

Reizigerspanel:

# Eigen regie bij de overstap



ROVER

Frank Visser en Verena van der Hoek  
Reizigersvereniging Rover  
28-3-2024

## Inhoud

Inleiding.....	3
Casus 1: Minder vertraging of meer treinen tijdens werkzaamheden? .....	4
Casus 2: Aansluiting verbreken of beter informeren? .....	6
Ideeën aanpassingen reisplanner .....	9
Idee 1: Stiptheidspercentage toevoegen als extra informatie bij het reisadvies .....	10
Idee 2: Stiptheidspercentage groene, rode of oranje kleur geven .....	12
Idee 3: Waarschuwing in routestrip als de overstap onbetrouwbaar is. ....	13
Idee 4: Overstaptijd weergeven in routestrip .....	14
Conclusies .....	15

## Inleiding

De afgelopen maanden is de stiptheid op het spoor verslechterd. Bij Reizigersvereniging Rover zagen we dit gelijk terug in het aantal meldingen van reizigers. Daarom hebben we vorig jaar bij NS en ProRail aan de bel getrokken om van hen te horen welke maatregelen zij nemen om de betrouwbaarheid terug te verhogen.

De oorzaken van de toenemende vertragingen zijn diffuus, zo hebben NS en ProRail ons laten weten. Deels komt dit door incidenten zoals ICT-storingen en gravende dassen, maar ook verminderde materieel inzet en langere hersteltijden van infrastoringen spelen een rol. Sommige zaken die invloed hebben op de betrouwbaarheid van de dienstregeling zijn echter langdurig van aard. Dit geldt bijvoorbeeld voor tijdelijke snelheidsbeperkingen en voor toegenomen werkzaamheden buiten de traditionele reizigersrustige periodes als vakanties en weekenden.

ProRail en NS hebben Rover gevraagd hoe reizigers aankijken tegen de slechtere punctualiteit in deze situaties. Moet de dienstregeling worden aangepast? Of moet de reiziger in dit soort situaties anders worden geïnformeerd via reisplanners?

Rover heeft dit vraagstuk voorgelegd aan de bijna 4500 deelnemers van het reizigerspanel. In totaal hebben ruim 1000 reizigers deelgenomen. Wij hebben het onderzoek uitgevoerd aan de hand van een aantal concrete dilemma's. Ook hebben we de deelnemers enkele voorstellen voor aanpassing van de NS-reisplanner voorgelegd. In deze rapportage staan de resultaten en doen we aanbevelingen voor NS en ProRail.

Veel reizigers hebben tijdens het onderzoek ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid opmerkingen te maken. In dit rapport staan enkele van deze reacties van reizigers die een nadere duiding geven van de mening van de reiziger.

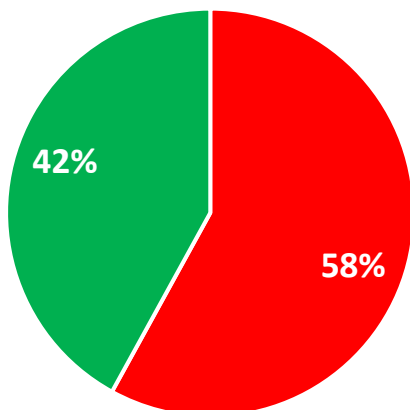
## Casus 1: Minder vertraging of meer treinen tijdens werkzaamheden?

### Casusbeschrijving

Tijdens werkzaamheden zijn minder sporen beschikbaar voor treinen. NS en ProRail proberen op de beschikbare sporen zo veel mogelijk de normale dienstregeling te rijden. Recent hebben reizigers bij de werkzaamheden rond Rotterdam en Schiphol nog gezien waar dit toe kan leiden. Door zoveel mogelijk treinen over de beschikbare sporen te rijden, stijgt het risico op vertragingen. Eén vertraagde trein kan immers een domino-effect aan vertragingen veroorzaken.

Er wordt de komende jaren meer op werkdagen gewerkt aan het spoor. Als NS ervoor kiest tijdens deze werkzaamheden zoveel mogelijk treinen te plannen, is er meer risico op vertragingen voor grotere groepen reizigers. Dit risico wordt kleiner wanneer er meer treinen worden geschrapt. Er ontstaat dan meer marge. Een olievlekwerking wordt dan beperkt. Als er meer treinen worden geschrapt dan kunnen tijdens werkzaamheden op drukke dagen in de spits mogelijk echter niet alle reizigers mee. Dat plaatst NS voor een dilemma, er zal gekozen moeten worden tussen meer treinen tegen meer dispunctualiteit of minder treinen met dan een hogere punctualiteit maar een lage zitplaatskans. Om dit te voorkomen zou er in deze gevallen een thuiswerkadvies kunnen worden gegeven om zo te zorgen dat er minder reizigers zijn op deze dagen.

### Advies Rover: Kijk naar de totale hinder voor reizigers, niet alleen naar punctualiteit



- Zoveel mogelijk treinen rijden, ook als dit leidt tot meer vertraging
- Meer treinen schrappen voor hogere betrouwbaarheid

Wij hebben onderzocht waar de voorkeur van reizigers naar uit gaat: hogere betrouwbaarheid of zoveel mogelijk behoud van de dienstregeling tijdens werkzaamheden.

58% van de deelnemers aan ons onderzoek geeft aan dat hun voorkeur bij werkzaamheden uitgaat naar het laten rijden van zo veel mogelijk treinen, ook al dit mogelijk leidt tot extra vertraging. 42% kiest wel voor het schrappen van meer treinen om de betrouwbaarheid te vergroten, ook als dit betekent dat op sommige dagen een negatief reisadvies wordt gegeven voor de spits.

Tussen forenzen en recreatieve reizigers was er geen significant verschil. Dat betekent dat er geen overduidelijke meerderheid voor een van de twee opties is.

Uit de reacties van reizigers blijkt wel waarom veel reizigers niet willen dat er meer treinen worden geschrapt tijdens werkzaamheden dan strikt noodzakelijk. Reizigers zijn bang dat dit leidt tot extra reistijd en volle treinen. Hinder voor reizigers wordt dus niet alleen bepaald door de mate van punctualiteit. Extra reistijd ontstaat doordat aansluitingen door het schrappen van treinen kunnen verdwijnen en doordat reizigers niet op het gewenste tijdstip kunnen reizen en daardoor langer moeten wachten of eerder moeten vertrekken. Volle treinen ontstaan als te veel treinen worden geschrapt en/of andere treinen onvoldoende worden verlengd. De vervoerscapaciteit bleek ook uit een reizigersevaluatie van Rover over de werkzaamheden rond Leiden Centraal in 2019 één van de belangrijkste knelpunten (zie kader). Het tijdig aankondigen van werkzaamheden zal ook helpen om meer reizigers thuis te laten werken, een vakantie te plannen of evenementen op een ander moment te organiseren. Daarmee wordt de hinder verminderd zonder negatief bij effect.

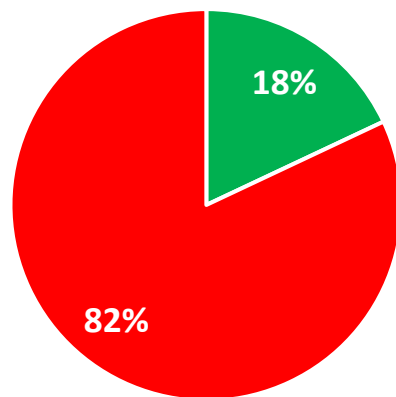
### Reizigersevaluatie Leiden 2019: Vervoercapaciteit en bijsturingruimte cruciaal

In 2019 deed Rover onderzoek naar de hinder voor reizigers tijdens grootschalige werkzaamheden rond Leiden Centraal. Ook toen was er sprake van een domino-effect aan vertragingen. Grootste knelpunten waren toen naast de gebrekkige reisinformatie vooral de beperkte vervoercapaciteit en de beperkte mogelijkheden om bij te sturen.

Veel treinen die bij de werkzaamheden rond Leiden Centraal wel reden, reden niet op maximale lengte. Hierdoor ontstond zo'n grote drukte op de perrons en in de treinen dat de dienstregeling onbetrouwbaar werd. Sturen op een hogere betrouwbaarheid door het schrappen van meer treinen kan dus juist zorgen voor een grotere onbetrouwbaarheid als er onvoldoende vervoercapaciteit wordt geboden en dit niet gecommuniceerd wordt.

Bij Leiden bleek verder de ruimte voor bijsturen te beperkt door het ontbreken van keermogelijkheden op aangrenzende corridors en door het ontbreken van twee wissels. De laatste jaren zijn op veel plekken wissels verwijderd. Dit vergroot vaak de capaciteit, maakt lokaal hogere snelheden mogelijk en verkleint het risico op storingen. Maar bij werkzaamheden kan het de dienstregeling ook extra kwetsbaar maken. Bij Leiden moesten hierdoor meer treinen worden geschrapt dan wenselijk was. Wij hebben in dit onderzoek niet gekeken naar de bijsturingmogelijkheden bij recente werkzaamheden maar ons advies uit 2019 geldt nog steeds: *“Zorg voor meer keermogelijkheden op het spoorwegnet zodat de impact van werkzaamheden en verstoringen kan worden beperkt tot een klein gebied. Realiseer ook op specifieke locaties wissels die het mogelijk maken om tijdens dergelijke situaties meer treinen te kunnen laten doorrijden”*. Deze route om de betrouwbaarheid te verhogen is vanuit reizigersperspectief wenselijker dan het schrappen van treinen.

### Advies Rover: Beloon voor het reizen op andere tijdstippen tijdens werkzaamheden



- Spitsmijden bij beloning
- Blijven reizen in de spits, ook bij beloning

Wij hebben reizigers die aangaven ook bij werkzaamheden in de spits te blijven reizen gevraagd of ze wel buiten de spits zouden reizen als de NS extra korting zou geven tijdens de werkzaamheden. 18% van deze spitsreizigers was hiertoe bereid. Dat is opmerkelijk hoog. Hier zitten ook reizigers bij die voorafgaand aan deze vraag stelden dat voor hen reizen in de spits noodzakelijk is, ook bij werkzaamheden.

Onze conclusie is dat bij werkzaamheden een extra kortingsregeling kan helpen reizigers beter te spreiden (spitsmijden). Dit bevestigt ook onze aanbeveling in ons rapport reizigersevaluatie Leiden: *“Doe bij werkzaamheden buiten vakantieperiodes die langer dan 1 week duren aan spitsreizigers een aantrekkelijk aanbod om de spits te mijden.”* Wij constateren dat een dergelijk aanbod niet is gedaan bij recente grootschalige werkzaamheden.

## Casus 2: Aansluiting verbreken of beter informeren?

### **Casusbeschrijving**

Op meerdere plekken in Nederland geldt een tijdelijke snelheidsbeperking. Bijvoorbeeld vanwege een veiligheidsissue bij een spoorwegovergang of wissel of vanwege de stabiliteit van de spoorbaan. Een tijdelijke snelheidsbeperking kan zorgen dat elke trein op een traject vertraging heeft. Een snelheidsbeperking kan een paar dagen duren, maar ook meer dan een jaar.

Snelheidsbeperkingen zijn niet verwerkt in de dienstregeling en kunnen aansluitingen kwetsbaar maken. Hoewel de vertraging door de snelheidsbeperking zich vaak beperkt tot 1 minuut, kan dit in combinatie met 1 minuut vertraging door weersinvloeden, 1 minuutvertraging door een servicevraag aan een conducteur of iets anders zorgen dat een overstap niet meer gehaald wordt. Dit is echter niet altijd het geval, daardoor zullen reizigers de aansluiting soms wel en soms niet halen. Vaste reizigers die met een goede conditie zullen een aansluiting bovendien sneller halen omdat ze strategisch in de trein gaan zitten, zodat ze dicht bij de trap de trein uitstappen op een overstapstation.

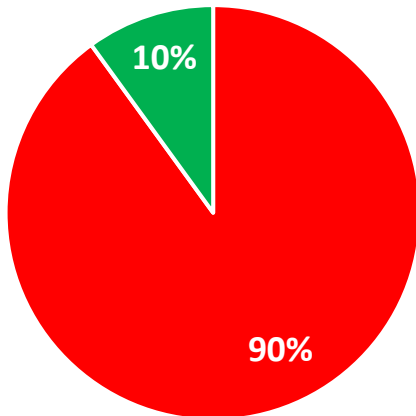
Er zijn meerdere plekken in het land waar reizigers semi-structureel last hebben van een tijdelijke snelheidsbeperkingen en overstappen in meer dan 20 procent van de gevallen de mist in gaan. In deze gevallen is het echter niet mogelijk om de overstaptijd beperkt te verhogen, van bijvoorbeeld 5 naar 6 minuten of door de aansluitende trein langer te laten wachten. Dat zou namelijk betekenen dat elders op het traject andere overstappen niet gehaald worden.

Een mogelijke oplossing is de aansluiting verruimen (bijv. van planmatig 5 naar 35 minuten). Dit betekent extra reistijd want de oorspronkelijke aansluiting wordt daarmee verbroken. Reizigers krijgen dan in de reisplanners een langere reistijd te zien waardoor ze mogelijk niet voor de trein kiezen. Ook kunnen reizigers tijdens de reis ontdekken dat de reis 30 minuten sneller kan als er geen tegenslagen zijn.

Ook dit plaatst NS en ProRail voor een dilemma, het verbreken van de aansluiting verbetert de betrouwbaarheid, maar is eigenlijk een vorm van ongewenste overbetrouwbaarheid.

Een andere oplossing is in de reisplanner aan geven in welke mate een aansluiting gehaald kan worden. Hierdoor kan de reiziger zelf een geïnformeerde afweging maken over het belang en de gevolgen voor die reiziger voor het al dan niet halen van de aansluiting.

Nb. We hebben de reiziger niet gevraagd naar voorkeuren waarbij overstappen vrijwel altijd niet gehaald worden. Er is gevraagd naar de mening over de beschreven casus van hierboven. Het is niet ondenkbaar dat de reiziger bij overstappen die 9 van de 10 keer niet gehaald worden een andere mening heeft. Dat is echter een ander vraagstuk en niet onderzocht.

**Advies Rover: Verbreek de aansluiting niet, maar geef de reiziger zelf regie**

- Verbreek geen aansluiting maar geef een extra waarschuwing in de reisplanner
- Laat de aansluiting niet meer zien in de reisplanner

Wij hebben onderzocht waar de voorkeur van reizigers naar uit gaat als zij een grote kans lopen om een overstap te missen. Een duidelijke meerderheid heeft liever extra informatie over onzekere aansluitingen dan dat deze aansluiting niet meer wordt getoond in de reisplanner. Bij de kans op een half uur vertraging heeft dit de voorkeur van 90% van de deelnemers. Ook bij hogere frequenties, waarbij de vertraging beperkter is geven reizigers aan dat zij voorkeur hebben voor het bieden van krappe aansluitingen. Bij de kans op een kwartier vertraging gaat dit nog steeds om 78%.

Uit de reacties komt duidelijk naar voren dat reizigers zelf willen bepalen hoe hun reis verloopt en dat de reisplanner alleen ondersteunend moet zijn bij het maken van keuzes. Meerdere reizigers merken op dat ze liever af en toe te laat zijn dan dat ze standaard een half uur langer onderweg zijn. Zij nemen liever zelf een trein eerder op momenten dat het cruciaal is om op tijd aan te komen. Betere informatie over de betrouwbaarheid kan helpen bij het maken van dergelijke keuzes.

Sommige reizigers merkten daarnaast op dat bij het niet meer tonen van een korte aansluiting in de reisplanner ook het recht op geld terug bij vertraging zou vervallen. Wij leiden hieruit af dat het beschikbaar zijn van de geld terug bij vertraging regeling bijdraagt aan het verlagen van de ervaren hinder.

Het advies aan NS en ProRail is duidelijk, de reiziger heeft liever dat aansluitingen blijven bestaan dan dat deze preventief worden geschrapt.

*“Om mijn actuele kansen te kunnen inschatten, heb ik liever zoveel mogelijk (real-time) informatie. Het weglaten van een kwetsbare overstap helpt dan niet.”*

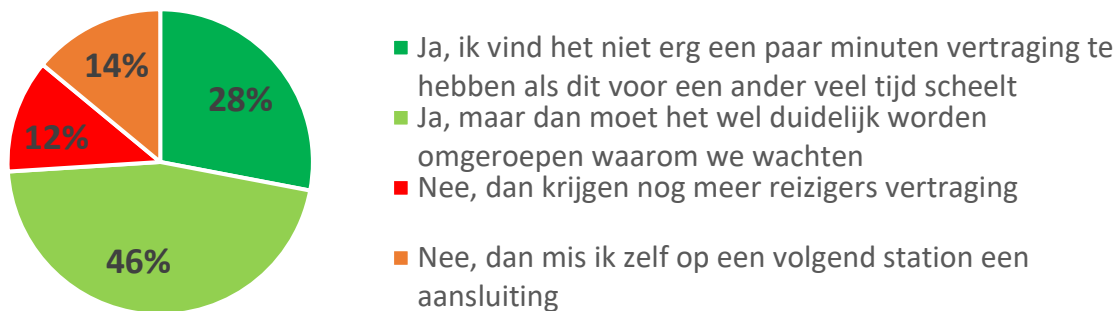
**Advies Rover: wacht als het kan op aansluiting, informeer reiziger daarover en doe dit consequent**

Een andere mogelijkheid is treinen bij kleine vertragingen op elkaar te laten wachten. Een zogenaamde wachttijdregeling. Op het drukke spoorwegnetwerk is daar vaak geen ruimte voor, maar op sommige stations bestaat wel zo'n regeling.

Wij hebben gevraagd of reizigers bereid zijn een paar minuten vertraging te krijgen als andere reizigers daardoor hun aansluiting kunnen halen en zo niet een half uur vertraging krijgen. 74% van de reizigers is hier voorstander van.

Wel wil de meerderheid van deze groep dat duidelijk wordt omgeroepen waarom er wordt gewacht. 26% is niet bereid te wachten omdat hierdoor nog meer reizigers vertraging oplopen of omdat ze bang zijn dan zelf een aansluiting te missen.

Voor reizigers die de overstap moeten halen is bij het plannen van de reis natuurlijk wel relevant dat zij weten dat er bij beperkte vertragingen gewacht wordt door de aansluitende trein en hoe lang dit is. Meerdere reizigers noemden in het onderzoek spontaan dat ze informatie hierover missen. Het geven van dergelijke informatie voorkomt dat een reiziger zich onzeker voelt bij het plannen van de reis. Uiteraard vraagt dit ook daadwerkelijke uitvoering van de regelingen. Ook dit noemen meerdere reizigers: dat een trein vlak voor hun neus vertrok terwijl ze hadden verwacht dat de aansluiting zou worden overgenomen.



*Communiceer naar reizigers voor welke overstappen een wachttijdregeling geldt en voer deze consequent uit.*



## Ideeën aanpassingen reisplanner

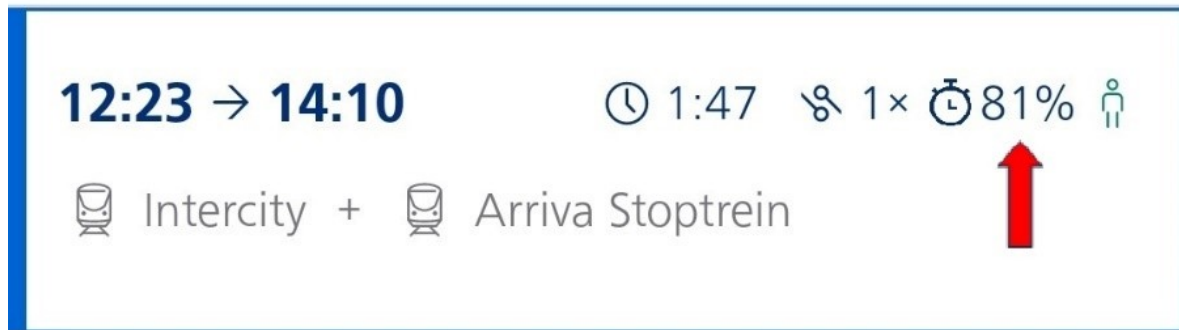
Reizigers geven aan meer reisinformatie te willen over hun overstap zodat ze meer regie hebben over hun reis, zowel tijdens het plannen van de reis als tijdens de reis zelf als de situatie afwijkt van de geplande dienstregeling.

Wij hebben daarom deelnemers van het reizigerspanel enkele concrete ideeën voorgelegd voor verbetering van de NS-reisplanner. Deze ideeën worden op de volgende pagina's geïntroduceerd. Gelijktijdig functioneert dit ook als een controlevraag, als reizigers geen behoefte hebben aan meer informatie zullen de mogelijkheden voor de reisplanner ook negatiever worden beantwoord en zullen we dit ook terug zien in de open vragen.

Ons onderzoek geeft aan in hoeverre reizigers behoefte hebben aan deze aanpassingen. Dit zijn nadrukkelijk denkrichtingen die nog verder uitgewerkt moeten worden, het is vooral een eerste test of de reiziger behoefte heeft aan de informatie en hoe deze gepresenteerd kan worden. Bij sommige ideeën staan ook enkele aandachtspunten die reizigers in ons onderzoek genoemd hebben die relevant zijn voor de verdere uitwerking.

## Idee 1: Stiptheidspercentage toevoegen als extra informatie bij het reisadvies

Momenteel is het al mogelijk om een stiptheidspercentage te tonen in de NS app. Op dit moment is het tonen van dit percentage in de app optioneel en moet je naar de instellingen om dit zichtbaar te maken. In de webversie van de planner wordt het percentage niet getoond. Wij hebben getoetst wat reizigers ervan vinden als het percentage standaard wordt getoond, met de optie dit uit te zetten.

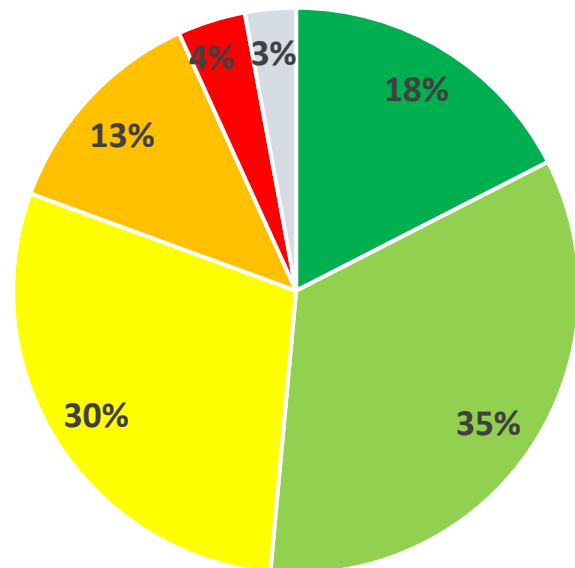


Ruim de helft van de reizigers uit ons panel vindt het standaard tonen van de stiptheid een goed idee. Daarnaast staat 30% van de deelnemers hier neutraal tegenover.

### Aandachtspunt: betekenis percentage

Meerdere reizigers vinden het onduidelijk wat met het percentage wordt bedoeld. Uit navraag bij NS blijkt het de 5 minuten punctualiteit over een periode van 13 weken te zijn van de laatste trein uit het reisadvies. De overstap wordt niet meegenomen in de berekening. Deze uitleg is niet terug te vinden in de planner.

Het is echter de vraag wat de reiziger er aan heeft als deze uitleg wel zou worden gegeven. De huidige indicator geeft namelijk niet de informatie die de reiziger nodig heeft. De reiziger wil weten hoe groot de kans is op tijd aan te komen en in hoeverre dit wordt bepaald door de eerste trein (het halen van de overstap).



- Hele goede aanpassing
- Goede aanpassing
- Neutraal
- Slechte aanpassing
- Hele slechte aanpassing
- Geen mening

Nu alleen de stiptheid van de laatste trein wordt gegeven kan de reiziger op het verkeerde been worden gezet. De stiptheid van deze trein kan veel hoger zijn dan die van de overstap (als de eerste trein regelmatig te laat is) of veel lager. In het eerste geval kan de reiziger een lagere punctualiteit ervaren dan de reisplanner schetst. In het tweede geval kan de reiziger onnodig een trein eerder nemen en dan ontdekken dat dit zinloos was omdat het probleem bij de tweede trein ligt.

Ook de grens van 5 minuten sluit niet altijd aan bij de beleving van reizigers wat blijkt uit de volgende reactie van een reiziger die deze norm wel kent:

*“Het huidige percentage kan een vals gevoel van veiligheid geven. Als de overstap slechts 2 minuten is en mijn eerste trein is 3 minuten te laat dan is hij nog wel op tijd, maar mis ik mijn aansluiting!”*

Van belang is dus niet alleen dat het stiptheidspercentage goed wordt uitgelegd en dat het percentage inzicht geeft in de hele reis en specifiek de overstap in plaats van alleen de laatste rein in de keten. Het is ook belangrijk dat wordt gekeken naar de feitelijke overstaptijd. Dit vraagt nadere uitwerking.

Hierbij zou ook gekeken kunnen worden naar een alternatief voor of aanvulling op het percentage, bijvoorbeeld een staafdiagram of thermometer, vergelijkbaar met de druktepoppetjes. Dit is wellicht duidelijker voor reizigers. Een paar procent verschil zegt immers ook weinig. Dit idee komt van deelnemers van het reizigerspanel en is in het onderzoek dus niet verder getoetst.

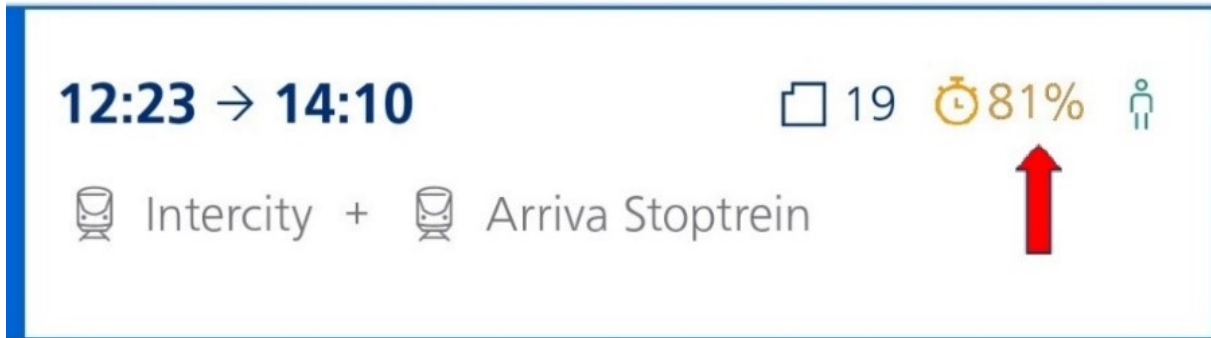
#### **Voorkomen van te veel informatie**

Het toevoegen van informatie over de overstaptijd, de betrouwbaarheid van de overstap en/of de betrouwbaarheid van de hele reis maakt dat de informatiedichtheid toeneemt. Dit vraagt in de verdere uitwerking aandacht omdat te veel informatie voor reizigers ook averechts kan werken: mensen kunnen te veel informatie niet goed verwerken.

Dit kan worden opgelost door de hoeveelheid informatie te beperken of door de vormgeving van deze informatie aan te passen. Het eerste is nu al mogelijk doordat informatie-items in de NS-reisplanner optioneel zijn en door reizigers aan en uit kunnen worden gezet.

## Idee 2: Stiptheidspercentage groene, rode of oranje kleur geven

Dit idee is een verdere uitwerking van idee één. Hierbij wordt het tonen van het stiptheidspercentage verder versterkt door het een kleur mee te geven. Wanneer de stiptheid onder een bepaald niveau komt zal deze oranje of rood kleuren om aan te geven dat de stiptheid lager is dan wat je mag verwachten respectievelijk slecht is. Het idee hiervan is dat het dan voor de reiziger duidelijker is dat in deze gevallen de kans kleiner is dat de aankomst op tijd is.

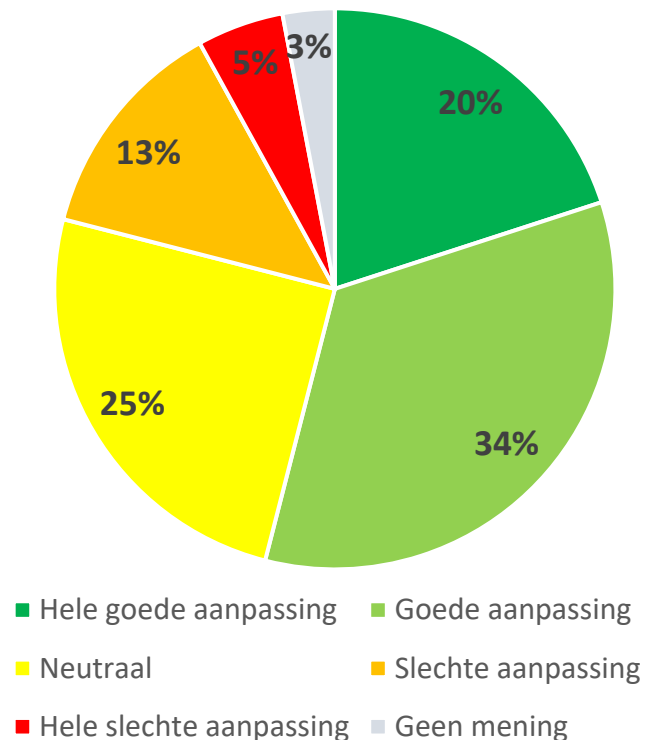


Ruim de helft van de reizigers uit ons panel vindt het toevoegen van een kleur aan het stiptheidspercentage een goed idee. Nog eens 25% van de deelnemers staat hier neutraal tegenover.

### Aandachtspunt: kleurenblinden

Reizigers die kleurenblind zijn zullen geen baat hebben bij het alleen toevoegen van kleuren. Zij hebben wel baat bij het tonen van het percentage.

Voor reizigers met een andere visuele beperking kan de informatie mogelijk worden verbeterd door het toevoegen van tekst in de omschrijving van de gebruikte afbeelding van het klokje zodat spraaksoftware dit kan vertalen in nuttige reisinformatie.



*"Het stiptheidswekkertje is verwarrend. Ik wil weten welke trein stipter is. Als dat altijd de eerste is moet de aansluitende trein een probleem zijn, of andersom. Nu is het een gok want ik weet alsnog niets. Daardoor kan ik ook mijn reisgedrag niet aanpassen."*

### Idee 3: Waarschuwing in routestrip als de overstap onbetrouwbaar is.

Bij idee drie wordt er een gevarendriehoek in de routestrip getoond wanneer de overstap als onbetrouwbaar wordt bestempeld. Aanvullend wordt tekstueel aangegeven dat de overstap vaak wordt gemist.

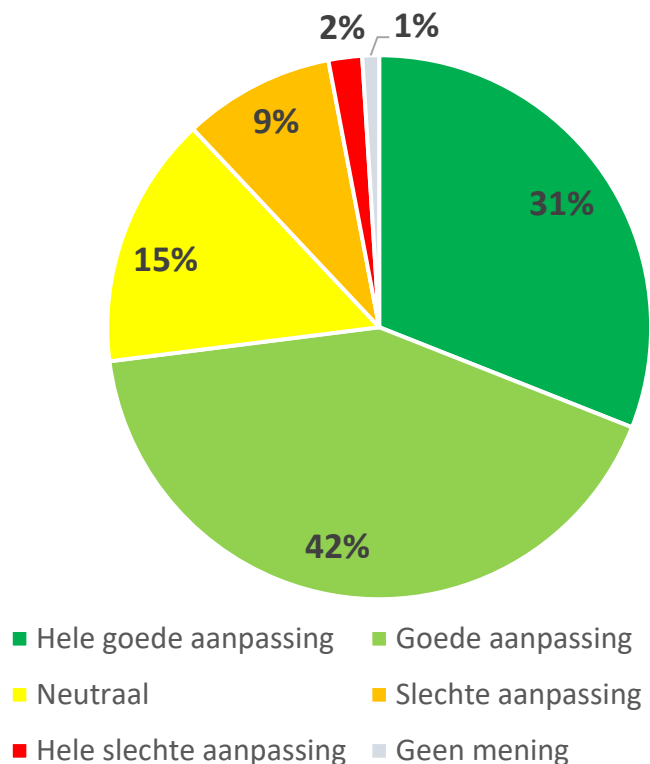


Voor dit idee is veel draagvlak. 73% van de deelnemers vindt dit een hele goede of goede aanpassing.

#### Aandachtspunt: formulering boodschap

De formulering luistert nauw. Eén deelnemer merkt op dat het niet mag klinken alsof de reiziger de overstap niet haalt door eigen acties (of gebrek daaraan), terwijl het juist aan de vervoerder of infrabeheerder ligt. Deze reiziger suggereert te kiezen voor iets als "Dit is een zeer korte overstaptijd". Andere reizigers missen daarnaast uitleg waarom de overstap vaak wordt gemist (zie citaat).

Een deelnemer suggereerde geen gevarendriehoek te gebruiken maar de minuten voor de overstaptijd een kleurcode te geven: groen=veilig, oranje redelijke kans op missen, rood: grote kans op missen.



*"Ik heb liever concrete dan 'vage' informatie: liever een concrete aanduiding dan een 'vage' aanduiding met een uitroepteken."*

#### Wat te doen bij een te smalle routestrip?

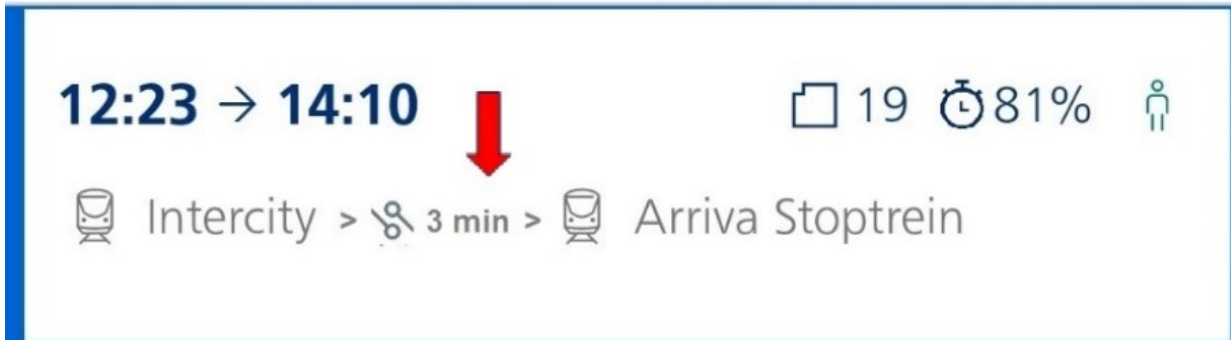
Als er meerdere overstappen zijn dan kan dit leiden tot een relatief lange routestrip. Ook nu al vallen routestrips bij twee of meer overstappen vaak deels buiten beeld. Het toevoegen van informatie zoals in idee 3 en 4 vergroot dit probleem. Dit kan op verschillende manieren worden opgelost:

- langere routestrips door laten gaan op de volgende regel
- de reiziger de mogelijkheid bieden de routestrip te swipen
- Intercity en Arriva stoptrein inkorten tot "IC" en "ST" eventueel aangevuld met lijnummer.

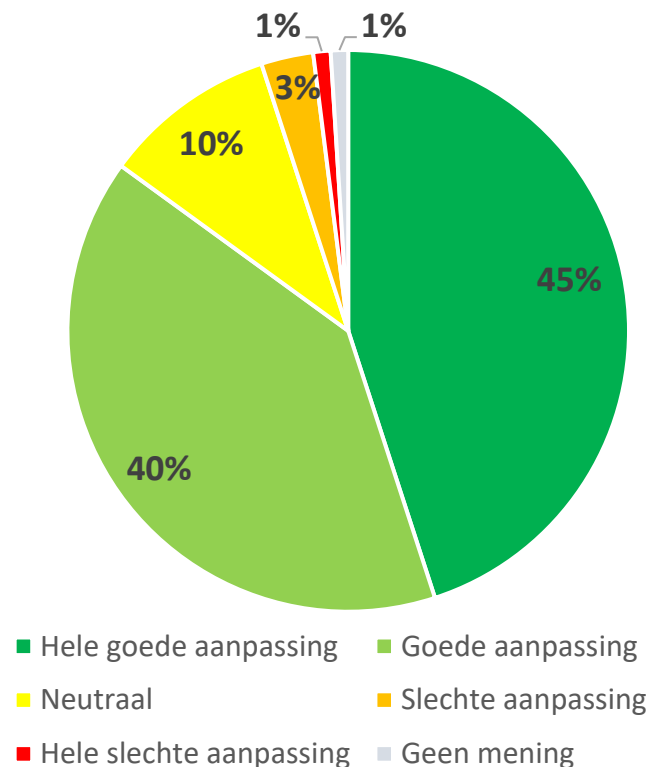
Deze verschillende opties zouden separaat bij reizigers kunnen worden getoetst.

#### Idee 4: Overstaptijd weergeven in routestrip

Reizigers weten nu vaak niet hoeveel tijd er is voor een overstap. Een getoonde overstap is volgens de normen haalbaar. Maar pas als op de details van een reisadvies wordt geklikt wordt duidelijk hoeveel tijd er beschikbaar is voor de overstap. Daarom hebben wij de deelnemers aan het panel het idee voorgelegd om in de reisplanner ook de beschikbare overstaptijd te tonen in de routestrip. De reiziger kan hierdoor beter inschatten of hij de overstap denkt te kunnen halen. Ook kan de reiziger bij een korte overstaptijd een zitplaats vlak bij de deur kiezen en/of bij aankomst al bij de deur klaar gaan staan om een sprintje in te zetten naar de volgende trein.



85% van de deelnemers aan dit onderzoek vinden het tonen van de beschikbare overstaptijd een hele goede of goede aanpassing. Nog eens 10% is neutraal. Hiermee is dit het meest gesteunde voorstel uit het onderzoek.



*“Goed idee! Zo kan ik in één oogopslag zien of ik moet haasten bij een overstap. Als ik een reisoctie zie met wat meer overstaptijd dan kan ik deze kiezen en als ik al onderweg ben kan ik zien of mijn overstaptijd als gevolg van vertraging van één van de treinen krapper of juist ruimer wordt”*

## Conclusies

### ***Dilemma 1: werkzaamheden***

Over het vaker schrappen van treinen tijdens werkzaamheden om zo de betrouwbaarheid te vergroten is er geen eenduidig beeld. Een meerderheid van de reizigers is hier tegen, maar er is ook een grote minderheid die hier wel begrip voor heeft. Een bredere blik is nodig op de ervaren hinder van reizigers tijdens werkzaamheden. Het gaat niet alleen om punctualiteit maar ook om wachttijd, reistijd en vervoerscapaciteit (drukke). Het communiceren over werkzaamheden en de reiziger geïnformeerde keuzes laten maken, is daarom belangrijk. Daar past vervolgens eerder een zo groot mogelijk aanbod aan treinen bij in plaats van het minder laten rijden van treinen.

Bijna 1 op de 5 van de ondervraagde spitsreizigers die aangeven tijdens werkzaamheden toch tijdens de spits te blijven reizen is bereid in de daluren te reizen als zij extra korting zouden krijgen tijdens de werkzaamheden. Hier ligt een kans om overvolle treinen en een slechtere punctualiteit te voorkomen als tijdens werkzaamheden minder capaciteit beschikbaar is.

**Reizigers willen zo min mogelijk hinder van werkzaamheden. Dit is een optelsom van reistijd, punctualiteit en vervoerscapaciteit. Een deel van de reizigers is bereid tijdens werkzaamheden de spits te mijden als zij hiervoor worden beloond. Dit zal bij werkzaamheden vaker toegepast moeten worden.**

### ***Dilemma 2: onbetrouwbare overstappen***

Wanneer een overstap voor langere tijd onbetrouwbaar is wijst een grote meerderheid van de deelnemers aan het Reizigerspanel het verbreken van aansluitingen om zo de stiptheid te verbeteren af. Reizigers willen de vrijheid hebben zelf hun reis te kiezen en specifiek meer eigen regie hebben op de (voorbereiding van) overstappen tijdens de reis. De reisinformatie moet dit ondersteunen.

De meeste reizigers zijn bereid een paar minuten vertraging te accepteren als andere reizigers daardoor hun aansluiting kunnen halen en door het overnemen van de aansluiting geen grote vertraging oplopen. Belangrijk is wel dat dan volgende aansluitingen niet worden verbroken.

**Reizigers zijn tegen het verbreken van aansluitingen. Zij willen beter worden geïnformeerd over de stiptheid van aansluitingen en mogelijke alternatieve reisopties als een geplande aansluiting zou worden gemist. Reizigers willen grip op krappe aansluitingen. Zij vragen wachttijdregelingen te bieden waar dit mogelijk is, informatie daarover op te nemen in de reisinformatie en een consequente uitvoering van deze wachttijdregelingen.**

### ***Meer regie voor reiziger tijdens plannen én uitvoeren reis door informatie in reisplanner***

Meer informatie is wenselijk in de NS-reisplanner over de haalbaarheid van aansluitingen zowel in de geplande situatie als in een verstoorde situatie. Meerdere ideeën om de reisplanner op dit punt aan te passen worden door een (zeer) grote meerderheid van de deelnemers gesteund. Wel zijn er nog enkele aandachtspunten die uitwerking vragen.

**Reizigers zien graag dat in de NS-Reisplanner de beschikbare overstaptijd in de routestrip wordt getoond en dat een waarschuwing wordt toegevoegd als een overstap onbetrouwbaar is. Wij adviseren deze twee verbeteringen die breed worden gesteund snel door te voeren. Een meerderheid van de deelnemers wil verder graag dat informatie over de stiptheid van aansluitingen wordt getoond. Deze informatie moet dan wel bruikbaar en begrijpelijk zijn en dat is nu niet het geval.**