

Workitem RAOV

Reisinformatie in Afwijkende OV-situaties

Aanleiding

Reizigers waarderen de verbeteringen in de informatie op hun instaphalte. De **gemiddelde waardering** in Nederland tussen 2010 en 2013 **steeg** van een 7,0 naar 7,3 (bron OV-klantenbarometer 2013, KpVV)

Het oordeel bij **vertragingen** of andere problemen steeg van een 4,6 naar een 5,1 en is daarmee nog steeds ruim **onvoldoende**.

Bij de vraag wat reizigers graag verbeterd zouden zien, staat op **nummer 1**: informatie bij vertragingen!

Het Workitem

Studiostaak is gevraagd de gewenste reisinformatie in afwijkende OV-situaties in kaart te brengen:

- informatiebehoefte in afwijkende OV-situaties
- voor bus/tram/metro reizigers
- zowel voorafgaand als tijdens de reis
- per type reiziger
- per medium (websites, OV-Apps, HIP, etc.)

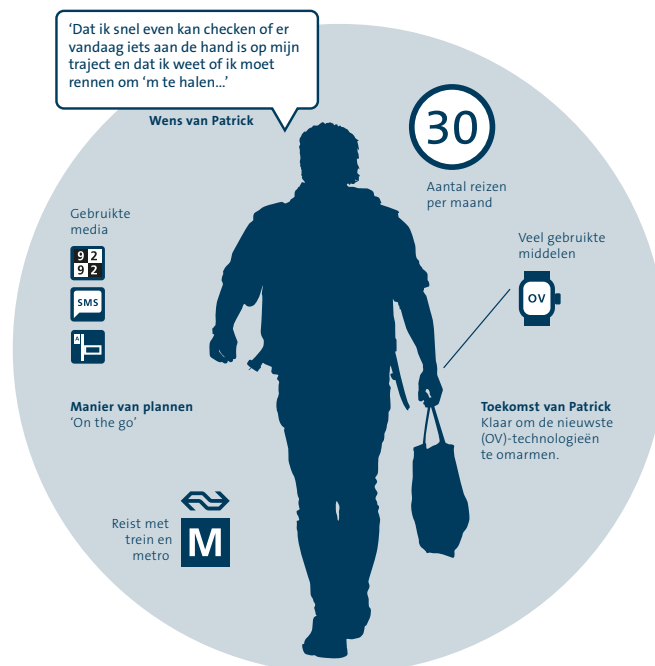
— **Wie is de reiziger?**

Eigenschappen reizigers

- Er bestaat niet 1 reiziger
- Eigenschappen bepalen informatie-behoefte
- Eigenschappen bepalen manier van handelen
- Streven moet zijn alle reizigers te dienen!



Persona's



Naima

De goed georganiseerde forens

Wens van Naima
'Dat ik vooraf EN onderweg gelijk op de hoogte wordt gebracht over vertragingen of andere wijzigingen zodat ik mijn planning of reis kan aanpassen...'

Gebruikte media

- OV.nl
- Mail
- 9292
- Alto
- Twitter
- SMS
- VIP
- Facebook

Aantal reizen per maand
24

Gebruikte middelen

- OV app
- OV kaart

Manier van plannen
Bij vertraging zoekt ze snel het beste alternatief. Hoe ze er komt maar niet uit, als het maar op tijd is!

Toekomst van Naima
Klaar om nieuwe apps te gebruiken die haar goed op de hoogte houden over haar OV.

Reist met tram en metro van huis naar werk en naar klanten in de stad.



Ans en Corrie

Dagjes mensen



Conclusies

- Elk type reiziger heeft andere info-behoefte
- Elk type reiziger maakt gebruik van andere media
- Eén reiziger gebruikt verschillende media naast elkaar

Conclusies

- Elk type reiziger heeft andere info-behoefte
 - Elk type reiziger maakt gebruik van andere media
 - Eén reiziger gebruikt verschillende media naast elkaar
-
- Communiceer via verschillende media om zo (meerendeel) reizigers te bereiken
 - Richt je per medium op specifieke doelgroep
 - Zorg dat alle reisinformatie consistent is

— Afwijkende OV-situaties

— 3 hoofd-scenario's

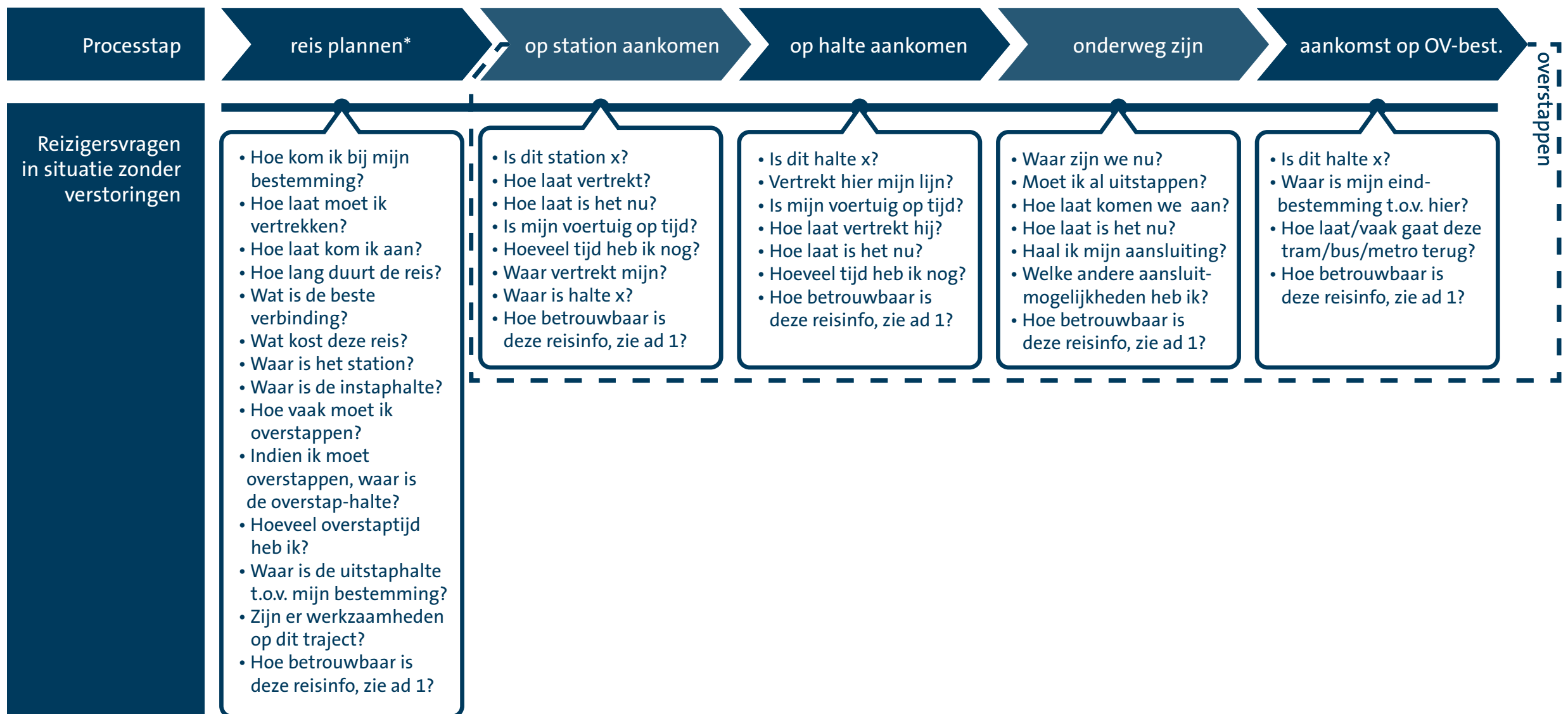
1. Grootschalige uitval
2. Omleidingen
3. Rit vervalt

— Informatie-behoefte reiziger

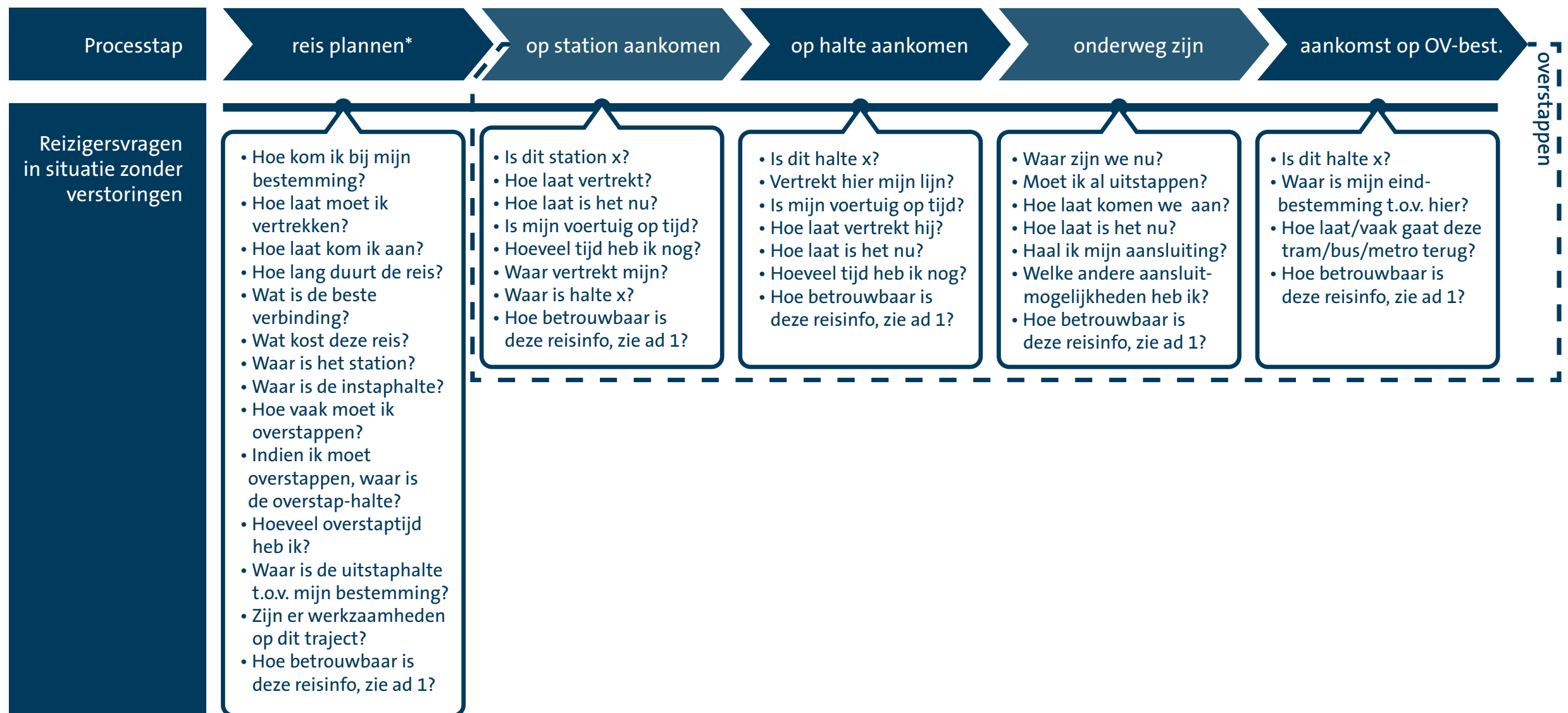
Customer journey in 'gewone situatie'



Customer journey in 'gewone situatie'



Customer journey in 'gewone situatie'

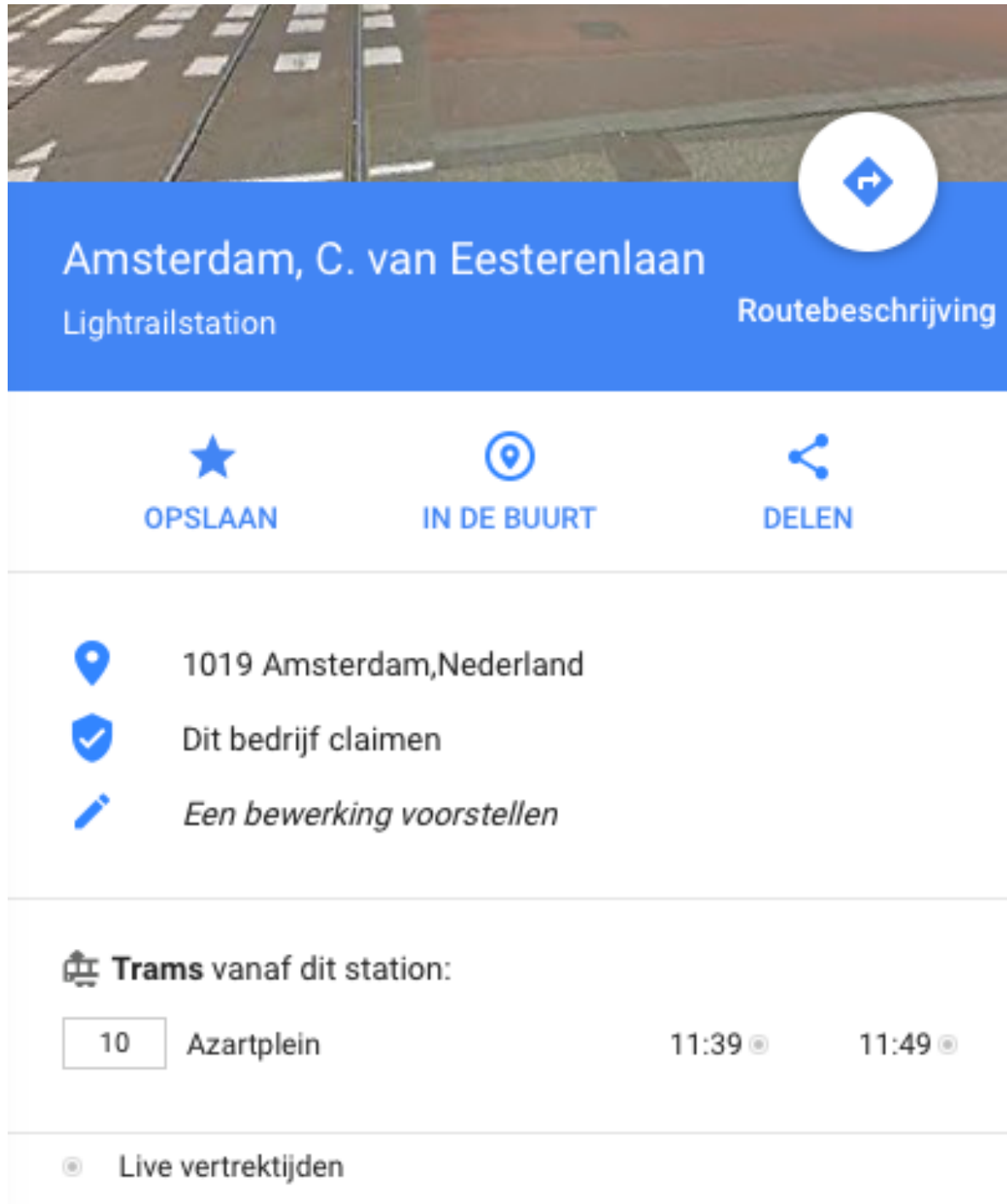


- Hoe betrouwbaar is deze reisinformatie?

— Hoe betrouwbaar is deze informatie

1. Zijn geplande wijzigingen verwerkt?
 - omleiding
 - halte verplaatst (locatie)
 - rit vervalt, extra rit
2. Kans op gewijzigde situatie (slecht weer)?
3. Zijn ongeplande wijzigingen verwerkt?
 - is deze informatie gebaseerd op 'live' informatie

Betrouwbaarheid reisinformatie



Amsterdam, C. van Eesterenlaan
Lightrailstation

Routebeschrijving

OPSLAAN IN DE BUURT DELEN

1019 Amsterdam, Nederland

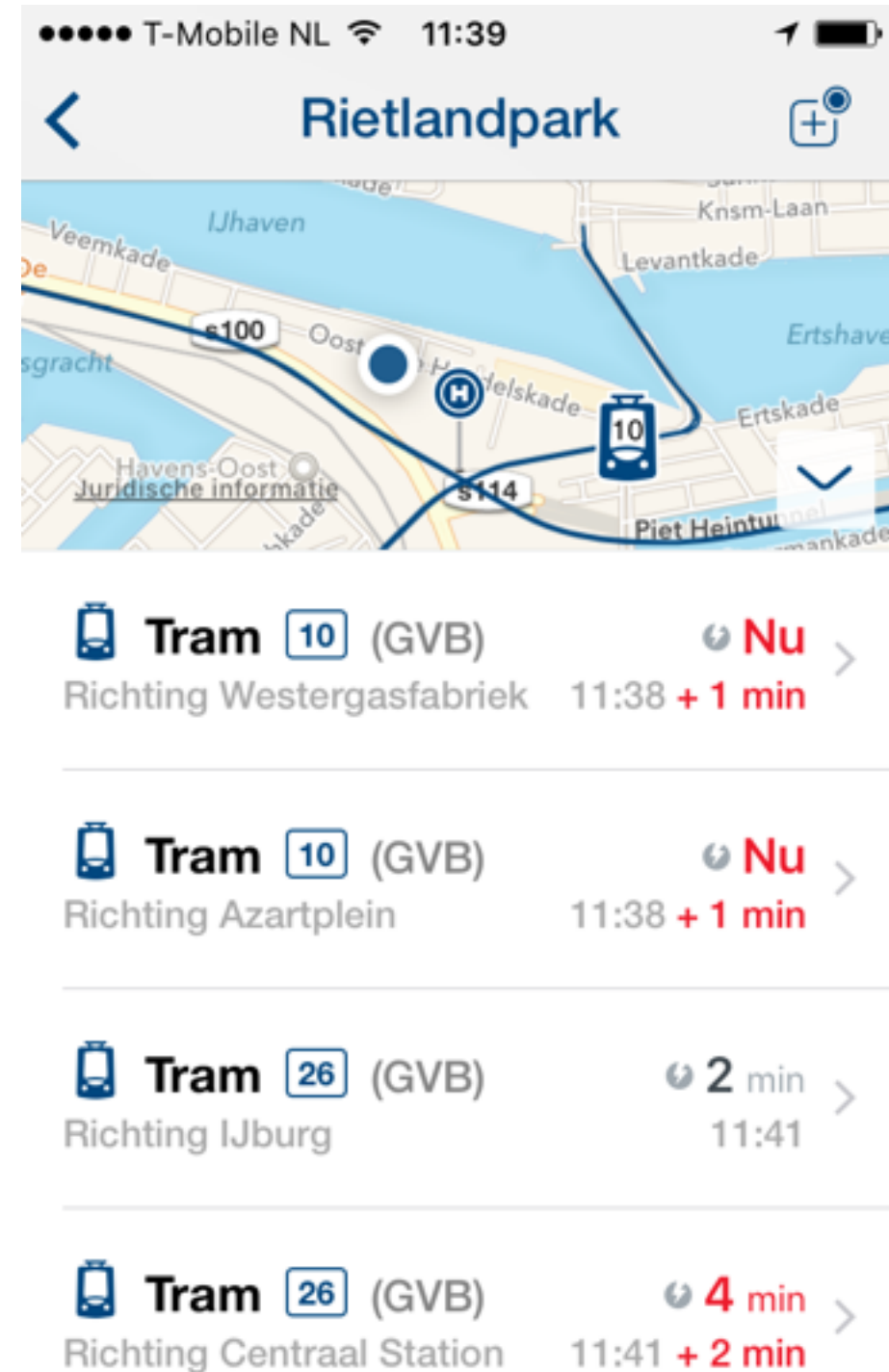
Dit bedrijf claimen

Een bewerking voorstellen

Trams vanaf dit station:

Tram	Bestemming	Vertrektijd	Aankomsttijd
10	Azartplein	11:39	11:49

Live vertrektijden



Rietlandpark

Tram 10 (GVB)
Richting Westergasfabriek 11:38 + 1 min

Tram 10 (GVB)
Richting Azartplein 11:38 + 1 min

Tram 26 (GVB)
Richting IJburg 11:41 + 2 min

Tram 26 (GVB)
Richting Centraal Station 11:41 + 2 min

Betrouwbaarheid reisinformatie

Amsterdam, C. van Eesterenlaan
Lightrailstation

Routebeschrijving

OPSLAAN IN DE BUURT DELEN

1019 Amsterdam, Nederland

Dit bedrijf claimen

Een bewerking voorstellen

Trams vanaf dit station:

10	Azartplein	11:39	11:49
----	------------	-------	-------

Live vertrektijden

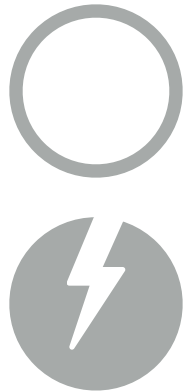
Rietlandpark

Tram 10 (GVB)
Richting Westergasfabriek 11:38 + 1 min

Tram 10 (GVB)
Richting Azartplein 11:38 + 1 min

Tram 26 (GVB)
Richting IJburg 11:41 + 2 min

Tram 26 (GVB)
Richting Centraal Station 11:41 + 2 min



Betrouwbaarheid reisinformatie

Amsterdam, C. van Eesterenlaan
Lightrailstation

Routebeschrijving

OPSLAAN IN DE BUURT DELEN

- 1019 Amsterdam, Nederland
- Dit bedrijf claimen
- Een bewerking voorstellen

Trams vanaf dit station:

10	Azartplein	11:39	11:49
----	------------	-------	-------

Live vertrektijden

Rietlandpark

Tram 10 (GVB)
Richting Westergasfabriek 11:38 + 1 min

Tram 10 (GVB)
Richting Azartplein 11:38 + 1 min

Tram 26 (GVB)
Richting IJburg 11:41 + 2 min

Tram 26 (GVB)
Richting Centraal Station 11:41 + 2 min



Betrouwbaarheid reisinformatie



Vertrek bussen

11:30

Bus	Richting	Halte	Vertrek
320	Station Hilversum	C	1 min
37	Molenwijk	B	3 min
12	Station Sloterdijk	A	5 min
40	Muiderpoort station	D	8 min
65	KNSM Eiland	B	11 min
65	Station Zuid	C	12 min
62	Station Lelylaan	A	14 min

Betrouwbaarheid reisinformatie



Vertrek bussen

11:30

Bus	Richting	Halte	Vertrek
320	Station Hilversum	C	1 min ☉
37	Molenwijk	B	3 min ☉
12	Station Sloterdijk	A	5 min ☉
40	Muiderpoort station	D	8 min
65	KNSM Eiland	B	11 min ☉
65	Station Zuid	C	12 min
62	Station Lelylaan	A	14 min ☉

Betrouwbaarheid reisinformatie



Vertrek bussen

11:30

Bus	Richting	Halte	Vertrek
320	Station Hilversum	C	1 min ☉
37	Molenwijk	B	3 min ☉
12	Station Sloterdijk	A	5 min ☉
40	Muiderpoort station	D	8 min
65	KNSM Eiland	B	11 min ☉
65	Station Zuid	C	12 min
62	Station Lelylaan	A	14 min ☉

Betrouwbaarheid reisinformatie



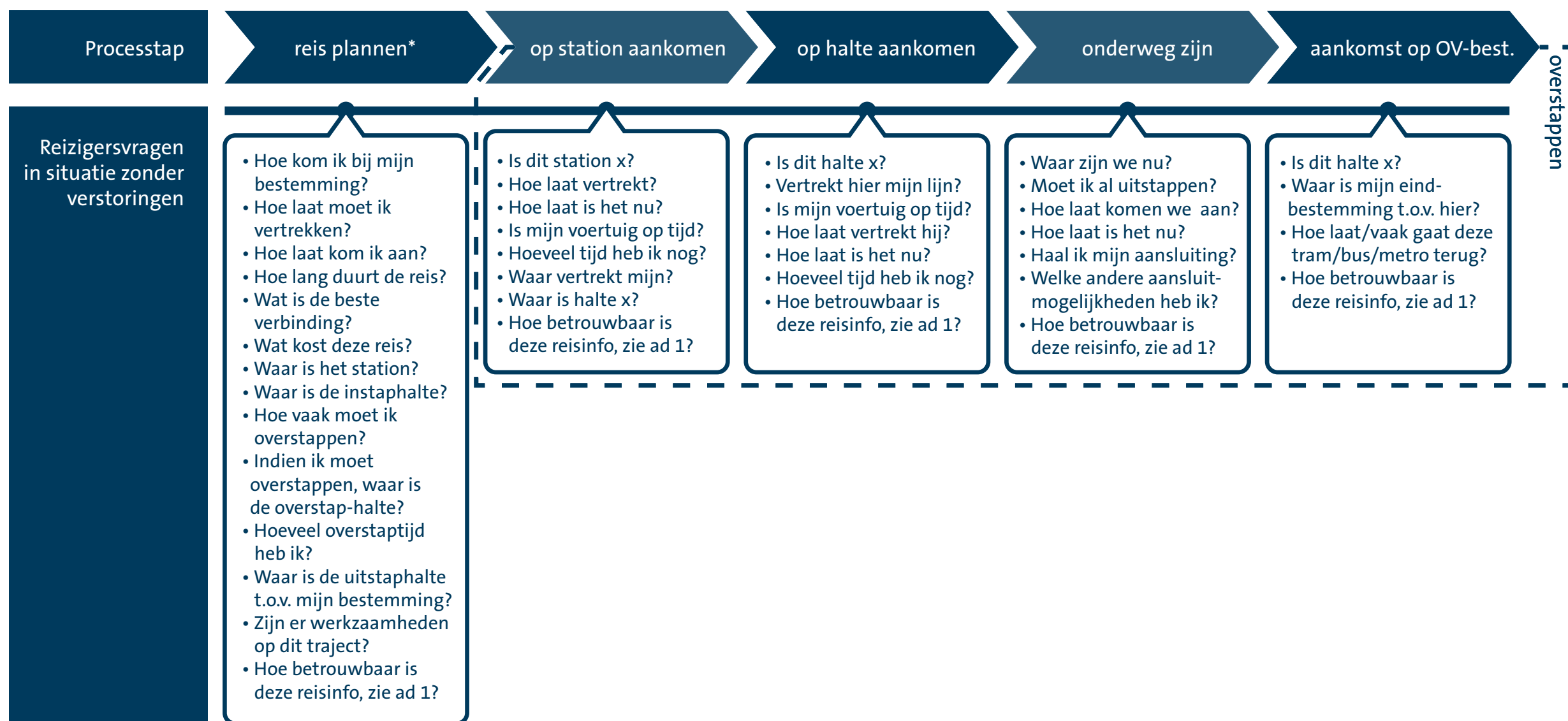
Vertrek bussen

11:30

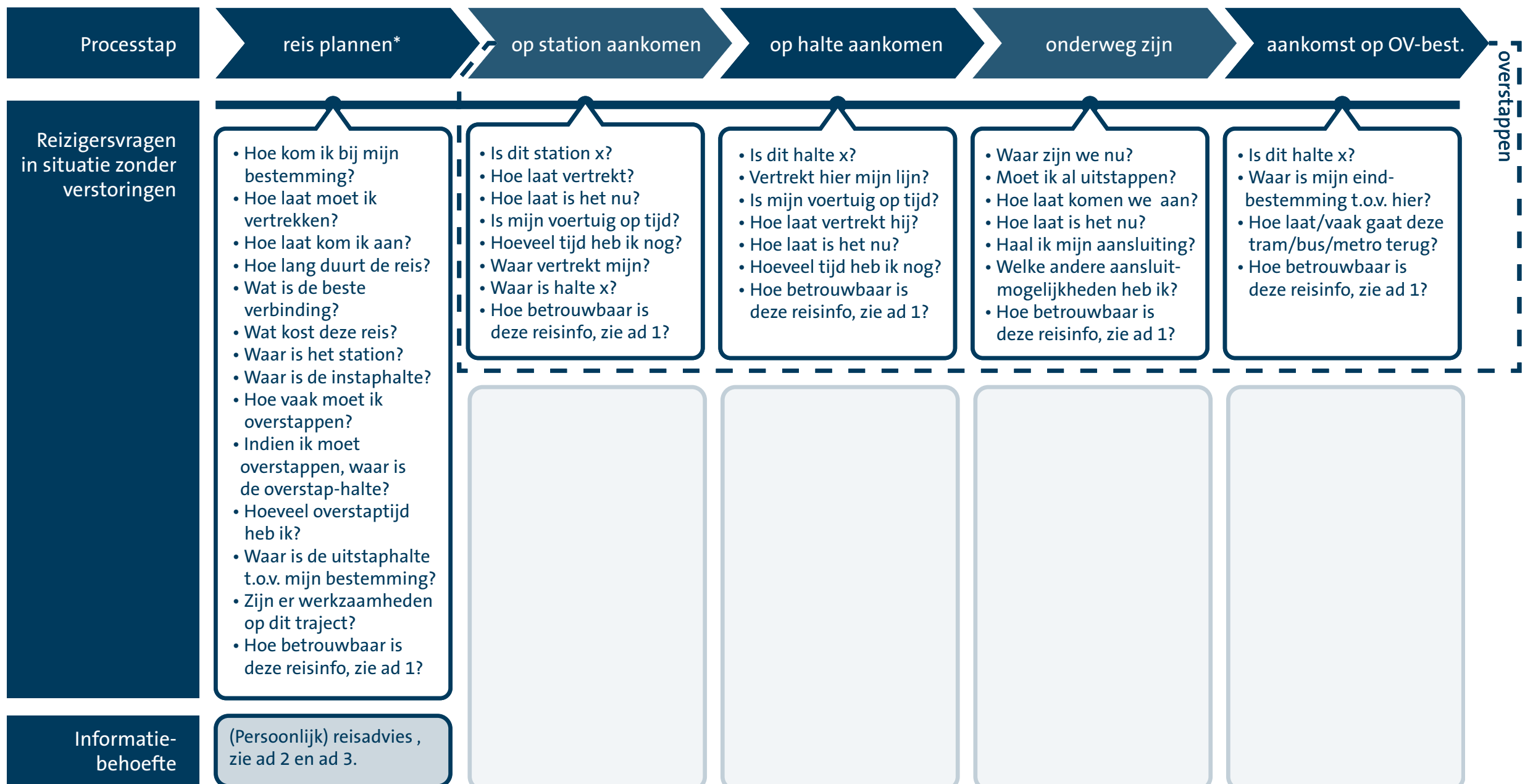
Bus	Richting	Halte	Vertrek
320	Station Hilversum	C	1 min ☉
37	Molenwijk	B	3 min ☉
12	Station Sloterdijk	A	5 min ☉
40	Muiderpoort station	D	8 min
65	KNSM Eiland	B	11 min ☉
65	Station Zuid	C	12 min
62	Station Lelylaan	A	14 min ☉

☉ = Vertrektijd gebaseerd op live reisinfo

Customer journey in 'gewone situatie'



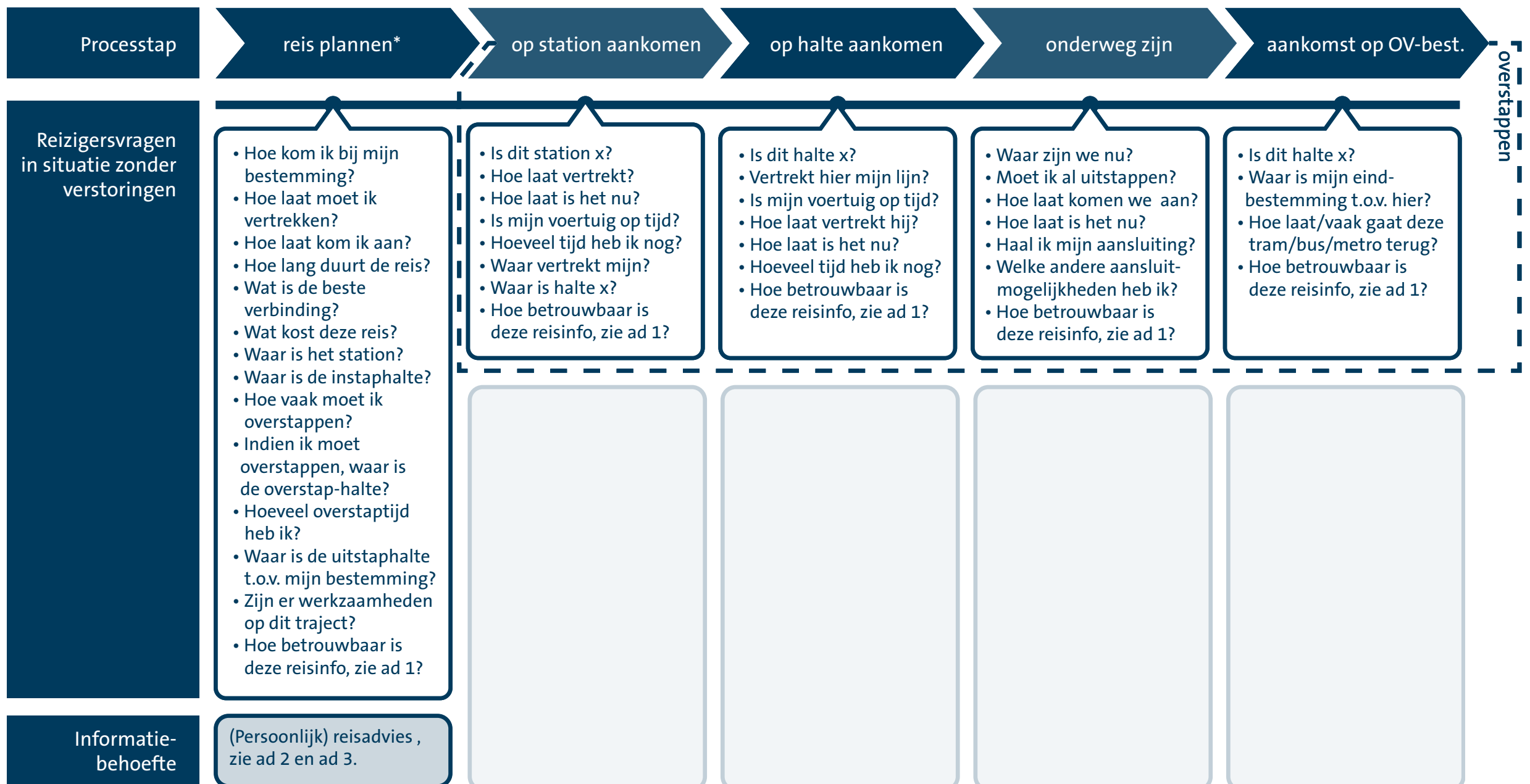
Customer journey in 'gewone situatie'



overstappen

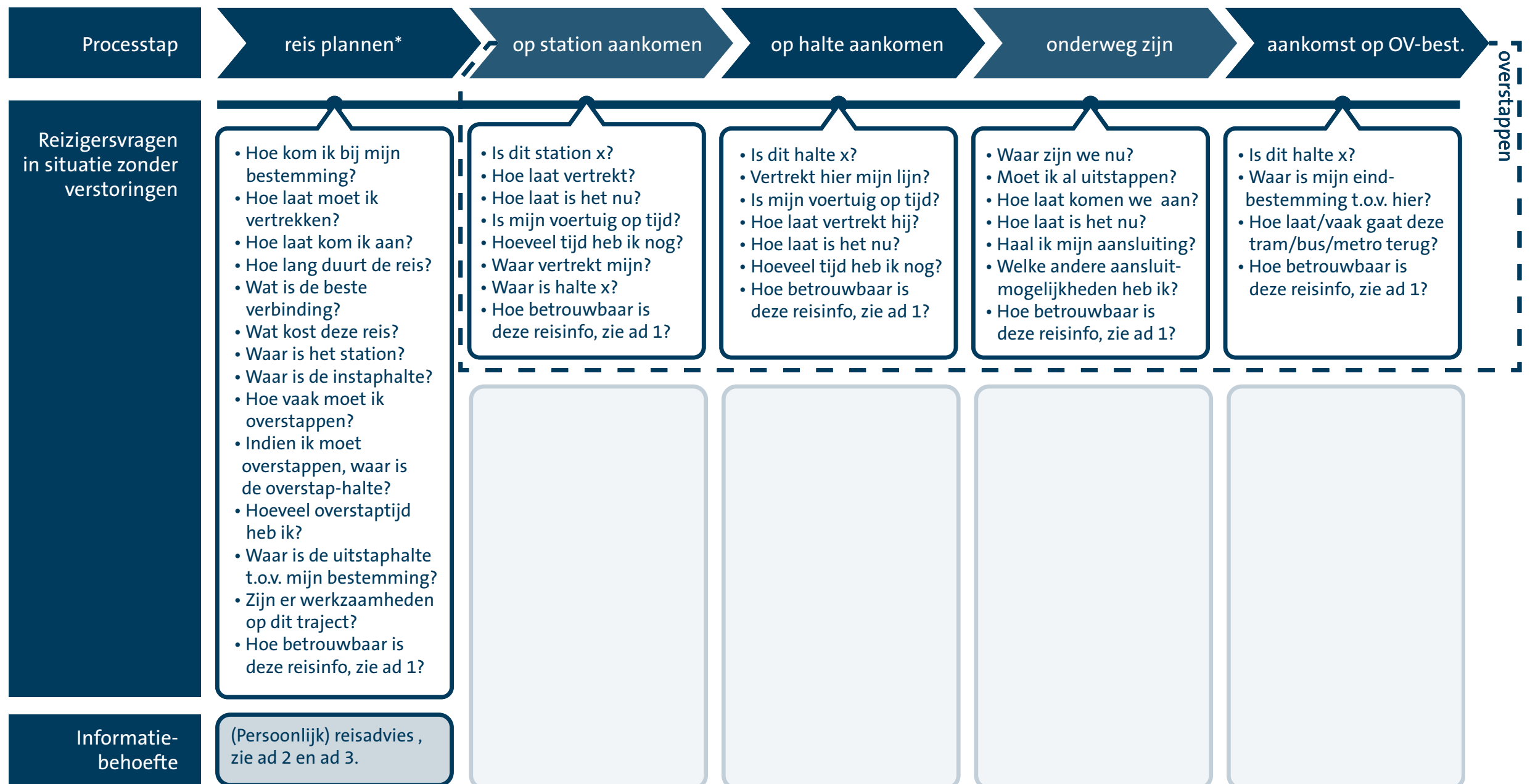
Customer journey in 'gewone situatie'

- Reisadvies (pers.) = terugkomende info-behoefte

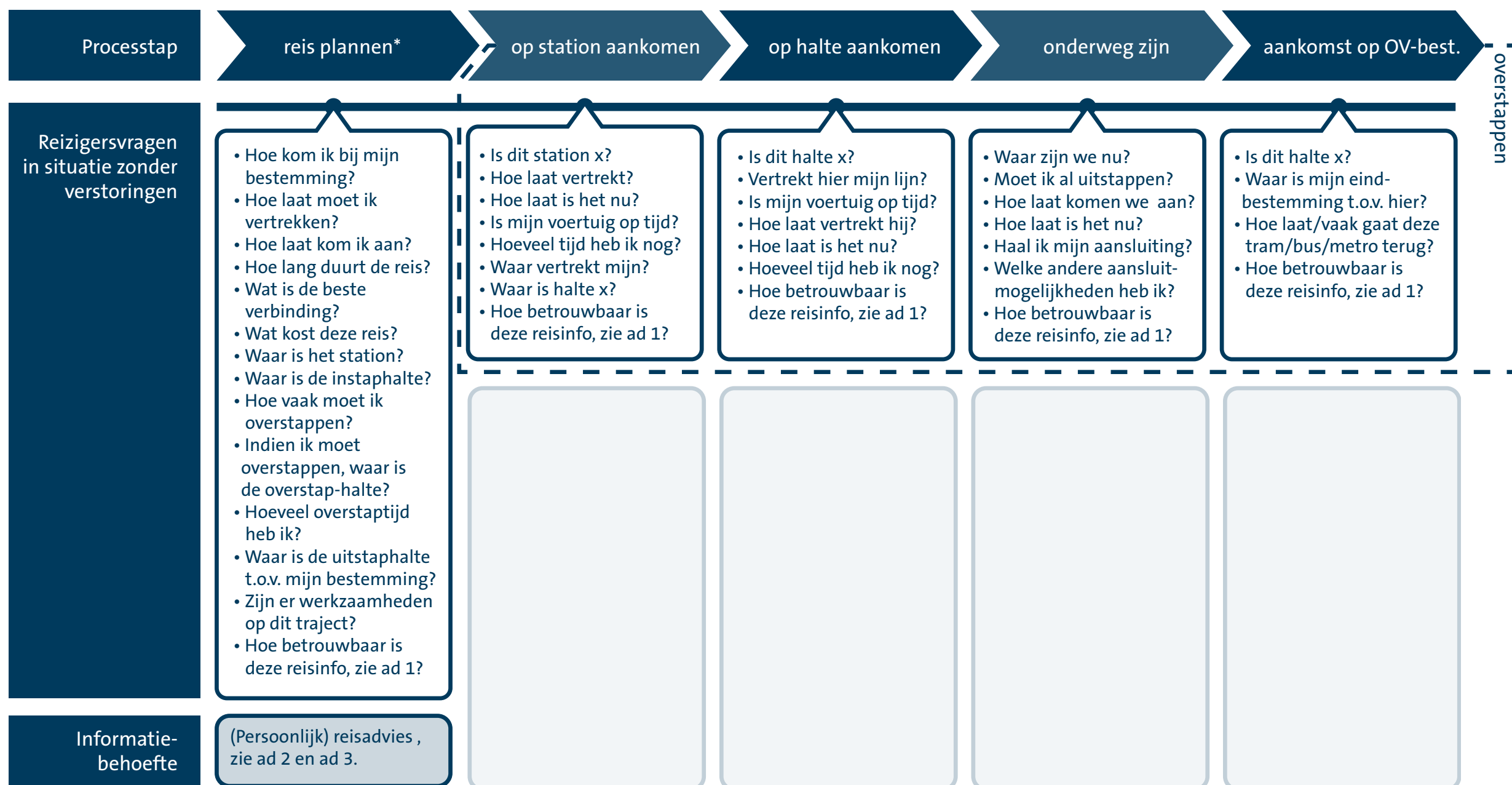


Customer journey in 'gewone situatie'

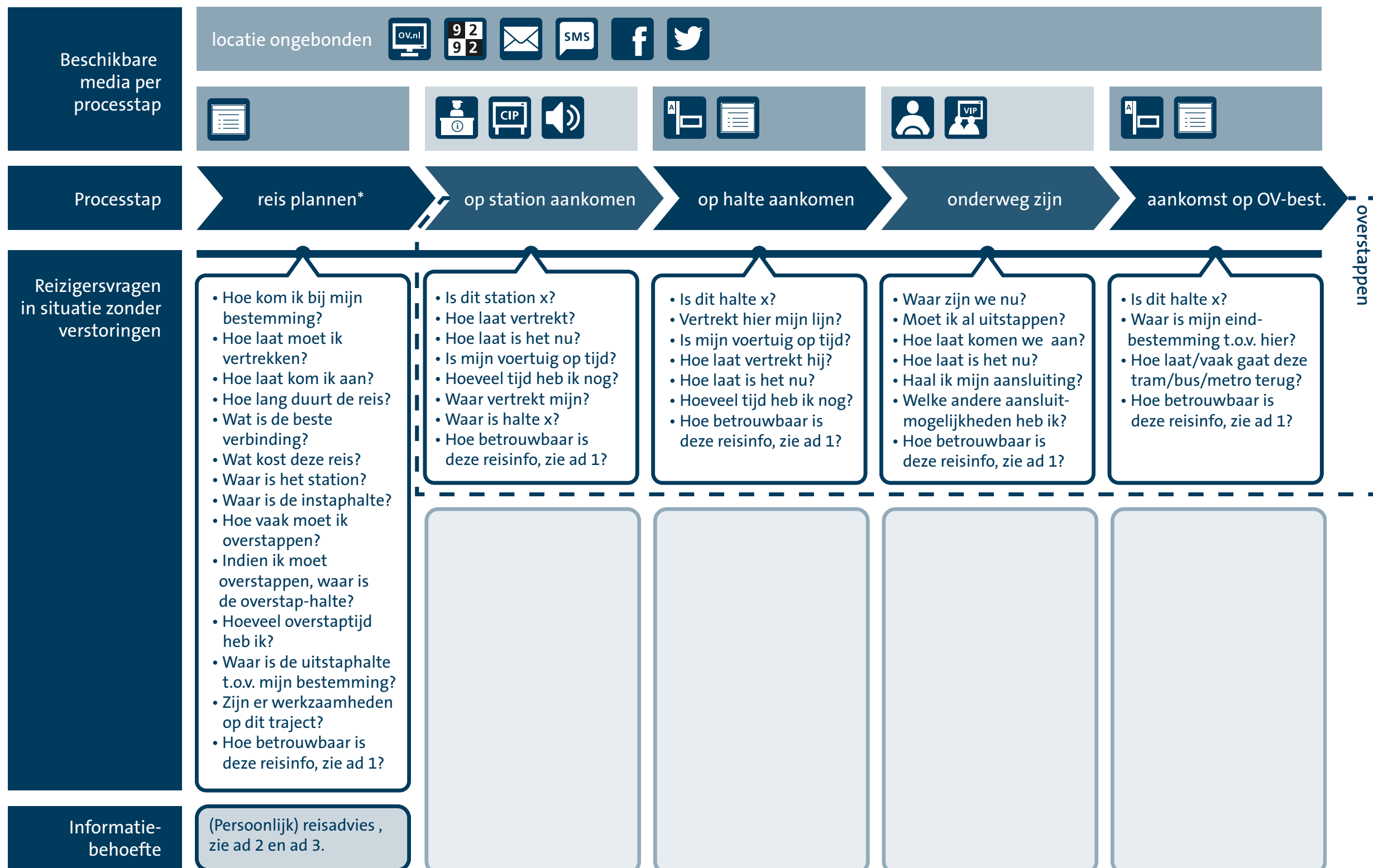
- Voorwaarde: tijdige, juiste, volledige brondata



Customer journey in 'gewone situatie'



Customer journey in 'gewone situatie'



overstappen

Welke media worden er gebruikt*



OV-website



OV-app



OV-nieuwbrief



SMS/Push-bericht



Facebook



Twitter



Omroep op station



Bemand infopunt



CIP op station



HIP op halte



Info van bestuurder
















VIP in vervoersmiddel



Statische reisinfo (over wijzigingen)

* Gebaseerd op reeds gebruikte media bij communicatie over afwijkende reissituaties

Mogelijkheden per medium

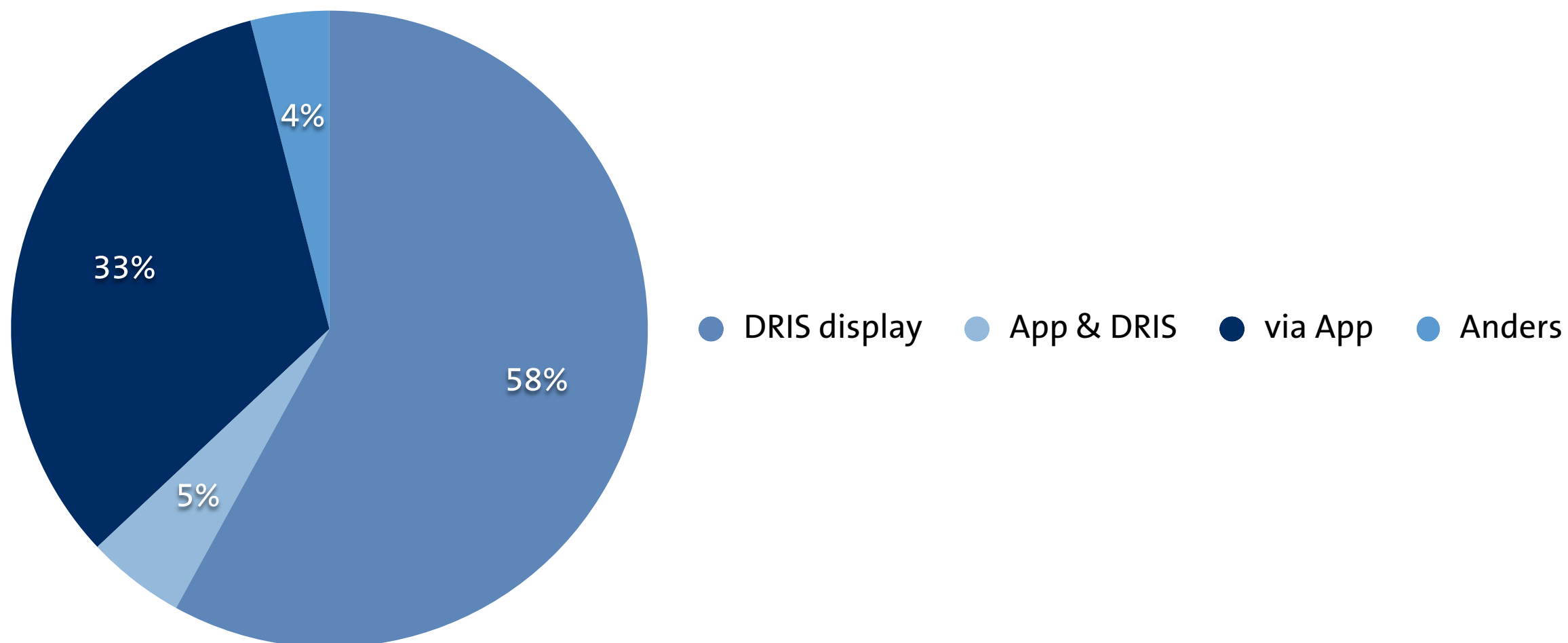
													
Niet-moment/locatiegebonden info	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ruimte voor zeer volledige info	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Toegankelijk zonder mobiele data	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Persoonlijke reisinfo mogelijk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Open voor feedback reiziger	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Conclusies

- CIP, HIP en VIP erg belangrijke media bij verstoringen (voor reizigers zonder mobiele data)
- Mens (bestuurder, infopunt, omroep) belangrijk medium bij verstoringen
- Tijdens reis worden meerdere media gelijktijdig gebruikt (= dienen consistente info te geven)
- Ruimte voor informatie in veel gevallen beperkt

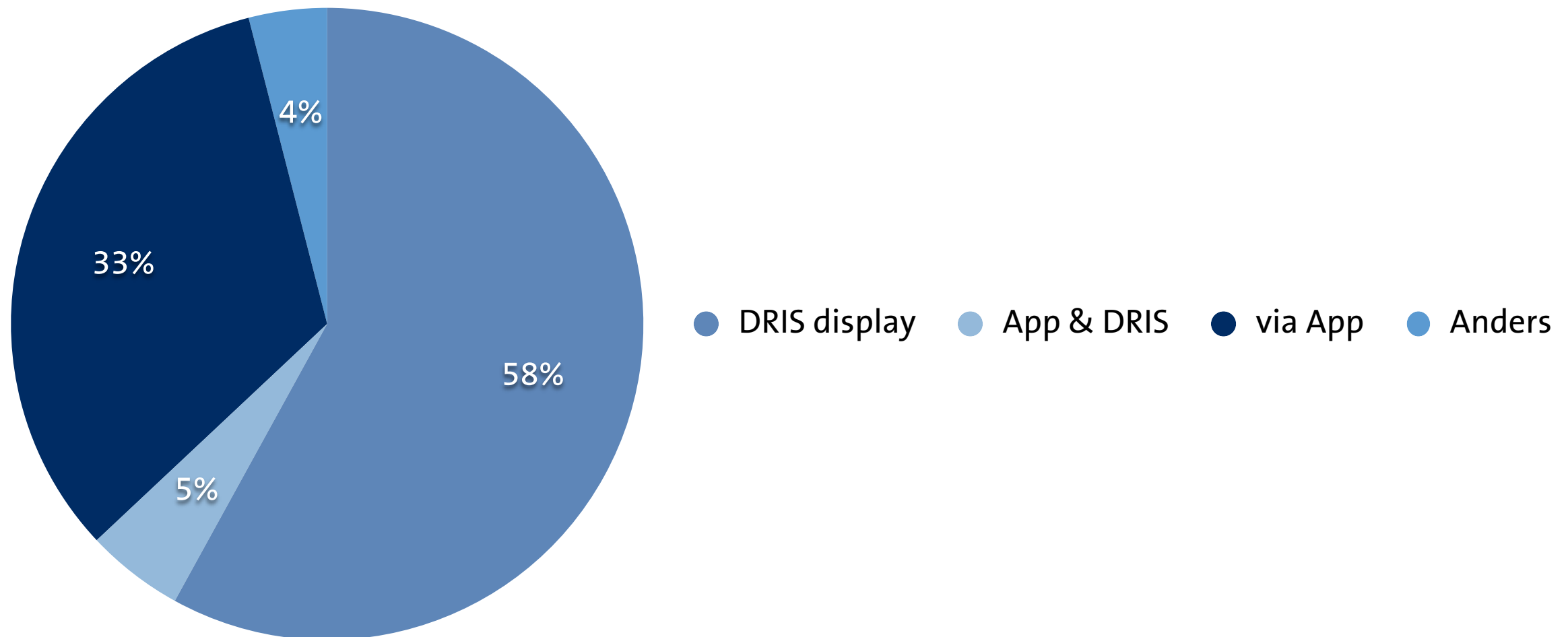
Facts & Figures: waardering DRIS

Op welke wijze wordt u het liefst geïnformeerd over de actuele vertrektijden?



Facts & Figures: waardering DRIS

Op welke wijze wordt u het liefst geïnformeerd over de actuele vertrektijden?



58% van de reizigers wordt liefst geïnformeerd met behulp van DRIS

Conclusies

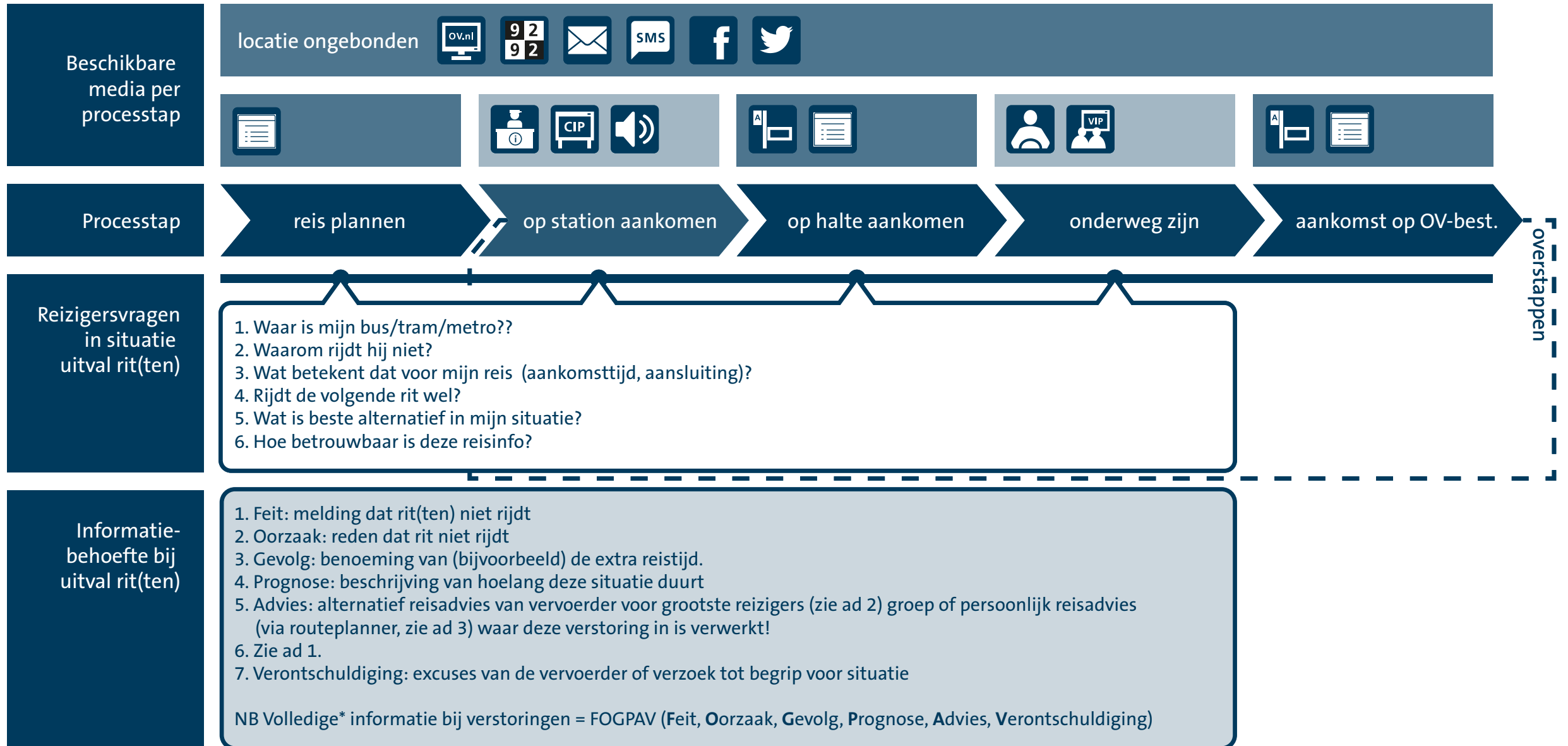
- CIP, HIP en VIP erg belangrijke media bij verstoringen (voor reizigers zonder mobiele data)
- Mens (bestuurder, infopunt, omroep) belangrijk medium bij verstoringen
- Tijdens reis worden meerdere media gelijktijdig gebruikt (= dienen consistente info te geven)
- Ruimte voor informatie in veel gevallen beperkt

— **Informatie-behoefte rit vervalt**

Customer journey bij 'rit vervalt'

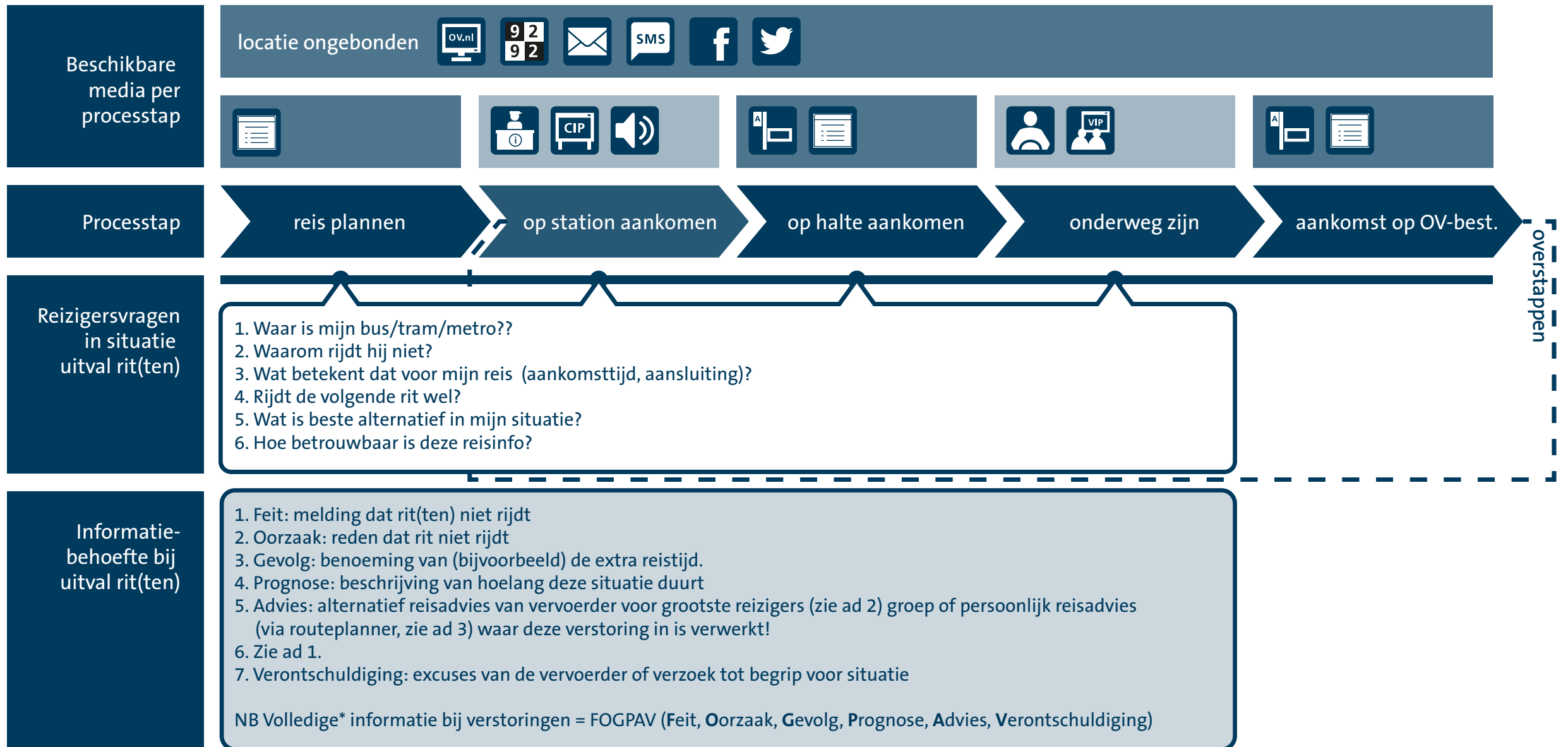


Customer journey bij 'rit vervalt'



overstappen

Customer journey bij 'rit vervalt'



Gewenste reisinfo is tijdig en volledig (FOGPAV)

— Informatie-voorkeur: rit vervalt

1. Tijdige informatie: voor start van de rit (KV17)

Informatie-voorkeur: rit vervalt

1. Tijdige informatie: voor start van de rit (KV17)

Stuurmankade, Amsterdam → Station Rotterdam Centraal

Vertrek maandag 8 februari 2016 om 13:17 [Wijzig reis](#) [Plan je terugreis](#)

Eerdere reisopties ^

13:14 → 14:21
overstappen 1
totale reistijd 1:07

13:17 → 14:53
overstappen 1
totale reistijd 1:36

13:21 → 14:55
overstappen 2
totale reistijd 1:34

13:23 → 15:02
overstappen 1
totale reistijd 1:39

Latere reisopties v

Lopen (12 minuten) [Bekijk looproute op kaart](#)

13:17 Stuurmankade, Amsterdam

13:29 Tramhalte Rietlandpark, Amsterdam

Tram 26 (richting Centraal Station) GVB

13:29 Tramhalte Rietlandpark, Amsterdam

13:37 Tramhalte CS Tram Oostzijde, Amsterdam

Lopen (5 minuten) [Bekijk looproute op kaart](#)

13:37 Tramhalte CS Tram Oostzijde, Amsterdam

13:42 Station Amsterdam Centraal

Intercity (richting Dordrecht) NS

13:42 Station Amsterdam Centraal Spoor 2a


14:53 Station Rotterdam Centraal Spoor 6

Toon alle tussenstops v

Opslaan in Mijn 9292 Toevoegen aan agenda Printen E-mailen


Informatie-voorkeur: rit vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

 Vertrek bussen		11:30
Bus	Richting	Vertrek
65	Station Zuid	1 min
37	Molenwijk	3 min
12	Station Sloterdijk	5 min
40	Muiderpoort station	8 min
65	Station Zuid	11 min
320	Station Hilversum	12 min

Informatie-voorkeur: rit vervalt


2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

 Vertrek bussen		11:30
Bus	Richting	Vertrek
65	Station Zuid	1 min
37	Molenwijk	3 min
12	Station Sloterdijk	5 min
40	Muiderpoort station	8 min
65	Station Zuid	11 min
320	Station Hilversum	12 min

1. Verwerken van vervallen rit in brondata
2. Aanvullende FOGPAV informatie (Op DRIS bij laagfrequente lijnen)
3. Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

Informatie-voorkeur: rit vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

 Vertrek bussen		11:30
Bus	Richting	Vertrek
65	Station Zuid	1 min
37	Molenwijk	3 min
12	Station Sloterdijk	5 min
40	Muiderpoort station	8 min
65	Station Zuid	11 min
320	Station Hilversum	12 min

1. Verwerken van vervallen rit in brondata
2. Aanvullende FOGPAV informatie (Op DRIS bij laagfrequente lijnen)
3. Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

Informatie-voorkeur: rit vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

Vertrek bussen		11:30
Bus	Richting	Vertrek
65	Station Zuid	1 min
37	rit 11:32 vervalt	
12	Station Sloterdijk	5 min
40	Muiderpoort station	8 min
65	Station Zuid	11 min

Rit 11:32 van bus 37 vervalt. Volgende rit 12:32

1. Verwerken van vervallen rit in brondata
2. Aanvullende FOGPAV informatie (Op DRIS bij laagfrequente lijnen)
3. Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

Informatie-voorkeur: rit vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

Vertrek bussen		11:30
Bus	Richting	Vertrek
65	Station Zuid	1 min
12	Station Sloterdijk	5 min
40	Muiderpoort station	8 min
65	Station Zuid	11 min
62	Station Lelylaan	14 min

Rit 11:32 van bus 37 vervalt. Volgende rit 12:32

1. Verwerken van vervallen rit in brondata
2. Aanvullende FOGPAV informatie (Op DRIS bij laagfrequente lijnen)
3. Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

— Volledig informeren met FOGPAV

- **F**eit: rit <hh:mm> van bus # verval
- **O**orzaak: defect voertuig
- **G**evolg: extra reistijd <> min.
- **P**rognose: -
- **A**dvies: (persoonlijk) reisadvies
- **V**erontschuldiging: excuses voor het ongemak

Volledig informeren met FOGPAV

- **F**eit: rit <hh:mm> van bus # verval
- **O**orzaak: defect voertuig
- **G**evolgt: extra reistijd <> min.
- **P**rognose: -
- **A**dvies: (persoonlijk) reisadvies
- **V**erontschuldiging: excuses voor het ongemak

‘Eerste rit uitgevallen’

Volledig informeren met FOGPAV

- **F**eit: rit <hh:mm> van bus # vervalst
- **O**orzaak: defect voertuig
- **G**evolgt: extra reistijd <> min.
- **P**rognose: -
- **A**dvies: (persoonlijk) reisadvies
- **V**erontschuldiging: excuses voor het ongemak

‘Tram 17.38 vanaf cs is vervallen ivm defect’

Informatie-behoefte grootschalige uitval

Informatie-voorkeur: grootschalige uitval

1. Tijdige informatie (KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



IJzel in Noord-Oost Nederland
5 januari 2016 • NOS journaal

Informatie-voorkeur: grootschalige uitval

1. Tijdige informatie (KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



IJzel in Noord-Oost Nederland
5 januari 2016 • NOS journaal

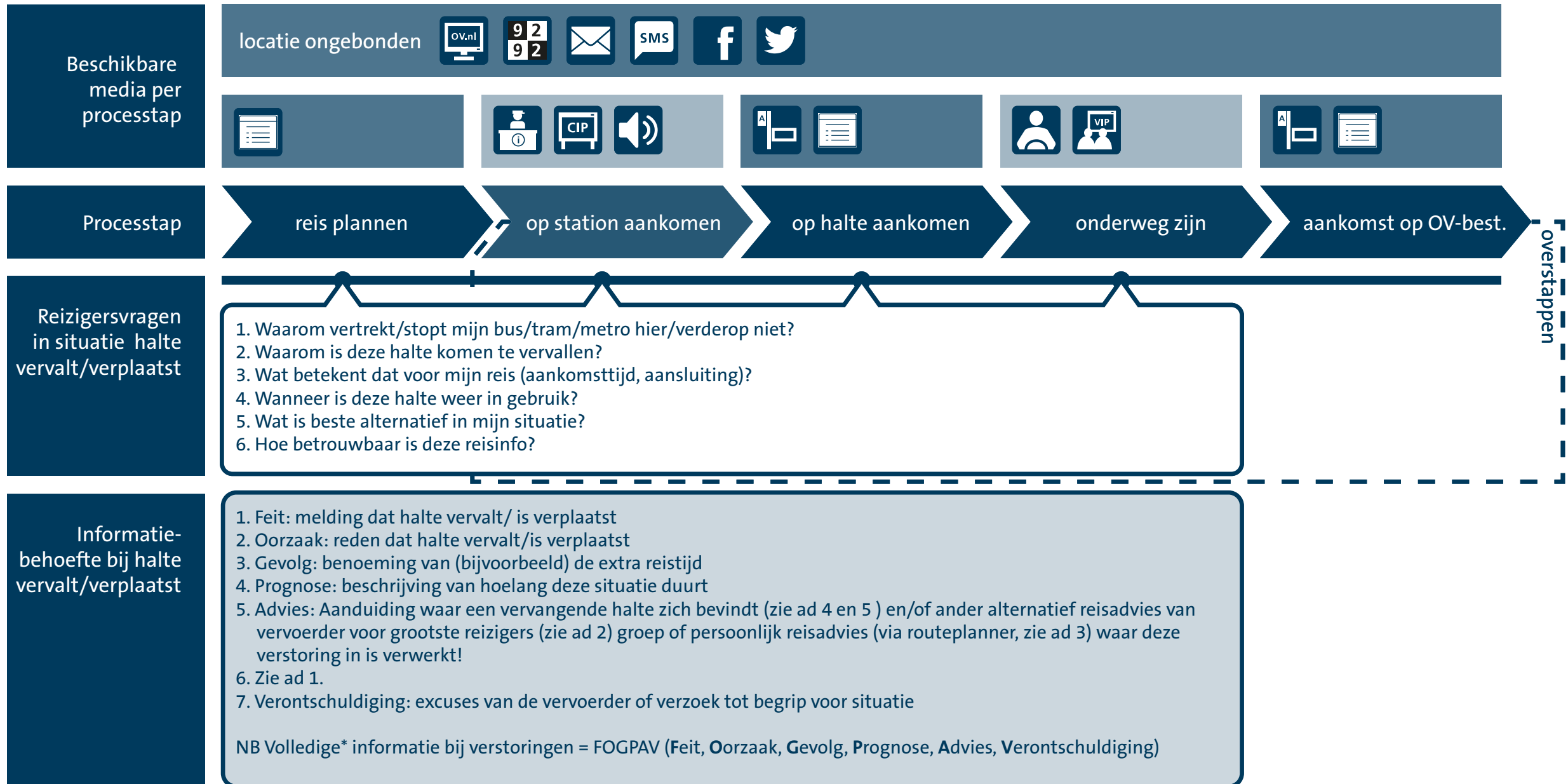
- Tegenstrijdige reisinformatie door alleen KV15 en geen KV17 berichten
- Communicatie vooraf: mogelijk andere dienstregeling!
- Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

— Informatie-behoefte omleiding

Customer journey bij omleiding: halte verplaatst/vervalt

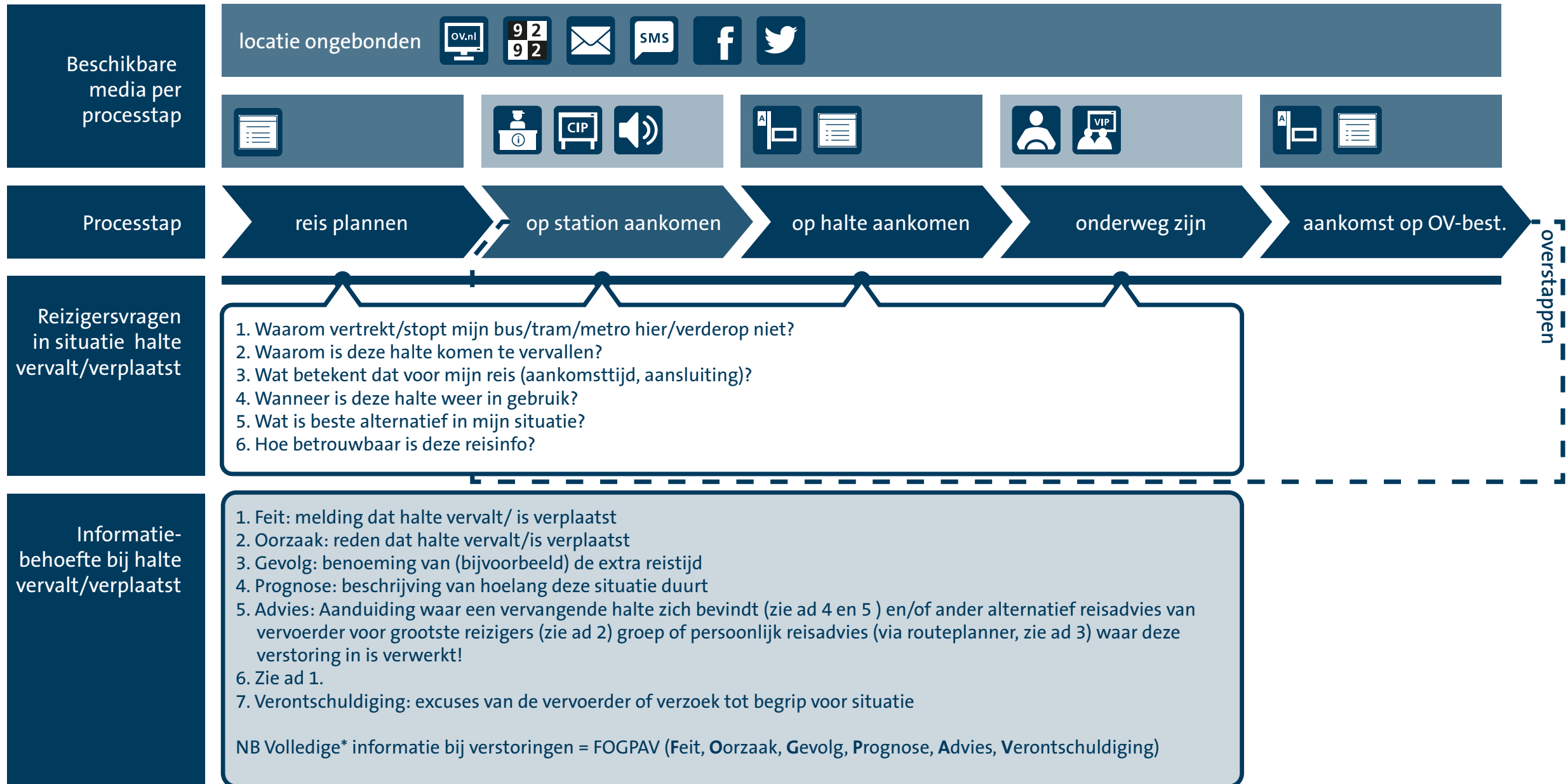


Customer journey bij omleiding: halte verplaatst/vervalt



overstappen

Customer journey bij omleiding: halte verplaatst/vervalt



overstappen

Gewenste reisinfo is tijdig en volledig (FOGPAV)

Informatie-voorkeur: omleiding - halte verplaatst/vervalt

1. Tijdige informatie (KV17 + meer dan 1 dag vooruit)



Informatie-voorkeur: omleiding - halte verplaatst/vervalt

1. Tijdige informatie (KV17 + meer dan 1 dag vooruit)



- Tegenstrijdige reisinformatie doordat ritten nog op display zichtbaar zijn
- Wens om vervallen ritten niet te tonen, mits aanvullende vrije teksten

— Informatie-voorkeur: omleiding - halte verplaatst/vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



Halte <haltenaam> verplaatst ivm rioleringswerkzaamheden in de Groen van Prinsterenlaan

In verband met rioleringswerkzaamheden in de Groen van Prinsterenlaan vervalt de halte <haltenaam>. De werkzaamheden zullen plaatsvinden van 20 oktober 2016 tot 3 november 2016. De halte wordt tijdelijk verplaatst naar de <haltenaam> op de kruising van <straatnaam> en <straatnaam>. Lijnen die hiervan hinder ondervinden is buslijn 22 in beide richtingen. Ons advies is gebruik te maken van de vervangende haltes.

Excuses voor het ongemak

Informatie-voorkeur: omleiding - halte verplaatst/vervalt

2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

Halte <naam> tijdelijk verplaatst

Beïnvloede lijnen Bus **37** beide richtingen

Oorzaak Rioleringswerkzaamheden

Gevolg Halte wordt tijdelijk verplaatst naar de <haltenaam> op de kruising van <straatnaam> en <straatnaam>

Wanneer Van 20 oktober 2016 tot 3 november 2016

Reisadvies Maak gebruik van de vervangende halte

Onze excuses voor het ongemak

FOGPAV - toegankelijke info door:

- korte titel (feit)
- duidelijke informatie-hiërarchie
- link met locatie/route naar vervangende halte

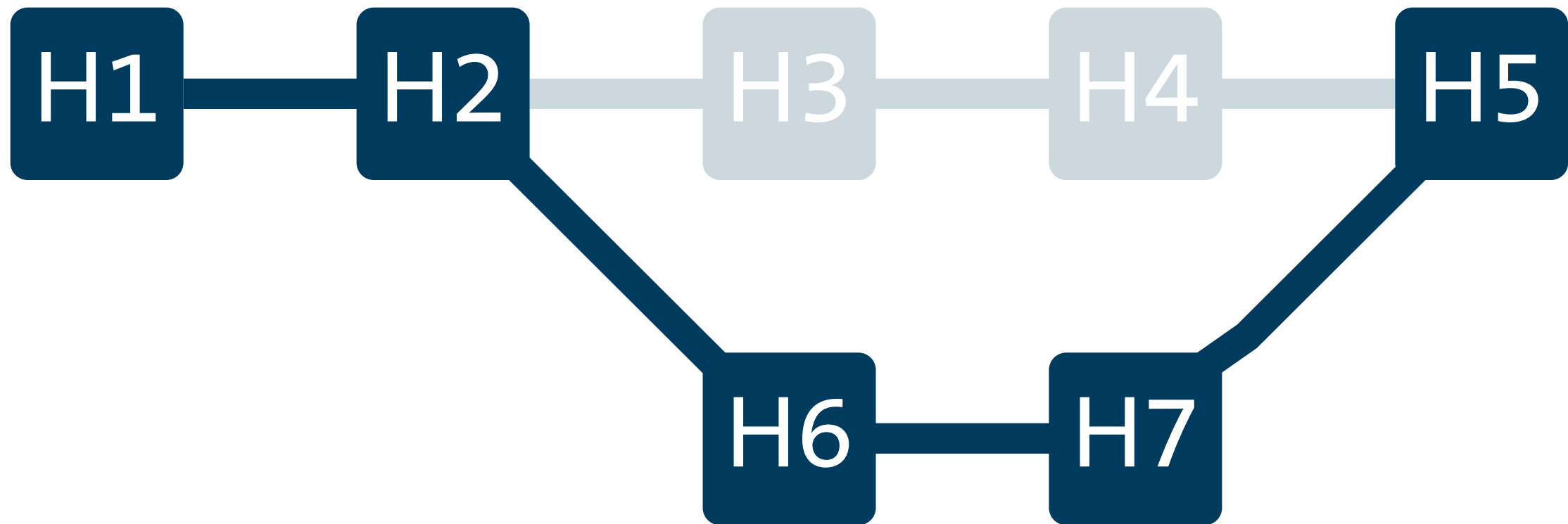
— Informatie-voorkeur: lijn stopt/vertrekt op andere halte

1. Tijdige en juiste informatie (KV1, KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



— Informatie-voorkeur: lijn stopt/vertrekt op andere halte

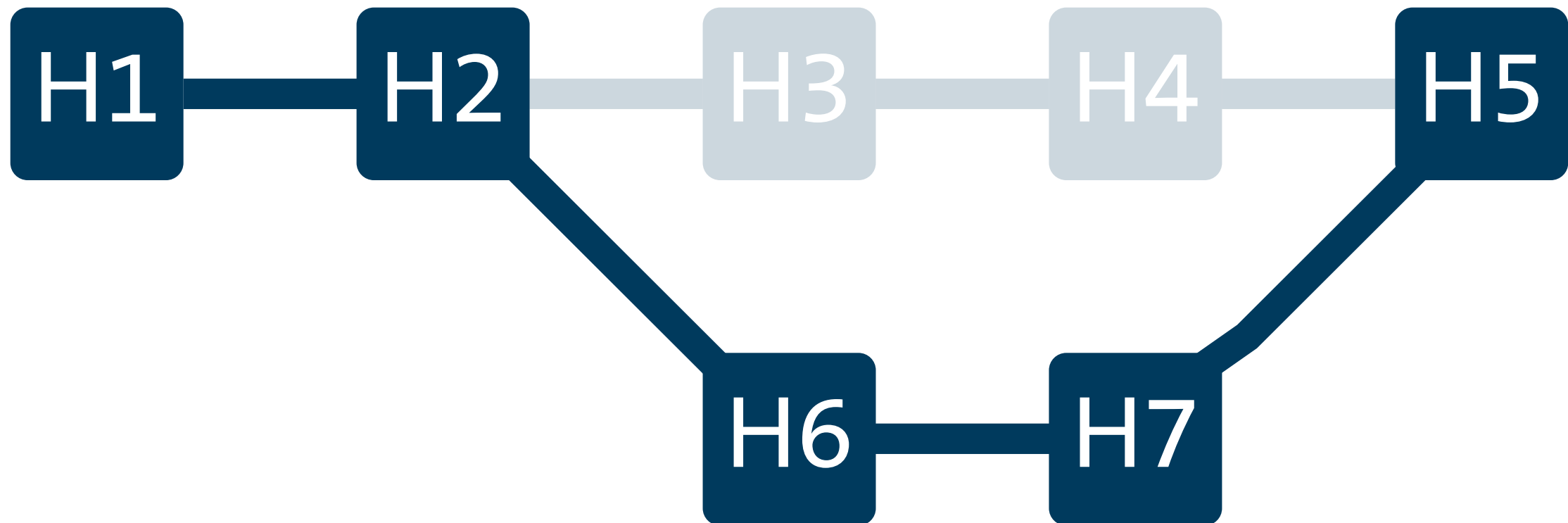
1. Tijdige en juiste informatie (KV1, KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



— Informatie-voorkeur: lijn stopt/vertrekt op andere halte

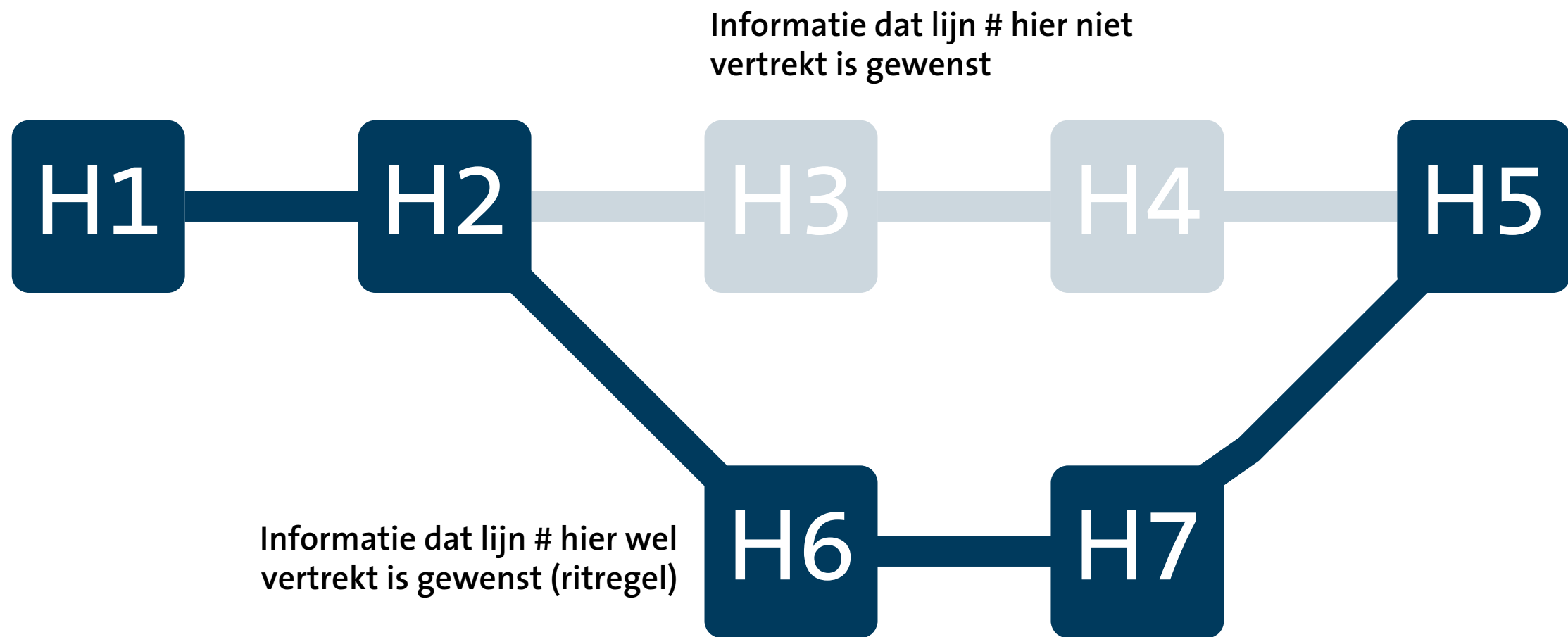
1. Tijdige en juiste informatie (KV1, KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe

Informatie dat lijn # hier niet
vertrekt is gewenst



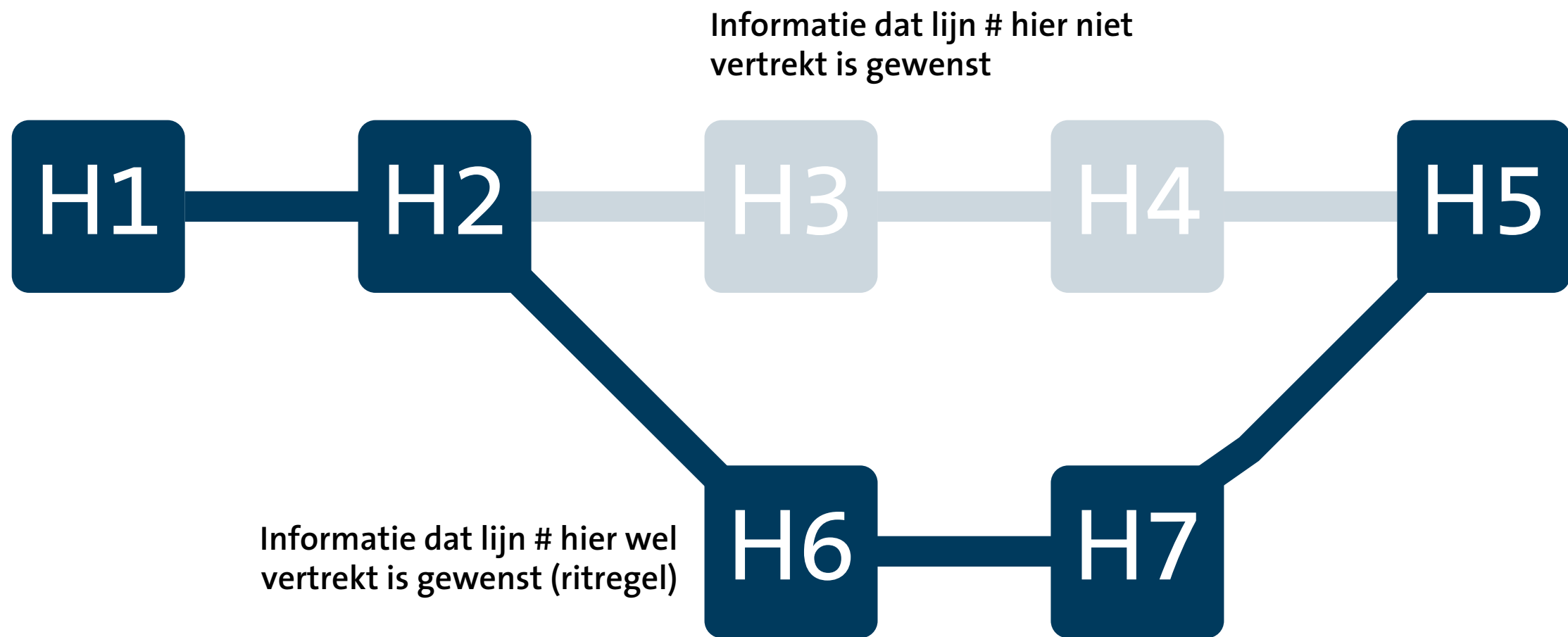
Informatie-voorkeur: lijn stopt/vertrekt op andere halte

1. Tijdige en juiste informatie (KV1, KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



Informatie-voorkeur: lijn stopt/vertrekt op andere halte

1. Tijdige en juiste informatie (KV1, KV17)
2. Aanvullende informatie via FOGPAV-principe



Aanpassingen op KV-niveau zijn gewenst om juiste informatie te kunnen geven aan reiziger

— Conclusions

— Verbeteren Reisinformatie in afwijkende OV-situaties

Huidige techniek ondersteunt (grotendeels) gewenste informatie. Gewenste aanpassingen zijn:

- Aanduiding betrouwbaarheid info
- Aanpassingen in weergave standaard (project DRIS) om tegenstrijdige informatie te voorkomen
- Aanpassing KV voor info over omleidingen
 - tonen van rit op alternatieve halte
 - aanpassing op dienstregeling niet alleen per dag
- Standardisatie tekst, timing, prioritering (ook in gedrag van de DRIS-sen)

— Verbeteren Reisinformatie in afwijkende OV-situaties

Huidige techniek ondersteunt (grotendeels) gewenste informatie. Gewenste aanpassingen zijn:

- Aanduiding betrouwbaarheid info
- Aanpassingen in weergave standaard (project DRIS) om tegenstrijdige informatie te voorkomen
- Aanpassing KV voor info over omleidingen
 - tonen van rit op alternatieve halte
 - aanpassing op dienstregeling niet alleen per dag
- Standardisatie tekst, timing, prioritering (ook in gedrag van de DRIS-sen)

Aanlevering brondata = voorwaarde voor succes!