



Eindrapportage

R-net vijftigvijftig discussieplatform

> September 2013



flowresulting

Inhoud

| | |
|---|----|
| Factsheet R-net vijftigvijftig | 3 |
| Het onderscheidend vermogen van R-net | 4 |
| Het advies van de deelnemers op openstaande dilemma's | 5 |
| Overige belangrijke thema's voor de reiziger | 14 |

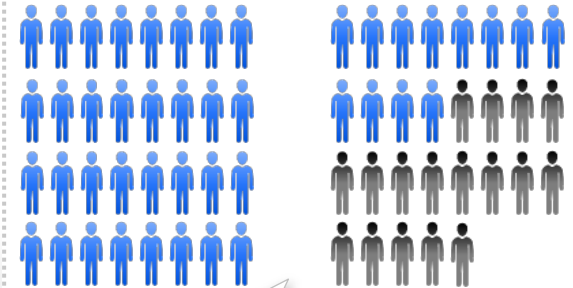
Factsheet R-net vijftigvijftig

**Totaal aantal
reacties:**

714



**Aantal
vijftigvijftig'ers:**



**Aantal
ideeën**

154

(waarvan 23 fotos)

**Aantal keer
bekeken:**

2.500

61

Actieve gebruikers 44
Passieve meekijkers 17

R-net wordt hoogwaardiger ervaren dan regulier openbaar vervoer

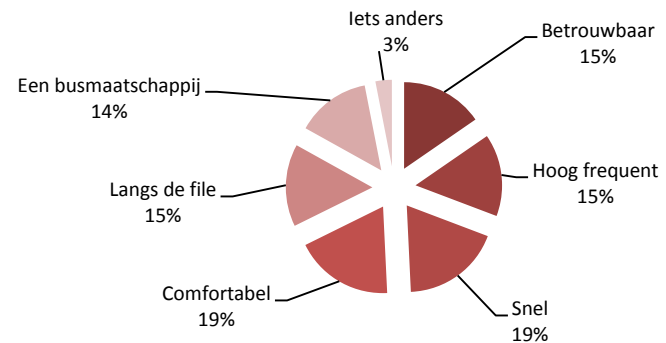
De deelnemers aan het platform vinden in meerderheid dat R-net hoogwaardiger is dan regulier openbaar vervoer. Het onderscheidend vermogen wordt volgens de deelnemers gecreëerd door:

- a) **Frequentie / betrouwbaarheid:** de zekerheid dat je nooit lang hoeft te wachten.
- b) **Snelheid:** een 'vloeiende' rit zonder onnodig oponthoud.
- c) **Goede informatie:** bevestiging vinden en geïnformeerd worden op de halte en in de bus en.
- d) **Comfort:** je zit goed en hebt meer beweegruimte.
- e) **Goede aansluiting op ander OV:** niet / weinig tijd verliezen bij overstappen.
- f) **Vriendelijke en behulpzame chauffeurs:** goede voorlichting en prettige rijstijl.*



* Wisselend beeld. Ongeveer de helft van de deelnemers heeft het gevoel dat chauffeurs op R-net lijnen zich positief onderscheiden van chauffeurs op niet-R-net lijnen. De groep die zich hier minder in kan vinden, ervaart een gebrek aan consistentie in het gedrag van de chauffeurs.

Bij R-net denk ik direct aan:



(uitkomst poll; max 1 antwoord mogelijk, N=37)

Afwijken is toegestaan indien beter ingespeeld wordt op de vraag.

Mag R-net afwijken van frequentie en bedieningstijd van het programma van eisen 2020?

Advies projectgroep:*

Afwijkingen van frequentie en bedieningstijd van het programma van eisen zijn ook na 2020 mogelijk binnen R-net. Voor de beoordeling van de vraag welke afwijkingen mogelijk zijn gelden de criteria: lijnen vormen essentiële schakel in netwerk; lijnen voldoen op spijtijden aan de eisen van R-net; er is geen of weinig reizigersvraag op tijdstippen dat afgeweken wordt en het is voor de reiziger helder dat de betreffende lijn niet voldoet aan de eisen van R-net. Afwijkingen worden voorgelegd ter goedkeuring aan de Directieraad (of afhankelijk van de uitkomst van het eerste discussiepunt genoemd in de inleiding met elkaar vastgesteld).

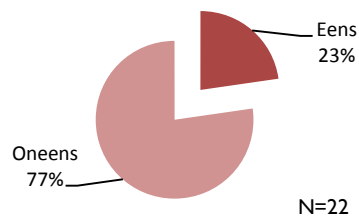
*Bron: Notitie met dilemma's en discussiepunten m.b.t. implementatie R-net, Projectgroep implementatie, 12 december 2012.

Advies vijftigvijftig deelnemers:

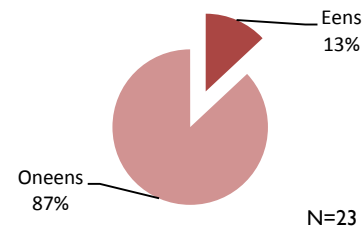
Het beeld dat bestaat onder de deelnemers is dat er veel OV-capaciteit verloren gaat. Hoogwaardig OV dient uitgekend in te spelen op de vraag. Dat betekent enerzijds dat bussen niet leeg rondrijden. Anderzijds dat R-net zich niet laat verrassen door pieken in de vraag, bijvoorbeeld ten tijde van grote events. Hoogwaardig OV betekent volgens de deelnemers ook dat de dienstregeling niet te vaak wisselt (consistentie door de jaren heen).

Over een maximum frequentie wordt geen eenduidige uitspraak gedaan. Een zeer hoge frequentie is volgens de deelnemers geen doel op zich. Argumentatie deelnemers: "genoeg is genoeg." Er wordt wel nadrukkelijk een ondergrens genoemd; deelnemers verwachten dat R-net minimaal twee keer per uur rijdt, waarbij de ritten gelijk verspreid zijn over het uur.

In het weekend moet een R-net bus net zo vaak rijden als doordeweeks.



De bus moet gedurende de gehele dag en avond met dezelfde frequentie rijden.



Een ‘vloeiende reis’ is belangrijker dan een snelle reis

Moet worden vastgehouden aan de snelheidseisen?

Advies projectgroep:

De projectgroep implementatie adviseert de Directieraad om de snelheidseis niet te strikt te hanteren in de tramsteden en adviseert voor de businfrastructuur met elkaar af te spreken de ontwikkelingen op dit punt nadrukkelijk te volgen en de verschillende casussen aan elkaar voor te leggen.

Advies vijftigvijftig deelnemers:

Snelheid is voor de deelnemers ondergeschikt aan een ‘vloeiende reis’ (het gevoel nooit onnodig stil te staan). Hoe hard een voertuig rijdt en / of mag rijden, is voor veel deelnemers niet bekend en weinig relevant. Goede doorstromingsmaatregelen zijn belangrijker dan het behalen van een ‘absolute’ snelheid. Veiligheid moet altijd boven snelheid gaan. Het wordt als storend ervaren wanneer geprobeerd wordt verloren tijd in te halen door snel op te trekken en harder te rijden (dat is “niet vloeiend rijgedrag”).

▪ Een vloeiende rit / snelheid betekent voor de deelnemers:

- Een voertuig heeft voorrang bij verkeerslichten, op speciale busbanen en rijdt over vluchtstroken (goede infrastructuur).
- Een voertuig maakt weinig stops en rijdt een logische route (geen lus of omweg).
- Er wordt geen / nauwelijks tijd verloren door slechte aansluitingen (overstap).

Als suggestie wordt geopperd losse kaartverkoop in de bus af te schaffen zodat een bus minder lang stilstaat en sneller door kan rijden zonder dat dit ten koste gaat van een vloeiende reis.

Dilemma: huisstijl / herkenbaar maken van bestaande voertuigen

Hoogwaardig OV verdient hoogwaardige oplossingen

Mag R-net met kostenefficiënte oplossingen zoals stickers voertuigen herkenbaar maken als R-net voertuig?

Advies projectgroep:

De projectgroep implementatie adviseert de Directieraad af te spreken dat afwijkingen van de huisstijl voor voertuigen zoals hierboven genoemd ter goedkeuring aan de Directieraad worden voorgelegd. De Directieraad wordt gevraagd om van gedachten te wisselen over de gewenste invoering van het merk R-net en de rol die het OV-bureau daarin moet hebben.

Advies vijftigvijftig deelnemers:

De deelnemers hechten veel waarde aan de huisstijl. Het wordt essentieel gevonden vast te houden aan de huisstijl zoals deze is omschreven in het formulehandboek. Afwijkingen doen volgens de deelnemers sterk afbreuk aan de formule.

▪ Wordt toch afgeweken van de R-net huisstijl, dan:

- Dienen kleuren overeenkomen met de R-net huisstijl. Voorbeeld: van Randstadrail wordt minimaal verwacht dat naast weergave van het R-net logo de blauwe kleuren op de tram worden vervangen door het R-net rood-grijs.
- Dienen oplossingen hoogwaardig te zijn. Voorbeeld: geen papiertjes met het lijnnummers achter de ruiten bij extra bussen. In dit geval wordt minimaal een digitale lijnfilm verwacht.
- Dienen oplossingen consistent te worden toegepast. Als een versterkingsrit wordt ingezet, dient dit bij voorkeur te gebeuren in de huisstijl van R-net. Indien dit niet mogelijk is, adviseren de deelnemers te kiezen voor een uniforme bijhuur- of versterkingsformule.



Herkenbaarheid wordt zeer belangrijk gevonden. De R-net huisstijl speelt hierin volgens de deelnemers een cruciale rol. Herkenbaarheid geeft rust en vertrouwen: *“ook als ik in een andere stad kom, weet ik wat ik kan verwachten als ik een bus zie in de R-net huisstijl”*. De R-net huisstijl wordt omschreven als onderscheidend in het OV.

Vasthouden aan handboek is bepalend voor het succes van R-net

Mag R-net met kostenefficiënte oplossingen zoals stickers voertuigen herkenbaar maken als R-net voertuig?

Advies projectgroep:

De projectgroep implementatie adviseert de Directieraad af te spreken dat afwijkingen van de huisstijl voor voertuigen zoals hierboven genoemd ter goedkeuring aan de Directieraad worden voorgelegd. De Directieraad wordt gevraagd om van gedachten te wisselen over de gewenste invoering van het merk R-net en de rol die het OV-bureau daarin moet hebben.

(vervolg herkenbaar maken bestaande voertuigen)

Volgens enkele deelnemers wijkt R-net al te vaak af van het formulehandboek: “Het rammelt al aan alle kanten in het naleven van de huisstijl”. Deze deelnemers refereren aan productformules zoals de Interliner en Aggloliner die het niet hebben gered doordat de formules in de ogen van deze deelnemers inconsequent zijn geïmplementeerd.

“Hoogwaardig OV vraagt om hoogwaardige oplossingen.”

“Een stickertje plakken en het is R-Net!! Geloven jullie dat zelf? In Den Haag begint de formule Randstadrail eindelijk een beetje te lopen nu de kinderziektes van de beginjaren grotendeels verholpen zijn. Als je alleen een stickertje op de tram plakt, zal iedereen die tram gewoon Randstadrail blijven noemen. Net zoals iedereen lijn 300 nog altijd Zuidtangent noemt.”

“Stickers zijn echt een halfbakken oplossing. Het doet mij een beetje denken aan Q-Buzz die het infox systeem van Connexxion gebruikt en daar een briefje Q-buzz overheen heeft geplakt.



Afwijken van de R-net halte is mogelijk op design zolang de halte functioneel is.

In hoeverre kan afgeweken worden van de R-net halte door het toepassen van R-net elementen op bestaande haltes?

Advies projectgroep:

Optie 1: Het is mogelijk om onderscheidende R-net elementen toe te passen op bestaandeabri's om deze herkenbaar te maken als haltes waarlangs R-netlijnen halteren. Op de wijze waarop wordt overleg gevoerd in OV-bureauverband.

Optie 2: Voor het herkenbaar maken van een bestaandeabri als een R-netabri wordt het door de vormgever van de huisstijl gemaakte stappenplan gevolgd (zie bijlage 1). De stappen bestaan uit allereerst op het haltebordje een R-net sticker te plakken, daarna een zuil met het logo van R-net, vervolgens dezelfde zuil maar dan met DRIS en vervolgens de heleabri. Dit stappenplan wordt toegevoegd aan het Handboek productformule.

De projectgroep implementatie is over dit onderwerp verdeeld en kan daarom geen eensluidend advies uitbrengen.

Advies vijftigvijftig deelnemers:



De deelnemers vinden de R-net halte (zie foto) erg mooi én functioneel. Als het niet haalbaar is om alle haltes aan te passen naar dit model geven de deelnemers de voorkeur aan een functionele halte die in ieder geval is voorzien van een R-net hakenkam. De hakenkam zorgt voor herkenbaarheid en wordt omschreven als een 'eyecatcher'. Het is voor de meerderheid van de deelnemers geen probleem wanneer R-net elementen worden toegevoegd aan bestaande haltemeubilair.

▪ Randvoorwaardelijk om van een hoogwaardige halte te spreken:

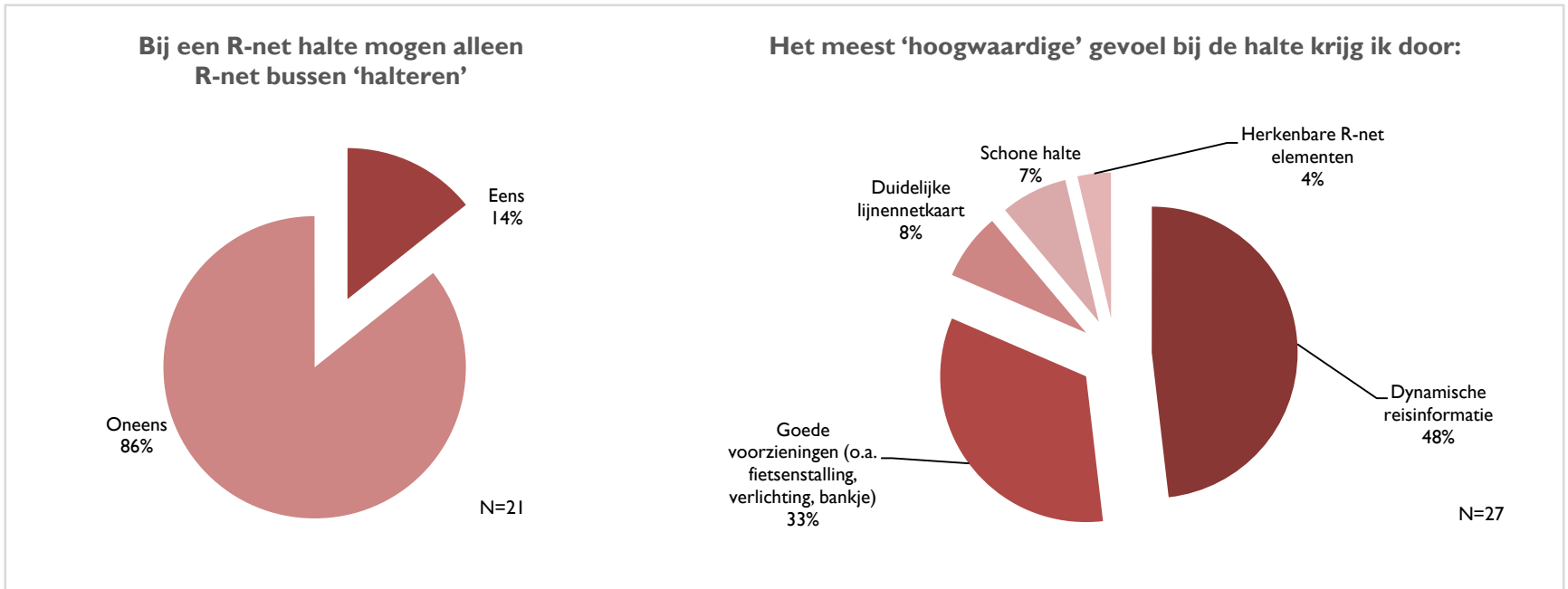
- Een halte verstrekt goede reisinformatie, waarbij dynamische informatie een pluspunt is.
- Een halte houdt je uit de wind en regen (comfortabel wachten).
- Een halte is goed bereikbaar (m.n. veilige oversteek en beperkte loopafstand tot overstap).
- Een halte heeft vrij zicht op aankomende bussen.

Om het gevoel van hoogwaardigheid op bestaande haltes verder te vergroten, adviseren de deelnemers de volgende elementen toe te passen: dynamische reisinformatie, stallingsplaatsen voor fietsen, bankje, verlichting en goed onderhoud / schoonmaakprogramma.

Polls m.b.t. haltes

Bij een R-net halte mogen ook niet-R-net bussen halteren.

Dynamische reisinformatie en goede voorzieningen zorgen voor een hoogwaardig gevoel.



Dilemma: huisstijl / herkenbaar maken van bestaande abri's

Uit de ideeënbox: foto's met bijschriften gerelateerd aan haltes

In de ideeënbox kunnen deelnemers zelf berichten plaatsen buiten de reguliere opdrachten om. De ideeënbox biedt de mogelijkheid om foto's te uploaden. Verschillende deelnemers plaatsten daar foto's over haltes die in hun ogen geen hoogwaardigheid uitstralen.



Nee, het is geen bushokje in één of ander derde wereldland. Nee, dit hokje staat gewoon bij een bushalte tussen Schiphol en Amsterdam. Ik kan best begrijpen dat men zonwerende gordijnen heeft opgehangen, nu het zo warm is. Maar ja, of het 'hoogwaardigheidsgehalte' nu optimaal is....



Hierbij een foto van R-net halte 't Merk in Huizen. Het is hier een ratjetoe aan straatmeubilair. Bij de halte staat een R-net zuil, een 'standaard' bushokje, en uit vervlogen tijden, een fietsstalling van de Interliner.



Ook dit is een R-net halte. Net voorzien van DRIS en hekken om de reizigers te laten omlopen...."

Liever geen reclame en anders onder bepaalde voorwaarden

Weegt het financiële voordeel van reclame op voertuigen op tegen mogelijk afbreuk van het hoogwaardig karakter?

Advies projectgroep:

De projectgroep is verdeeld hierover. Wel is de projectgroep van mening dat als besloten wordt om reclame toe te staan, dit op een bescheiden manier moet. Afspraken over wat wel en niet passend is, moet worden opgenomen in het Handboek productformule nadat dit is goedgekeurd door de Directieraad.



“reclame op de bus: ik vind dit het nog net kunnen. A.u.b. niet groter.”

Advies vijftigvijftig deelnemers:

Een meerderheid van de deelnemers ziet liever geen reclame op R-net bussen. Het tast in hun beleving de hoogwaardige uitstraling aan.

▪ Als toch besloten wordt reclame op bussen te plaatsen, adviseren de deelnemers:

- Plaats alleen reclame-uitingen op de achterkant van de bus (bij voorkeur op klep van het motorcompartiment) of op de zijkant van de bus indien de uiting bescheiden is van formaat.
- Plaats geen reclame op de ruiten in de vorm van folie. Dit belemmert het zicht naar buiten.
- Maak geen reclame voor specifieke vervoerders (bijvoorbeeld EBS of Connexxion). Dit voelt voor de deelnemers als reclame maken voor de concurrent. De link tussen de operator en het merk R-net wordt nog niet als bijzonder sterk ervaren.

Het is opvallend hoe sterk de deelnemers de kleur rood waarderen. Het gaat zelfs zover dat wordt voorgesteld dat reclame qua vormgeving / kleurstelling dient te passen bij de bus. Het moet niet vloeken met het R-net rood: “Dus geen oranje ING of Rabobank reclame”.

Reclame in de bus op de schermen wordt niet storend gevonden.

De toegevoegde waarde van een R-net website voor reizigers is zeer beperkt

Is het nodig om een R-net website te lanceren voor reizigers?

Advies projectgroep:

De projectgroep implementatie adviseert de Directieraad de projectleider R-net opdracht te geven een voorstel voor een website met kostenplaatje uit te werken zodat de Directieraad in 2013 hierover een besluit kan nemen.

Advies vijftigvijftig deelnemers:

De deelnemers zoeken online primair naar actuele reisinformatie. Vrijwel alle deelnemers raadplegen hiervoor 9292.nl en niet sites van een individuele vervoerder. De meerwaarde van een vervoerder-specifieke website wordt als beperkt ervaren.



Bij een volwaardige R-net website is de volgende functionaliteit / content gewenst:

- Een reisplanner voor de gehele reisketen (niet alleen R-net).
- Actuele informatie over (geplande) verstoringen en vertragingen.
- Realtime inzicht in de locatie en vertrektijden van bussen.
- Mogelijkheden tot interactie met reizigers en chauffeurs: een ontmoetingsplaats waar tips, ideeën en ervaringen kunnen worden uitgewisseld.
- Een functie die de reiziger in staat stelt om op een laagdrempelige manier een klacht of defect (bijvoorbeeld niet-functionerende DRIS) te melden.
- Diverse kaarten: lijnnetkaarten en plattegronden van bus- & treinstations.

NB. De vijftigvijftig deelnemers zijn veelal geoefende reizigers. Vanuit ervaring denkt Flowresulting dat een (volstrekt) ongeoefende reiziger meer behoefte heeft aan een vervoerder-specifieke website. Echter, ook deze doelgroep zal vaak op zoek gaan naar functionele informatie (lees reisplanner). Tijdens de slot bijeenkomst met de deelnemers wordt dit thema verder verdiept.

Overige adviezen van de deelnemers

Uniformiteit in het gedrag van chauffeurs draagt bij aan een hoogwaardigheidsgevoel

Chauffeurs spelen een belangrijke rol in het realiseren van hoogwaardig OV. Een chauffeur draagt hier aan bij door een vloeiende rijstijl en op vriendelijke proactieve wijze reizigers aan te spreken / informatie te verstekken (dat maakt een chauffeur 'toegankelijk'). Hoewel gemiddeld genomen R-net chauffeurs positiever worden beoordeeld dan chauffeurs op reguliere lijnen, blijkt de inconsistentie in het gedrag toch groot te zijn.

Blijf streven naar optimaliseren van goede aansluitingen op ander OV

Het gevoel van tijdswinst door 'vloeiende' verbindingen / niet onnodige stilstaan is voor de deelnemers een belangrijk onderscheidend kenmerk van R-net. Hoewel gesproken wordt over goede verbindingen wordt vaak genoemd dat R-net moet blijven streven en zoeken naar optimalisatie van de verbindingen/overstappen.

Idee: bied de reiziger een garantie op een goede overstap binnen het R-net netwerk.





Colofon

© copyright **flowresulting**

Ed Ram / Jasper Koekoek / Bart Elderenbosch

T 030 – 296 1111

M 06 – 5141 8809

E e.ram@flowresulting.nl

Maliebaan 5
3581 CA Utrecht
www.flowresulting.nl