

✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘

Trans>ision



Experiment Reisinformatie
Documentatie prototype - conceptversie 22-06-2018

Hugo
Tijn
Emily
Jasper
Ron
Floor

Contact persoon

Inleiding

Begin 2018 zijn RMC en Transvision in samenwerking met en in opdracht van het Programma Doelgroepenvervoer (Gemeente Amsterdam) gestart met het Experiment Reisinformatie. RMC en Transvision zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het Aanvullend Openbaar Vervoer in Amsterdam (respectievelijk perceel A en perceel B). Daarmee zijn zij belangrijke stakeholders in de uitvoering van de diverse experimenten van het Programma Doelgroepenvervoer, waaronder het Experiment Reisinformatie.

RMC en Transvision delen de visie van de Gemeente Amsterdam dat mensen met een mobiliteitsbeperking gelijkwaardig moeten kunnen deelnemen aan de maatschappij en dat zij recht hebben op kwalitatief hoogwaardige, effectieve en efficiënte vervulling van hun vervoersbehoefte. De Gemeente Amsterdam stelt ten doel dat er gezocht dient te worden naar mogelijkheden waarmee mensen langer en/of meer gebruik kunnen maken van het regulier openbaar vervoer. Hiermee wordt de zelfredzaamheid en keuzevrijheid voor klanten vergroot.

Het doel van het Experiment Reisinformatie is om gebruikers van het doelgroepenvervoer in staat te stellen om zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer. De Gemeente Amsterdam stelt dat de beschikbaarheid van accurate reisinformatie die toegespitst is op de toegankelijkheidsvoorkeuren van de doelgroep hier een belangrijke factor in is. Het ontbreken van reisadviezen op maat vormen een wezenlijk probleem bij het gebruik van het openbaar vervoer en daarmee de participatie in de samenleving van mensen met een beperking. Dit blijkt uit onderzoek van Motivaction ('De ideale reis van A naar B reizen zonder beperking' (2012)). Uit het onderzoek 'Reis Gerust' (Ministerie van I&M, 2015) blijkt dat reizigers de praktische behoefte hebben aan: meer informatie vooraf; een reisadvies dat beter is afgestemd op de beperking; een toepassing voor het vinden van de weg; en meldingen over onverwachte veranderingen.

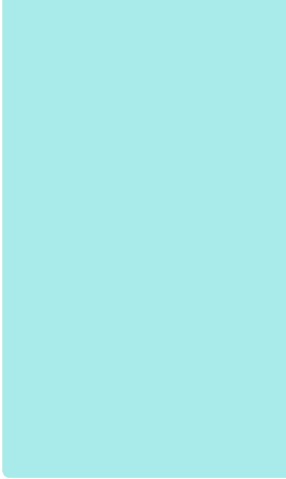


Het Experiment Reisinformatie is gericht op de vraag: Welke reis- en toegankelijkheidsinformatie heeft iemand met een mobiliteitsbeperking nodig om met vertrouwen een reis met het openbaar vervoer te maken en hoe moet deze informatie gepresenteerd worden?

Als onderdeel van dit experiment is onderzoek gedaan naar de informatiebehoefte onder reizigers, die gebruik maken van een (handbewogen of elektrische) rolstoel en/of scootmobiel. Samen met deelnemers uit deze doelgroep is een customer journey opgesteld, die als leidraad fungeerde in het verdere verloop van het experiment. Op basis van een focusgroep en het meereizen in het openbaar vervoer met deelnemers uit de doelgroep is er een prototype van een reisplannerapplicatie ontwikkeld. Dit prototype wordt in dit document uitvoerig beschreven.

Op basis van de customer journey en het prototype is een voorwaardenmatrix gemaakt. Met deze matrix is in kaart gebracht welke informatiebehoefte de reiziger heeft en aan welke voorwaarden voldaan moet worden om aan deze behoefte te voldoen. In de voorwaardenmatrix wordt ook aangegeven welke partijen nodig zijn om de data aan te leveren en bij de reiziger te krijgen. Op basis van de moeite die het kost om de informatie te verkrijgen/beschikbaar te stellen en het belang dat de doelgroep hecht aan de informatie wordt in kaart gebracht op welke punten de grootste kansen liggen om te voldoen aan de wensen van de doelgroep. Dit wordt uiteraard gedaan in samenwerking met de doelgroep en de genoemde partijen.





Inhoud

Draaiboek

Scope bepaling

Focusgroep

Meereizen

Ideation

Evaluatie prototype

User test & Impact/Effort Analyse

Prototype

Startscherf

Reisprofiel

Reisweergave

Detailweergave

Voertuig

Faciliteiten

Station / Perron

Melding

Nawoord

USER TEST

User test beschrijving...

Introductie

Toelichting experiment reisinformatie

Gebruik van focusgroep/testen – gebruik van quotes

Auteurs

...

Draaiboek

Introductie van dit hoofdstuk
blablablablabla

Focusgroep

De focusgroep is georganiseerd om alle knelpunten van reizen in het OV boven tafel te krijgen. Hierbij is het eigen netwerk van de Gemeente Amsterdam ingezet (cliëntenbelang etc.). De focusgroep bestond uit 7 deelnemers en werd gefaciliteerd door een service designer van Buro Koos. Het projectteam was uiteraard ook aanwezig, maar hield zich afzijdig. De focusgroep nam één dagdeel in beslag, waarbij de gelegenheid was om ervaring te delen en de customer journey op te stellen.

Aanbeveling

Organiseer de focusgroep op een goed bereikbare, toegankelijke locatie. Maak voldoende plaats voor deelnemers in een rolstoel (onnodige stoelen opruimen). Zorg voor iets te eten en te drinken. Organiseer de focusgroep in de middag, zodat deelnemers de dag rustig kunnen beginnen. Leg duidelijk uit wat het doel is van het experiment, wat er van de deelnemers verwacht wordt en vraag hen een toestemmingsverklaring te ondertekenen.

Meereizen

Er is met vier deelnemers (wederom uit het eigen netwerk van de Gemeente Amsterdam) een reis gemaakt in het OV om de beleving van reizen met een mobiliteitsbeperking aan den lijve te ondervinden. Er is gereisd met deelnemers die in meer of mindere mate ervaring hadden met reizen in het OV. Bevindingen van deze reizen zijn in korte verslagen uitgewerkt en meegenomen in de customer journey.

Aanbeveling

Plan reizen waarbij verschillende modaliteiten (bus, tram, metro, trein) aan bod komen. Spreek met de deelnemer af of er een voor hem/haar bekende of onbekende reis gemaakt wordt. Vermijd (onbewuste) manipulatie van de situatie en grijp pas in als de deelnemer om hulp vraagt. Trek voldoende tijd uit om mee te reizen.

Ideation

In deze week is het projectteam samen met een service designer aan de slag gegaan om verschillende ideeën te genereren op basis van de customer journey en een vluchtige benchmark. Deze ideeën zijn vervolgens verwerkt in een (klikbaar) prototype.

Aanbeveling

Zorg voor een inspirerende locatie. Deze locatie fungeert één week lang als creatieve speeltuin, waar alle stappen van het creatieve proces een plekje krijgen.

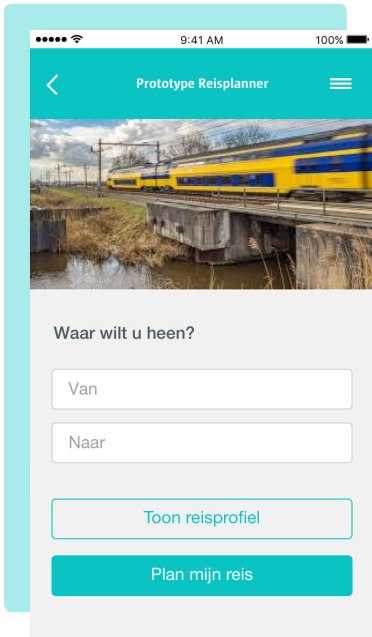
Evaluatie Prototype

Deze activiteit is te vergelijken met de organisatie van de focusgroep. Tijdens deze bijeenkomst is het prototype gepresenteerd. Het prototype werd gedemonstreerd op een groot scherm, maar deelnemers konden het prototype ook bekijken op hun eigen toestel. Bij deze evaluatie waren een aantal deelnemers die ook aanwezig waren bij de focusgroep en een aantal nieuwe deelnemers (de 'controlegroep').

Aanbeveling

Laat de deelnemers zoveel mogelijk aan het woord en geef hen de ruimte om zowel positieve als negatieve feedback te geven. Vraag door waarom deelnemers bepaalde elementen in het prototype goed/slecht vinden.

Prototype Reisplanner



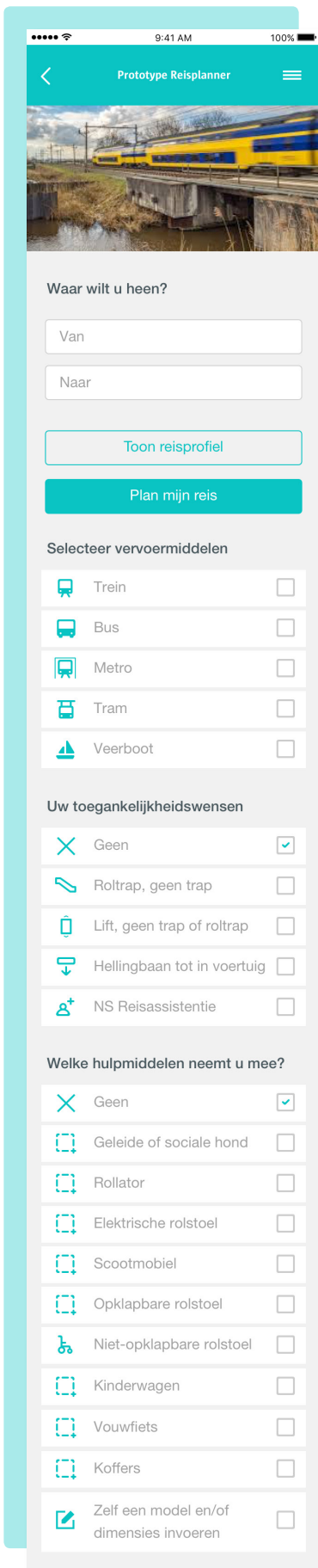
1. Startscherm

Dit scherm is het startscherm van de reisplanner en zal altijd het eerste scherm zijn dat de gebruiker ziet. Op dit scherm voert de gebruiker het vertrek- en bestemmingsadres in, en de gewenste aankomst- of vertrektijd. Onder de invoervelden zijn twee knoppen geplaatst: 'Toon reisprofiel' en 'Plan mijn reis'.

De bovenste knop geeft toegang tot het reisprofiel van de gebruiker (scherm 2 - pagina ..) waarin de gebruiker verschillende opties en voorkeuren kan instellen. Dit profiel kan worden opgeslagen, zodat deze instellingen gebruikt kunnen worden voor toekomstige reizen. De knop geeft ook toegang om snel wijzigingen te kunnen maken in het reisprofiel voor een specifieke reis. Voorkeuren kunnen verschillen per gebruiker, maar óók per reis. De gebruiker kan er bijvoorbeeld voor kiezen om het reisprofiel aan te passen, omdat deze vandaag een goede dag heeft en dus kan reizen met een rollator in plaats van met een rolstoel.

De tweede knop zet de reisplanner aan het werk om de beste reis voor de gebruiker te selecteren. Deze reis wordt dan weergegeven in het reisweergave scherm (scherm 3 - pagina ..).

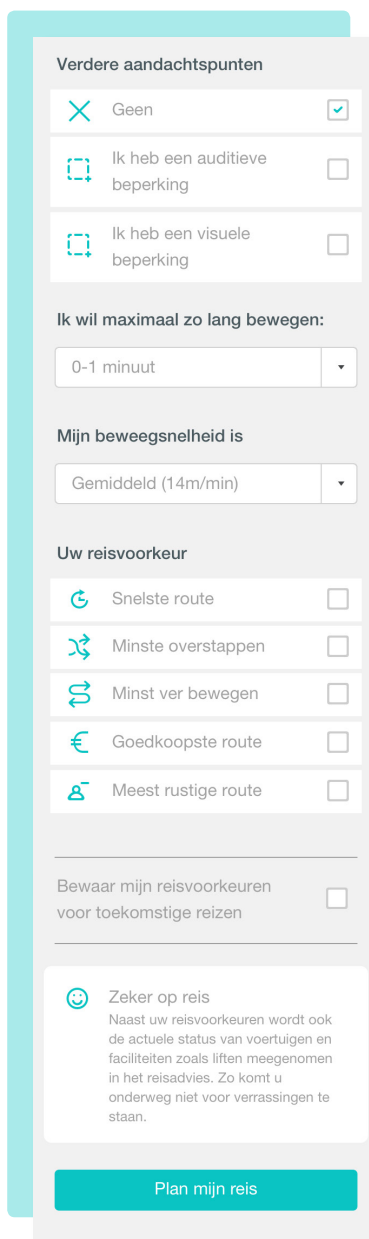
“Alle apps gaan uit van de reiziger die alles kan. Deze app gaat uit van integrale toegankelijkheid met keuzeopties. De norm is dat je kan kiezen. De norm is niet dat je geen problemen hebt. Dat vind ik een heel sterk punt.”



2. Reisprofiel

Dit scherm geeft de gebruiker de mogelijkheid om een eigen reisprofiel op te stellen. Dit profiel wordt indien gewenst opgeslagen en gebruikt voor toekomstige reizen en kan ten alle tijden worden aangepast. Het profiel bestaat uit een reeks van opties, waar de gebruiker uit kan kiezen om zo de reis volledig af te stemmen op voorkeuren van de reiziger.

Uitgangspunt is dat de reisplanner alleen reisopties geeft die voldoen aan wensen, zoals ingesteld in het reisprofiel. Alleen bij expliciete vermelding dat een reisadvies niet voldoet aan het reisprofiel kan deze als alternatief worden gegeven. Dit kan voorkomen indien er geen passend reisadvies kan worden gegeven op basis van het reisprofiel, maar wel met een aantal aanpassingen, zoals de opgegeven voorkeur voor een specifiek vervoermiddel.



Waar wilt u heen?

Van

Naar

Toon reisopties

Plan mijn reis

Selecteer vervoermiddelen



Trein



Bus



Metro



Tram



Veerboot

Uw toegankelijkheidswensen



Geen



Roltrap, geen trap



Lift, geen trap of roltrap



Hellingbaan tot in voertuig



NS Reisassistentie

2. Reisprofiel - elementen

2.1 Routeplanner

De invoervelden voor het vertrek- en het bestemmingsadres, zoals weergegeven in het startscherm (scherm 1), blijven zichtbaar zodat deze snel aangepast kunnen worden vanuit het reisprofielscherm.

Aanbeveling

Geef de gebruiker de mogelijkheid om een voorkeur voor een vervoersmiddel aan te geven. Alternatieve vervoersmiddelen zijn ook mogelijk indien expliciet vermeld in het reisweergavescherm.

2.2 Vervoersmiddelen

In het reisprofiel selecteert de gebruiker de gewenste vervoersmiddelen voor de reisadviezen. Een gebruiker kan bijvoorbeeld alleen met de metro willen reizen, maar liever niet met de bus. Dit betreft de voorkeur voor een vervoersmiddel. De reisplanner kan ook reisadviezen geven, waarbij een niet-geselecteerd vervoersmiddel onderdeel is van de reis en geeft expliciet aan als dit het geval is.

Aanbeveling

Geef de gebruiker de mogelijkheid om een voorkeur voor een vervoersmiddel aan te geven. Alternatieve vervoersmiddelen zijn ook mogelijk indien expliciet vermeld in het reisweergavescherm.












2.3 Toegankelijkheidswensen

Afhankelijk van de mobiliteitsbeperking van de reiziger en zijn/haar mogelijkheden, zijn er verschillende toegankelijkheidswensen te selecteren. Zo kan de gebruiker aangeven of deze in staat is om gebruik te maken van de roltrap, maar niet van de trap. Anderen kunnen geen gebruik maken van de trap of roltrap, maar wel van de lift. Daarnaast kan ook worden aangegeven of er een hellingbaan of reisassistentie (NS Reisassistentie) voor op het station en in de trein aanwezig moet zijn.

Aanbeveling

Geef gebruikers de mogelijkheid om vanuit het reisadvies automatisch NS reisassistentie aan te vragen indien van toepassing.

Welke hulpmiddelen neemt u mee?

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
|  | Geen | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | Geleide of sociale hond | <input type="checkbox"/> |
|  | Rollator | <input type="checkbox"/> |
|  | Elektrische rolstoel | <input type="checkbox"/> |
|  | Scootmobiel | <input type="checkbox"/> |
|  | Opklapbare rolstoel | <input type="checkbox"/> |
|  | Niet-opklapbare rolstoel | <input type="checkbox"/> |
|  | Kinderwagen | <input type="checkbox"/> |
|  | Vouwfiets | <input type="checkbox"/> |
|  | Koffers | <input type="checkbox"/> |
|  | Zelf een model en/of dimensies invoeren | <input type="checkbox"/> |

Verdere aandachtspunten

- | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|
|  | Geen | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  | Ik heb een auditieve beperking | <input type="checkbox"/> |
|  | Ik heb een visuele beperking | <input type="checkbox"/> |

"Het is duidelijk hoe je zo efficiënt mogelijk je reis kan plannen. Met hulpmiddelen reizen heb je meer informatie nodig om beslissingen te kunnen nemen. Met deze app kan je dat!"

2.4 Hulpmiddelen

Tijdens de reis kan gebruik gemaakt worden van verschillende hulpmiddelen. In het geval van motorische beperkingen wordt vaak gebruik gemaakt van hulpmiddelen, zoals een handbewogen of elektrische rolstoel. Daarnaast zijn er ook andere hulpmiddelen, zoals een rollator, scootmobiel of het meenemen van een geleide of sociale hond.

Hoewel verschillende varianten van deze hulpmiddelen zijn opgenomen in de keuzemogelijkheden, kunnen er uitzonderingen zijn op de standaardmaten van deze hulpmiddelen. Daarom is een optie opgenomen waarbij gebruikers zelf het model en/of de dimensies van het hulpmiddel kunnen invoeren. Deze informatie is onder andere relevant voor het gebruik van de lift ('is de lift groot genoeg?') en OV-poortjes ('zijn de poortjes breed genoeg?').

Naast deze hulpmiddelen zijn er ook andere voorwerpen die tijdens de reis meegenomen kunnen worden. Deze zijn niet alleen van toepassing op reizigers met een motorische beperking, maar ook op een bredere groep van reizigers. Hierbij kan gedacht worden aan reizigers met kinderwagens, vouwfietsen, koffers etc.

Aanbeveling

Geef gebruikers de mogelijkheid om zelf de dimensies van het hulpmiddel in te voeren.

2.5 Aandachtspunten

Mogelijk zijn er andere aandachtspunten van belang tijdens de reis, zoals het hebben van een auditieve of visuele beperking. Deze reizigers hebben mogelijk andere behoeften met betrekking tot het gebruik van de reisplanner (het kunnen afspelen van reisinformatie en het kunnen veranderen van de lettergrootte bijvoorbeeld). Daarnaast hebben zij ook specifieke wensen met betrekking tot het reisadvies dat zij krijgen (zoals de aanwezigheid van geleidelijnen of informatievoorziening met behulp van braille).

Aanbeveling

Geef gebruikers met een auditieve of visuele beperking extra opties, die voldoen aan de informatiebehoeften van die doelgroepen.

Ik wil maximaal zo lang bewegen:

0-1 minuut



Mijn beweegsnelheid is

Gemiddeld (14m/min)



Uw reisvoorkeur



Snelste route



Minste overstappen



Minst ver bewegen



Goedkoopste route



Meest rustige route

Bewaar mijn reisvoorkeuren
voor toekomstige reizen

*"Ik vind het leuk dat je kunt kiezen.
En het is heel handig dat je je
voorkeuren kunt bewaren."*



Zeker op reis

Naast uw reisvoorkeuren wordt ook de actuele status van voertuigen en faciliteiten zoals liften meegenomen in het reisadvies. Zo komt u onderweg niet voor verrassingen te staan.

2.6 Bewegen

Deze opties hebben betrekking op de beweegafstand die gebruikers zelfstandig kunnen afleggen en met welk tempo zij dit kunnen doen. Hierdoor kan de reisplanner een reisoctie geven waarbij ook dit deel van de reis afgestemd is op persoonlijke voorkeuren. Zo krijgen reizigers met een lage beweegsnelheid reisadvies met extra overstaptijd tussen de verschillende modaliteiten. In verband met mogelijke motorische beperkingen en het gebruik van een rolstoel of een vergelijkbaar hulpmiddel is gekozen voor 'bewegen' in plaats van 'lopen'.

2.7 Reisvoorkeur

De reisplanner geeft standaard de snelste routeoptie weer voor de gekozen reis. Er kan echter ook gekozen worden voor andere voorkeuren, zoals een reis:

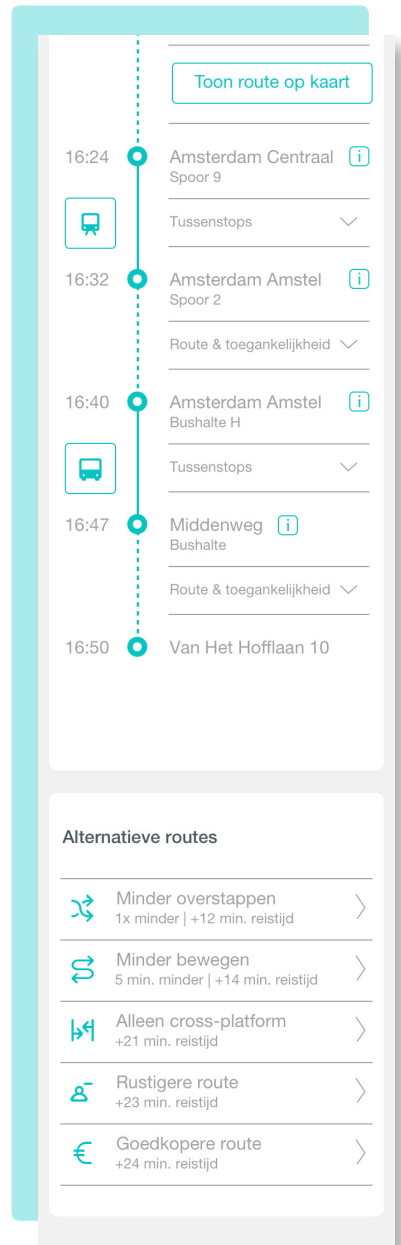
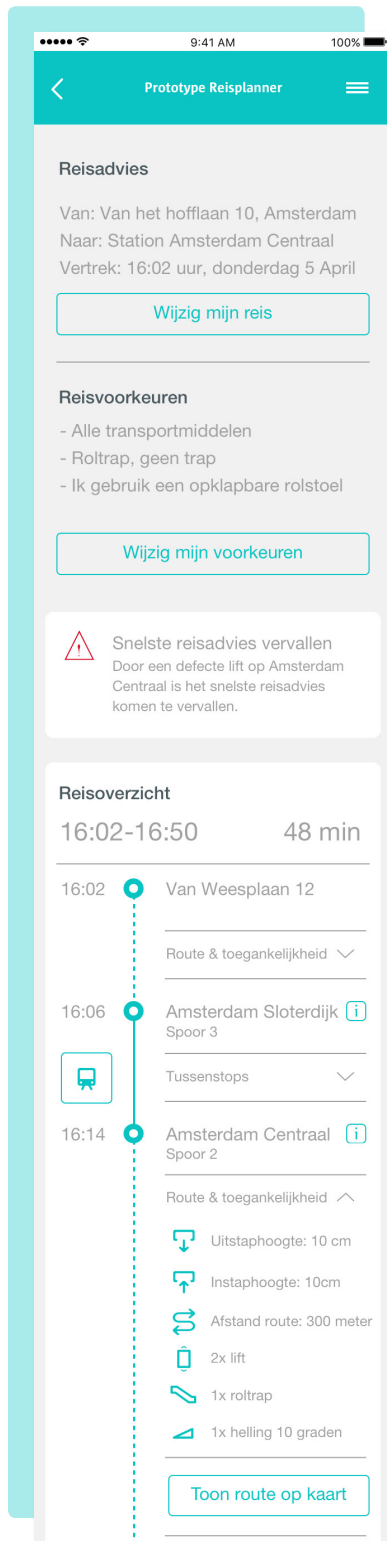
- > met het minst aantal overstappen naar een andere halte of perron;
- > waar sprake is van de minst lange beweegafstand
- > die het goedkoopst is
- > die rekening houdt met de actuele drukte op de stations of haltes, en daarbij de meest rustige route zoekt.

2.8 Opslaan

De reisvoorkeuren die de gebruiker invult, kunnen worden opgeslagen, zodat deze ook bij toekomstige reizen gebruikt kunnen worden. De reisocties kunnen op elk gewenst moment worden aangepast, bijvoorbeeld bij het maken van een specifieke reis waarbij andere hulpmiddelen dan gebruikelijk worden meegenomen.

2.9 Werkwijzemelding

Deze melding dient als toelichting op de werkwijze van de reisplanner, waarbij alleen reisocties worden weergegeven die voldoen aan wensen zoals ingesteld in het reisprofiel. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de actuele status van voertuigen en faciliteiten, zoals liften. Mocht er op de initiële route bijvoorbeeld sprake zijn van een defecte lift, dan zal deze reisoctie niet worden weergegeven.



3. Reisweergave - elementen

Nadat de gebruiker de gewenste reis heeft opgegeven en zijn of haar reisvoorkeuren heeft ingevuld middels het reisprofiel, wordt er een passend reisadvies berekend. Dit reisadvies wordt overzichtelijk getoond, zodat inzichtelijk is hoe de reis precies is opgebouwd. De gebruiker kan doorklikken voor details van het station, het perron of de halte en voor details van het voertuig.

Reisadvies

Van: Van het hoflaan 10, Amsterdam

Naar: Station Amsterdam Centraal

Vertrek: 16:02 uur, donderdag 5 April

[Wijzig mijn reis](#)

Reisvoorkeuren

- Alle transportmiddelen
- Roltrap, geen trap
- Ik gebruik een opklapbare rolstoel

[Wijzig mijn voorkeuren](#)

3.1 Samenvatting

De reisweergave start met een herhaling van het gevraagde reisadvies en een beknopte samenvatting van het reisprofiel. Mocht deze informatie onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, dan kan de gebruiker met één druk op de knop het reisadvies of het reisprofiel wijzigen.



Snelste reisadvies vervallen

Door een defecte lift op Amsterdam Centraal is het snelste reisadvies komen te vervallen.

16:06



Amsterdam Sloterdijk 

Spoor 3



Tussenstops 

16:14



Amsterdam Centraal 

Spoor 2

Route & toegankelijkheid 



Uitstaphoogte: 10 cm



Instaphoogte: 10cm



Afstand route: 300 meter



2x lift



1x roltrap



1x helling 10 graden

[Toon route op kaart](#)

Alternatieve routes



Minder overstappen
1x minder | +12 min. reistijd



Minder bewegen
5 min. minder | +14 min. reistijd



Alleen cross-platform
+21 min. reistijd



Rustigere route
+23 min. reistijd



Goedkopere route
+24 min. reistijd



3.2 Melding

Om zo goed mogelijk aan te sluiten op de behoefte van de gebruiker, wordt het reisadvies samengesteld op basis van het persoonlijke reisprofiel. Echter kan het voorkomen dat het optimale reisadvies niet mogelijk is, bijvoorbeeld door een storing op het af te leggen traject. In dit voorbeeld is het snelste reisadvies komen te vervallen wegens een defecte lift onderweg. Hierdoor kan het advies niet opgevolgd worden. Het tonen van deze informatie draagt bij aan de transparantie en geloofwaardigheid van het reisadvies.

3.3 Routeweergave

In het reisoverzicht wordt de reis stap voor stap beschreven, inclusief vertrektijd(en). De totale tijdsduur en de tijdsduur per onderdeel worden helder weergegeven. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de reisonderdelen (doorgetrokken lijn) en het verplaatsen van het ene naar het andere voertuig (stippellijn).

De gebruiker heeft de mogelijkheid om op het reisonderdeel door te klikken om de tussenstops in te zien. Ook kan doorgeslikt worden voor route- en toegankelijkheidsinformatie over de verplaatsing van het ene naar het andere voertuig. Door op het i-blokje te klikken, wordt informatie over het station, het perron of de halte getoond.

Kortom: de gebruiker heeft alle benodigde informatie binnen handbereik. Deze worden niet standaard in het overzicht getoond, maar zijn met één simpele klik in beeld te krijgen.

3.4 Alternatieve routes

Om de transparantie te borgen en de regie bij de gebruiker te houden, worden er ook alternatieve routes aangeboden. Deze alternatieven zijn als volgt gecategoriseerd: aantal overstappen, beweeg afstand, cross-platform overstappen, drukte en kostprijs. Zo kan de gebruiker altijd de overweging maken om een ander reisadvies op te volgen dat beter past bij zijn wensen en behoeften op dat specifieke moment.

Aanbeveling

Wees transparant in het aanbieden van reisadviezen. Geef daarbij zo veel mogelijk relevante informatie, maar behoud regie bij de gebruiker.

4. Detail weergave

Vanuit de reisweergave heeft de gebruiker de mogelijkheid om door te klikken om detailinformatie op te vragen over het voertuig, het station, het perron, de halte en de aanwezige faciliteiten. Op deze manier heeft de gebruiker altijd directe toegang tot de benodigde toegankelijkheidsinformatie van die specifieke reis. Per detailweergave komen de volgende elementen aan bod:

Over het station, het perron of de halte:

- > Streetview
- > Druktemeter
- > Faciliteitenoverzicht
- > Meldingen
- > Melden

Over het voertuig:

- > Voertuigsumenvatting
- > Druktemeter
- > Faciliteitenoverzicht
- > Meldingen
- > Toegankelijkheid in- en uitstap
- > Melden


Over de aanwezige faciliteiten:

- > Faciliteitenoverzicht
- > Status
- > Instructie
- > Oefenen
- > Meldingen
- > Melden



9:41 AM 100%

Prototype Reisplanner




Bus

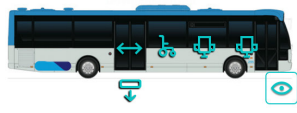
Lijn: 59
 Busnummer: 2534252
 Richting: Almere Station
 Zitplaatsen: 73

Druktemeter

Actueel | Tijdens uw reis



Aanwezige faciliteiten



- Uitschuifbare plank
Aanwezig
- Plaats voor rolstoel
Aanwezig (1) | 1 melding
- Prioriteit-zitplaatsen
Aanwezig (4)
- Brede ingang
Aanwezig

Toon voertuigoverzicht

Meldingen

Plaats voor rolstoel
Er bevindt zich al iemand op de plaats voor rolstoelen.


Houd mij op de hoogte

Toegankelijkheid in/uitstap

- Instappen
Locatie: Amsterdam Amstel, Busstop H
Instaphoogte: 10 cm ↑
Afstand tot perron: 12 cm ↔
- Uitstappen
Locatie: Middenweg, Bushalte
Uitstaphoogte: 12 cm ↓
Afstand tot perron: 12 cm ↔
- Uitschuifbare plank
Aanwezig

9:41 AM 100%


Prototype Reisplanner



Uitschuifbare plank


Met een uitschuifbare plank kunnen reizigers in een rolstoel de bus in en uit.

Status



Status: Functioneert
 Laatste gebruik: 1 Uur geleden
 Busnummer: 2534252
 Planknummer: 3483

Instructievideo



Oefenen

Wilt u beter worden in het gebruik van deze en andere hulpmiddelen in het openbaar vervoer? Bekijk welke mogelijkheden er voor u zijn!

Meer informatie

Meldingen

Er zijn momenteel geen meldingen

Ik wil iets melden

Wilt u een melding maken over deze of andere faciliteiten in dit voertuig? Hiermee helpt u ons uw reiservaring en die van andere reizigers te verbeteren. Alvast bedankt!

Melding maken

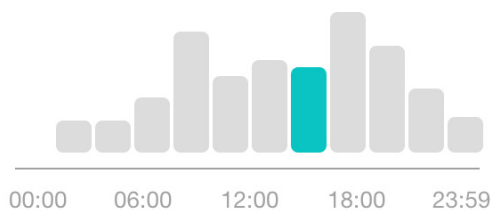


Amsterdam Centraal

Het grootste station van de stad, gebouwd in 1889 in een Gothische-Renaissance stijl.

Druktemeter

Actueel | Tijdens uw reis



"Die druktemeter, dát is handig!"

4.2 Detailinformatie over het station, het perron of de halte

Het detailweergave scherm over het station, het perron of de halte geeft informatie weer die betrekking heeft op dat specifieke station, perron of die specifieke halte waar de reiziger mee te maken krijgt tijdens de geplande reis. In onderstaand voorbeeld is voor station Amsterdam Centraal gekozen.

4.2.1 Streetview

De detailweergave van het station, het perron of de halte biedt de mogelijkheid om Google Streetview te openen met het 'oog'-icoontje recht onderin de afbeelding.

Hiermee kan de gebruiker van tevoren de situatie ter plekke beoordelen. Deze functionaliteit bleek zeer handig om de reis voor te bereiden. Door dit te integreren in de reisplanner, heeft de gebruiker alle benodigde informatie binnen handbereik op één centrale plek.

4.2.2 Druktemeter

Het is voor de reiziger niet altijd even prettig om te reizen tijdens de spits of andere drukke perioden, zeker als er gebruik wordt gemaakt van hulpmiddelen.

Daarom wordt in de detailweergave van het station, het perron of de halte wordt een druktemeter getoond. Deze druktemeter geeft de verwachte drukte op locatie aan op het tijdstip van de reis.

Dit geeft de gebruiker de mogelijkheid om zich mentaal voor te bereiden op drukte onderweg. Daarnaast kan de gebruiker ook een ander reisadvies overwegen op een moment dat er minder drukte wordt verwacht. Ook hier beslist de gebruiker zelf.



Rolstoel-toegankelijke WC
Aanwezig (3)



Lift
Aanwezig (3) | 1 melding



Reisassistentie (AVG)
Aanwezig tussen 08:00-20:00



Roltrappen
Aanwezig naast iedere trap



[Toon plattegrond](#)

Meldingen



Lift spoor 1 defect
De lift naar spoor 1 is defect. De
verwachte reparatiedatum is 23
April 2018.



Houd mij op de hoogte



Werkzaamheden ingang oost
Door werkzaamheden aan de
ingang is deze tijdelijk niet
toegankelijk. U kunt de omleiding



Houd mij op de hoogte

Ik wil iets melden

Wilt u een melding maken over de
faciliteiten in dit voertuig? Hiermee
helpt u ons uw reiservaring en die van
andere reizigers te verbeteren. Alvast
bedankt!

[Melding maken](#)

4.2.3 Faciliteitenoverzicht

In de detailweergave van het station, het perron of de halte worden de aanwezige faciliteiten getoond. In één oogopslag is te zien welke faciliteiten precies aanwezig zijn en of er een melding is. Ook is te zien waar de faciliteiten zich precies bevinden, door middel van een eenvoudige plattegrond.

In dit voorbeeld worden de faciliteiten op het treinstation Amsterdam Centraal weergegeven en worden de locaties van de rolstoel-toegankelijke WC's getoond, alsook die van de roltrappen en liften.

Wanneer de gebruiker doorklikt, krijgt deze de detailweergave van de betreffende faciliteit te zien, inclusief eventuele meldingen aangaande de conditie van de betreffende faciliteit.

Aanbeveling

Een waardevolle functionaliteit voor de doelgroepen is de mogelijkheid om binnen het station te navigeren (in-door navigation).

4.2.4 Meldingen

Indien er storingen of meldingen zijn over het station, het perron of de halte dan wordt deze dynamische informatie ook in het detailoverzicht getoond.

In dit voorbeeld zijn er twee meldingen waar de gebruiker mogelijk mee te maken op dit station.

De gebruiker heeft ook de mogelijkheid om zich op de hoogte te houden van een melding. Zo krijgt de gebruiker een bericht indien bijvoorbeeld de storing is verholpen, of de werkzaamheden zijn afgerond

4.2.5 Melden

De gebruiker kan ook een melding maken vanuit de detailweergave. Mocht er bijvoorbeeld een lift kapot zijn dan kan de gebruiker dit via het meldings scherm (scherm 5) direct aan de relevante partij melden.

De knop 'melding maken' geeft toegang tot het meldings scherm.



Bus

Lijn: 59

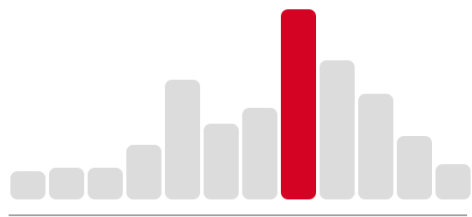
Busnummer: 2534252

Richting: Almere Station

Zitplaatsen: 73

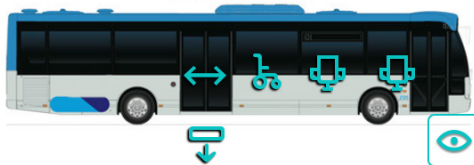
Druktemeter

Actueel | Tijdens uw reis




00:00 06:00 12:00 18:00 23:59

Aanwezige faciliteiten



Uitschuifbare plank
Aanwezig



Plaats voor rolstoel
Aanwezig (1) | 1 melding 



Prioriteit-zitplaatsen
Aanwezig (4)



Brede ingang
Aanwezig



Toon voertuigoverzicht

4.3 Detailinformatie over het voertuig

Het detailweergave scherm over het voertuig geeft informatie weer die betrekking heeft op het specifieke voertuig dat gebruikt zal worden tijdens de geplande reis. In onderstaand voorbeeld is als voertuig voor de bus gekozen.

4.3.1 Voertuigsamenstelling

De detailweergave van het voertuig toont de belangrijkste kenmerken van het voertuig. Zo kan de gebruiker eenvoudig het juiste voertuig herkennen. In dit voorbeeld wordt de bus op buslijn 59 richting Almere Station getoond, waarbij ook het aantal zitplaatsen is vermeld om de grootte van de bus aan te duiden.

4.3.2 Druktemeter

Net als in het detailweergave van het station, het peron of de halte wordt ook in dit scherm een druktemeter getoond.

4.3.3 Faciliteitenoverzicht

De detailweergave van het voertuig toont de aanwezige faciliteiten in het betreffende voertuig.

In dit voorbeeld worden de faciliteiten in de betreffende bus weergegeven waaronder de aanwezigheid van de rolstoelplank, de plek van voor een rolstoel en de aanwezigheid van de prioriteit-zitplaatsen.

Het rode waarschuwingsicoon geeft aan dat er een melding is over een bepaalde faciliteit. In dit geval gaat deze melding over de rolstoelplek in het voertuig. Deze melding is toegelicht in het volgende element van het scherm.

Meldingen



Plaats voor rolstoel

Er bevindt zich al iemand op de plaats voor rolstoelen.



Houd mij op de hoogte



Toegankelijkheid in/uitstap



Instappen

Locatie: Amsterdam Amstel, Busstop H

Instaphoogte: 10 cm ↑

Afstand tot perron: 12 cm ↔



Uitstappen

Locatie: Middenweg, Bushalte

Uitstaphoogte: 12 cm ↓

Afstand tot perron: 12 cm ↔



Uitschuifbare plank

Aanwezig



Ik wil iets melden

Wilt u een melding maken over de faciliteiten in dit voertuig? Hiermee helpt u ons uw reiservaring en die van andere reizigers te verbeteren. Alvast bedankt!

Melding maken

4.3.4 Meldingen

De meldingen die in het voertuig van belang zijn worden hier weergegeven. In dit voorbeeld is er een melding over de rolstoelplek omdat deze al bezet is. De gebruiker kan dus geen gebruik maken van deze rolstoelplek.

De gebruiker kan ook hier op de hoogte gehouden worden van de status van de melding. Mocht de plek weer vrij zijn, dan krijgt de gebruiker hier bericht over.

4.3.5 Toegankelijkheid in- en uitstap

De detailweergave geeft ook informatie over de toegankelijkheid van de in- en uitstap van het voertuig.

Door exacte informatie vrij te geven over de afstand en het hoogteverschil tussen het voertuig en het perron of de halte kunnen reizigers van tevoren een inschatting maken of zij deze in- of uitstap kunnen nemen zonder hulpmiddelen of dat daar een plank voor nodig is.

Let op: bij bussen is deze afstand lastig vast te stellen, omdat iedere chauffeur de bus anders parkeert. Bij tram- en metroverkeer liggen deze afstanden uiteraard wel vast vanwege de rails.

4.3.6 Melden

Net als in de detailweergave van het station, het perron of de halte, kan in deze detailweergave een melding gemaakt worden over het voertuig.

Mocht er bijvoorbeeld iets mis zijn met de rolstoelplek dan kan de gebruiker hier melding van maken via het melding scherm (scherm 5). aan de relevante partij melden.

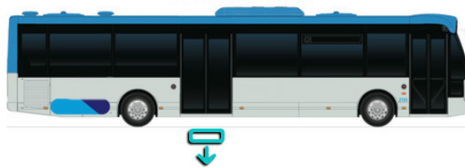
De knop 'melding maken' geeft toegang tot het meldingscherm.



Uitschuifbare plank

Met een uitschuifbare plank kunnen reizigers in een rolstoel de bus in en uit.

Status



Status: Functioneert

Laatste gebruik: 1 Uur geleden

Busnummer: 2534252

Planknummer: 3483

Instructievideo



4.4 Detailinformatie over de aanwezige faciliteiten

Het detailweergave scherm over het voertuig geeft informatie weer die betrekking heeft op het specifieke voertuig dat gebruikt zal worden tijdens de geplande reis. In onderstaand voorbeeld is als voertuig voor de bus gekozen.

4.4.1 Faciliteitsamenvatting

De detailweergave van de faciliteit toont een samenvatting over de betreffende faciliteit en het doel hiervan.

In dit voorbeeld wordt een toelichting gegeven over de uitschuifbare plank in de bus.

4.4.2 Status van de faciliteit

Ook wordt de status van die specifieke faciliteit weergegeven.

In dit voorbeeld is duidelijk dat de uitschuifbare plank functioneert en dat deze 1 uur geleden voor het laatst gebruikt is.

Daarnaast wordt ook het busnummer en unieke nummer van de uitschuifbare plank weergegeven.

4.4.3 Instructievideo

De gebruiker kan kiezen om een instructievideo met uitleg over het gebruik van de faciliteit af te spelen.

Oefenen

Wilt u beter worden in het gebruik van deze en andere hulpmiddelen in het openbaar vervoer? Bekijk welke mogelijkheden er voor u zijn!

[Meer informatie](#)

Meldingen



Er zijn momenteel geen meldingen

Ik wil iets melden

Wilt u een melding maken over deze of andere faciliteiten in dit voertuig? Hiermee helpt u ons uw reiservaring en die van andere reizigers te verbeteren. Alvast bedankt!

[Melding maken](#)

4.4.4 Oefenen

Daarnaast kan de gebruiker met één klik op de knop meer te weten komen over het gebruik van deze faciliteit én dat van andere faciliteiten die gebruikt worden in het openbaar vervoer.

4.4.5 Meldingen

De meldingen die voor deze faciliteit van belang zijn, worden hier weergegeven. In dit voorbeeld zijn er geen meldingen.

4.4.6 Melding maken

Net als in de detailweergave van het station, het perron of de halte, en die van het voertuig kan ook in de detailweergave van de aanwezige faciliteiten een melding gemaakt worden over een specifieke faciliteit.

Mocht er bijvoorbeeld iets mis zijn, dan kan de gebruiker hier melding van maken via het meldings scherm (scherm 5).

De knop 'melding maken' geeft toegang tot het meldings scherm.



9:41 AM

100%



Prototype Reisplanner



Melding



Station Amsterdam Centraal



Lift



Roltrap



WC



Werkzaamheden



Poortjes



Obstakels



Assistentie



Drukte



Anders

5. Melding

Het meldingscherm geeft de gebruiker de optie om meldingen te maken rondom de reis. Deze meldingen worden automatisch naar de juiste verantwoordelijke instantie of contactpersoon verzonden.

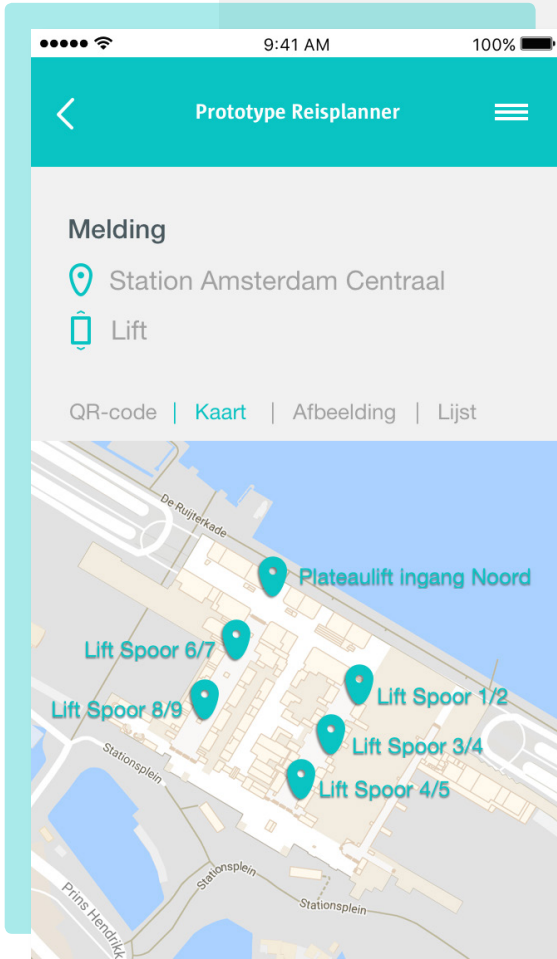
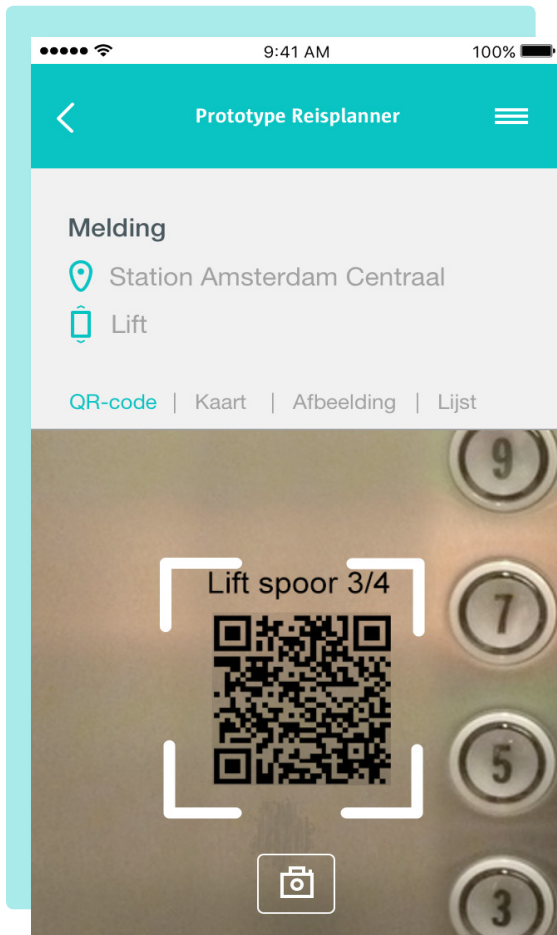
Indien de melding vanuit een reisadvies wordt gedaan, dan wordt de melding automatisch gerelateerd aan deze specifieke reis. De gebruiker kan ook meldingen doen over faciliteiten ongeacht of er een reis gepland is. Zo kan de gebruiker ook na afloop van een reis meldingen doen.

De melding over de faciliteit wordt ook verwerkt in het reisadvies. Mocht er bijvoorbeeld een melding gemaakt worden van een defecte lift, dan zal de reisplanner geen reisadvies geven voor een reis waar het gebruik van deze specifieke lift deel van uit maakt. Ten slotte wordt de gebruiker ook op de hoogte gehouden over de status van de melding. Zo wordt de feedbackloop tussen gebruiker en verantwoordelijke instantie(s) gesloten.

5.1 Categorieën

De gebruiker kan meldingen doen over:

- > de lift(en)
- > de roltrap(pen)
- > de WC('s)
- > werkzaamheden
- > toegangspoortjes of doorgangen
- > obstakels
- > assistentie
- > drukte
- > andere zaken



5.2 Identificeren van de faciliteit

In dit voorbeeld maakt de gebruiker een melding over een lift. Omdat de gebruiker heeft doorgeklikt vanuit het faciliteitenscherf van Station Amsterdam Centraal, wordt dit station automatisch als locatie geselecteerd, en er wordt expliciet vermeld dat het gaat om een melding over een lift.

Vervolgens zijn er verschillende opties om de exacte lift te identificeren. Dit kan door middel van een:

- > QR-code: die in elke lift geplaatst is. Deze kan eenvoudig worden gescand met de applicatie.
- > Kaart: op de visuele weergave van het station is het mogelijk om de juiste lift te selecteren.
- > Afbeelding: die door de gebruiker geselecteerd kan worden.
- > Lijst: een lijst met een overzicht van liften die op het station aanwezig zijn, met een geschreven toelichting op de locatie van de lift.

Melding

 Station Amsterdam Centraal

 Lift | Spoor 3/4



Defect



Hygiene



Vandalisme



Anders

Licht het probleem toe...



Melding maken

“Die melding van defecte lift vind ik heel leuk, dat lijkt mij heel fijn. Dat is ook fijn als je dat van tevoren weet.”



Bedankt voor uw melding

We hebben uw melding aan de verantwoordelijke partij doorgegeven.



Houd mij op de hoogte



Direct contact opnemen

Terug naar de route

5.3 Melding over lift

Na het identificeren van de juiste lift kan de gebruiker op het volgende scherm een toelichting invoeren in het tekstveld. Deze melding kan dan verstuurd worden.

Daarnaast kan de gebruiker ook kiezen om een uitgebreidere melding te maken door een categorie te kiezen (defect, hygiëne, vandalisme of anders) of door het maken van een foto via het icoontje naast het tekstveld.

Aanbeveling

Maak het voor de gebruiker zo eenvoudig mogelijk om een melding te doen.

Geef de gebruiker daarnaast de mogelijkheid om ook uitgebreide melding met verdere tekstuele of visuele toelichting.

5.4 Bevestiging ontvangst melding

Het bevestigingsscherm van de melding geeft aan dat de melding is doorgegeven aan de verantwoordelijke partij voor deze melding. De gebruiker krijgt daarna drie opties:

1 - "Houd mij op de hoogte": waarbij de gebruiker op de hoogte gehouden wordt van de status van de melding. Bijvoorbeeld door middel van push notificaties of een meldingenoverzicht.

2 - "Direct contact opnemen": waarmee de gebruiker direct met de verantwoordelijke partij telefonisch contact op kan nemen. Dit in het geval van urgente meldingen.

3 - "Terug naar de route": waarmee de gebruiker terug wordt geleid naar het reisweergave scherm (scherm 3).

Nawoord
Contact gegevens