstap, door gerealiseerde vertrek- en aankomsttijden te verzamelen en te analyseren. Daarmee kun je de betrouwbaarheid van de overstap bepalen en de reiziger hierover informeren.



### 24. Aansluiting

Op basis van real time informatie melden of de reiziger zijn aansluiting nog kan halen. Als je de aansluiting gaat missen geeft de planner meteen alternatieve mogelijkheden.



### 25. Signing

Stations en haltes overzichtelijker maken door herkenbare, eenduidige en duidelijke signing. Deze wordt vastgelegd in een handboek en wordt nationaal toegepast op locaties. Ook in de planner wordt dezelfde signing gebruikt.



### 26. Routing

In het reisadvies de routing zichtbaar maken. Daarbij aangeven wat de reiziger tegen komt. Hierbij kunnen verschillende middelen worden gebruikt bijvoorbeeld filmpjes, augmented reality en/of Google street view.



### 27. Alternatieve aansluiting

In het reisadvies meteen al aangeven wat de gevolgen zijn van het missen van een aansluiting voor de verdere reis. Wellicht ook meteen alternatieve mogelijkheden geven.



### 28. Profiel

Een persoonlijk reisadvies genereren, door de keuzes die een reiziger maakt te onthouden. De reiziger kan zelf aangeven of deze keuzes in een volgend advies gebruikt dienen te worden.



### 29. Aansluiting garantie

Indien een reiziger een reisadvies vraagt en daadwerkelijk op reis gaat wacht de bus/ trein bij een overstap op de reiziger.



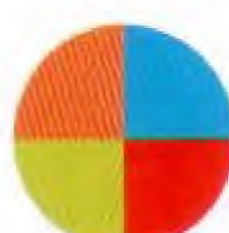
### 30. Optimale zitplaats

De planner geeft aan waar de reiziger het beste kan gaan zitten om zo dicht mogelijk bij zijn uitgang of het overstappunt te zitten.



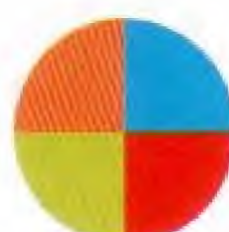
### 31. Wisdom of the crowd

Kennis verzamelen via social media over bepaalde knooppunten en die kennis gebruiken bij het opstellen van reisadviezen. Het betreft kennis over haalbaarheid van een overstap, stationsbeleving etc.



### 32. Waardering tijd

Meewegen van de waardering van overstaptijd in het advies. De waardering is verschillend voor verschillende stations of haltes. Overstappen, maar vooral de negatieve waardering van de overstaptijd, maken een reis immers minder aantrekkelijk.



### 33. Overstap station

In advies voorrang geven aan aantrekkelijke stations voor de overstap.

## Feedback

Reizigers geven regelmatig feedback aan 9292 over OV en over reisinformatie. Dat kan op de website, via email, via Twitter en per telefoon. Deze feedback is heel waardevol en helpt om continu te verbeteren. Reizigers waarderen het als ze persoonlijke terugkoppeling krijgen en ook ervaren dat hun feedback effect heeft. Terugkoppeling is ook belangrijk om begrip te kweken voor veranderingen. Veranderingen die voor de meesten goed uitpakken kunnen soms voor een enkeling een negatief resultaat hebben. Door vroegtijdig informatie te geven over komende veranderingen en over bijvoorbeeld verwachte drukte kun je negatieve gevoelens bij reizigers voorkomen of verminderen. De OV helden (reizigers die heel betrokken zijn, meedenken en op positieve wijze relevante feedback geven) vormen een aparte groep. Zij hebben specifieke behoeftes als het gaat om het geven van feedback en het krijgen van terugkoppeling daarop.

We onderscheiden verschillende soorten feedback.

- Fouten in het reisadvies: fout in uitvoering, verkeerd plan door te weinig overstaptijd of een niet efficiënte route, fout van de reiziger, afwijkende looptijd.
- Afwijkende prijs.
- Verloren en vergeten spullen.
- Klachten over behandeling.
- Reizigers helpen reizigers om zichzelf te corrigeren.
- Bewaking van het systeem.

9292 ontvangt de feedback en geeft die zonedig door aan de relevante partij. Het zou goed zijn om met de diverse partijen samen te werken om feedback te verzamelen en te analyseren. Ook reizigersorganisaties kunnen daar een rol in spelen.

Het met elkaar afstemmen van reacties op feedback (wie, wat, hoe snel) heeft toegevoegde waarde. Het helpt noch de reiziger noch de OV bedrijven als een reiziger met feedback gaat shoppen bij verschillende partijen.

## Ideeën

### 34. Centraal feedback punt

Eén centraal punt benoemen (9292) voor het geven van feedback op OV. Vanuit dit punt ook de afhandeling verzorgen.

### 35. Uitwisselen

Uitwisselen van feedback tussen de verschillende organisaties.

### 36. Lokale initiatieven

Stimuleren van lokale initiatieven zoals OV forums en reizigerspanels. Informatie voor de reiziger beschikbaar en inzichtelijk maken.

### 37. Context in advies

Als een reiziger feedback geeft is het nuttig als er automatisch informatie meekomt over de locatie waar de klant tegen iets opvallends is aangelopen. De feedbackgever hoeft dan niet allerlei contextinformatie te noteren. Dit maakt zowel het geven als het begrijpen van feedback gemakkelijker. Het initieel realiseren hiervan kost niet zo veel inspanning, maar als er veel feedback komt zal bijhouden wel veel inspanning kosten.





### 38. OV helden

Creëer voor een selecte groep OV helden een actievere mogelijkheid om 9292 te helpen verbeteren en om elkaar te helpen.



### 39. Dialoog

Feedback omzetten in dialoog, erover in gesprek gaan om het nog beter te begrijpen en te kunnen verwerken.



### 40. Voorbereiden verandering

Bij verandering altijd vroegtijdig en duidelijk informeren van reizigers. Hiermee voorkom je onverwachte situaties voor de reiziger en dus voorkom je irritatie en ongemak.

## Droom: mijn persoonlijke OV-navigators

*Thuis plan ik mijn reis. Wellicht vergelijk ik daarbij alternatieve mogelijkheden en ik maak mijn keuze.*

*Mijn navigator vertelt me vervolgens om hoe laat en hoe ik het beste naar de halte kan gaan, natuurlijk op basis van mijn persoonlijke instellingen en met een duidelijk kaartje.*

*Ook zie ik in één oogopslag of de bus op tijd is of misschien al is gepasseerd.*

*De aanduiding op de bus is hetzelfde als wat ik in mijn navigator zie staan, heel herkenbaar.*

*Op het station begeleidt mijn navigator me naar het juiste perron, waarbij hij me alles vertelt wat ik die dag over het station wil weten.*

*Ik zie gemakkelijk en duidelijk wat er te doen is op het station, waar ik mijn favoriete koffie kan krijgen, waar ik rustig kan zitten om even uit te rusten en waar het toilet is.*

*Als ik besluit alsnog een trein later te nemen, geeft hij onmiddellijk een actueel reisadvies waarbij ik zelfs zie welke trein vol is en in welke trein voldoende zitplaatsen vrij zijn.*

*Op deze manier helpt mijn navigator me bij elke etappe van mijn reis verder.*



- 3. Overstaptijden
- 4. Overleg vervoerskundigen
- 6. Database
- 7. Toegankelijkheidsplanner
- 8. Fiets/autoplanner
- 10. Afwijkingsalert
- 12. Alternatievenalert - info
- 14. Vertragingprofiel - info
- 15. Aansluitgarantie
- 16. Aansluitgarantie - beheerder
- 18. Concessie
- 26. Routing
- 27. Alternatieve aansluiting
- 28. Profiel
- 35. Uitwisselen
- 40. Voorbereiden verandering

- 17. Reizigersonderzoek
- 20. Melding - algemeen
- 22. 'Op tijd' melding
- 31. Wisdom of the crowd
- 36. Lokale initiatieven
- 38. OV helden



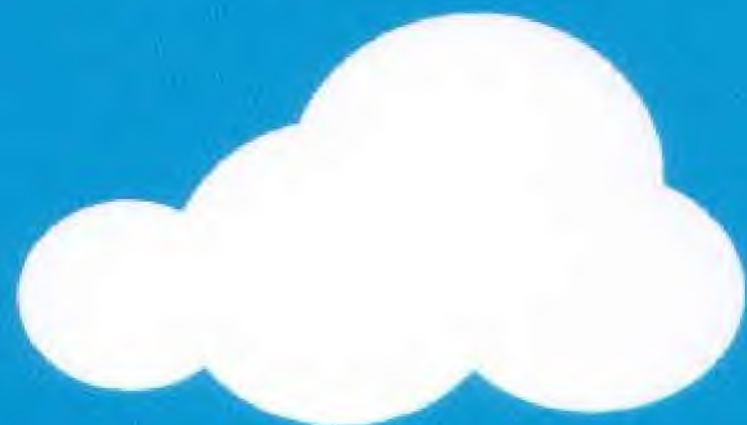
**5. Kaarten**

**33. Overstap station**





Alle ideeën die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven staan hieronder nogmaals genoemd, nu geplaatst in de matrix (inspanning versus impact). Dit overzicht is het startpunt van verdere discussie van in dit traject betrokken organisaties en personen. De in dit boekje genoemde ideeën worden verder behandeld en gewogen. In het vervoltraject volgt een verdiepingsslag met onder andere nog meer interviews met experts in mei. Als we gezamenlijk verder werken aan een beter reisadvies voor de OV reiziger, in de geest van de themadag in Amersfoort, kan de reiziger ongetwijfeld verbeteringen tegemoet zien in het reisadvies die hun oorsprong vinden in deze samenwerking.



**32. Waardering tijd**

- 1. Persoonlijke instellingen**
- 2. Overleg vervoerder-overheid**
- 6. Database**
- 8. Fiets/autoplanner**
- 9. Plattegronden**
- 11. Alternatievenalert**
- 13. Vertragingprofiel**
- 18. Concessie**
- 19. Melding - vervoerder**
- 21. Vervangend vervoer**
- 23. Zekerheid**
- 24. Aansluiting**
- 25. Signing**
- 34. Centraal feedback punt**
- 36. Lokale initiatieven**
- 37. Context in advies**
- 39. Dialoog**

- 29. Aansluiting garantie**
- 30. Optimale zitplaats**



