

**‘Advies Informatievoorziening in het openbaar vervoer’**

Den Haag, december 2013

Voorall   
Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 – 365 52 88  
[www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)  
info@voorall.nl

Inhoudsopgave

[Inleiding 3](#_Toc373180766)

[Uitgangspunten informatievoorziening 4](#_Toc373180767)

[Statische informatievoorziening 5](#_Toc373180768)

[Dynamische reisinformatie 9](#_Toc373180769)

[Conclusie 9](#_Toc373180770)

Advies informatievoorziening in het openbaar vervoer

# Inleiding

Regelmatig wordt Voorall door Hagenaars met een beperking geattendeerd op onvolmaaktheden van de informatievoorziening rond het openbaar vervoer. Opmerkingen bereiken Voorall over slecht leesbare nummeraanduiding en eindbestemming op de trams, de slecht leesbare informatie op de halte en het niet werken van de informatiepanelen en omroepinstallatie in trams of bussen. Daarnaast zijn er klachten over de summiere informatie op de verschillende soorten beeldschermen in bus en tram. Het zijn vooral de mensen met een visuele beperking die hierdoor gehinderd worden.

Met dit advies wil Voorall een bijdrage leveren aan het toegankelijker maken van de informatievoorziening in het stedelijke openbaar vervoer. Het advies is dan ook bedoeld voor de in de Regio Haaglanden werkende openbaar vervoersbedrijven, het Stadsgewest Haaglanden en de gemeente Den Haag.

In eerste instantie richt het advies zich op de statische (vaste) informatievoorziening. Er wordt ook aandacht gegeven aan de dynamische (variabele) informatievoorziening maar dan vooral in relatie tot de statische informatie. Hoewel de dynamische informatievoorziening in belangrijkheid toeneemt, is de statische informatie van cruciaal belang als de dynamische (lees digitale) informatievoorziening uitvalt.

Onder reisinformatie wordt verstaan: alle informatie die nodig is om zelfstandig (dus zonder assistentie) en op een gelijkwaardige manier gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Reisinformatie reikt dus vanaf het moment dat men beslist een reis te ondernemen tot het moment van aankomst op de bestemming.

Bij het doen van voorstellen wordt vooral aandacht besteed aan de doelgroep van Voorall, de mensen met een beperking. De voorgestelde verbeteringen zijn echter voor iedere reiziger een verbetering. Een goede informatievoorziening zorgt voor een beter ‘toegankelijk’ openbaar vervoer voor iedereen, beperkt of onbeperkt.

# Uitgangspunten informatievoorziening

Informatievoorziening ten behoeve van reizigers in het openbaar vervoer betreft een totaal pakket. Voor dit pakket dient een visie door de verantwoordelijke instanties te worden ontwikkeld met betrekking tot de reisinformatie en de presentatie daarvan. Het totaalpakket omvat informatie in de voertuigen, op de haltes en digitaal via internet.   
De informatie dient voor de verschillende vervoersystemen (trein, lightrail, metro, tram en bus), en dus bij de verschillende vervoerders, in dezelfde vorm te worden aangeboden. Deze uniformiteit geldt zowel in als buiten het voertuig. De inhoud van de informatie kan per vervoersmodaliteit echter verschillen.  
Informatie in de voertuigen dient zowel visueel als auditief te worden aangeboden. We spreken in deze situatie over statische (onveranderlijke) informatie. De dynamische (veranderlijke) informatie is onderhevig aan wijzigingen voortkomend uit de situatie op een moment.  
  
Goede reisinformatie voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- correct;

- volledig;

- inhoudelijk eenvoudig en duidelijk;

- uniform;

- beperkt in hoeveelheid.

# Statische informatievoorziening

Inleiding

Een reis met het openbaar vervoer begint met het zoeken naar informatie over de halten, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de halten en het voertuig. Om de informatie op te zoeken is internet het medium om dit te bereiken. Maar ook een papieren lijnennetkaart is een gemakkelijk te hanteren kaart om je te oriënteren.

Voor wat betreft het internet kunnen we gebruik maken van verschillende websites die informatie verschaffen over het OV. De belangrijkste sites voor deze regio zijn HTM-Reisinformatie ([www.htm.net](http://www.htm.net)), Veolia (<http://www.veolia-transport.nl/haaglanden/index.html>), Arriva (<http://www.arriva.nl/home/zuid-holland/>), RET (<http://www.ret.nl/>), NS (<http://www.ns.nl/>) en 9292 ([www.9292ov.nl](file:///C:\Users\4all_ed\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\5HH40KVC\www.9292ov.nl)).

Op de halten is informatie over de vertrektijden van het OV en algemene informatie over het Openbaar Vervoer te vinden. In de tram of bus moet men zich kunnen oriënteren waar men zich bevindt.

Al deze punten komen in dit hoofdstuk aan de orde. Veel van wat hieronder besproken wordt, is ook in een breder kader beschreven in een rapport van het ingenieursbureau AVG Movares dat in opdracht van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer een quick scan heeft gedaan naar toegankelijke reisinformatie. Dit rapport dateert van september 2007 en is gebruikt als leidraad voor dit advies.

Thuis

Website HTM

Het eerste dat opvalt, is dat de site weinig aandacht besteed aan informatie voor mensen met een beperking. Noch in het gebruik van de site noch inhoudelijk. Een zoekopdracht met het woord gehandicapten levert slechts één hit op (sentire produkt). Doen we hetzelfde bij de RET website dan vinden we veel meer hits met onderwerpen als rolstoel toegankelijkheid, visueel beperkten en reizen met een begeleider. Er is hier een aparte pagina over toegankelijkheid.

Bij de HTM website is het niet mogelijk een kaart apart te downloaden die bij het reizen gebruikt kan worden. Dit is bij andere OV vervoerders wel mogelijk. In Karlsruhe (<http://www.kvv.de>) heeft men een kaart met daarop aangegeven welke halten toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking.

Er bestaat een site http:// www.haltescan.nl waarop voor de regio Haaglanden de halten op een kaart zijn aangegeven en waarop informatie wordt verstrekt over de toegankelijkheid van de halten. Het lijkt logisch dat via een link op de site van de HTM deze informatie vindbaar is. Het is wel wenselijk dat de site up to date wordt gehouden.

Er is op de site geen telefoonnummer te vinden waar men terecht kan met vragen over toegankelijkheid.

Website Veolia en Arriva

Op de internetsite van Veolia en Arriva wordt aandacht besteed aan de voorzieningen voor mensen met een beperking. Ook wordt een link gelegd met de site ‘haltescan.nl’. De site is echter niet ‘drempelvrij’. Het downloaden van een kaart kan wel, maar levert geen duidelijk hanteerbare kaart op.

Website 9292

Ook hier moet worden geconstateerd dat er geen aandacht is voor reizigers met een beperking.

Op de site wordt hierover geen informatie verstrekt en ook niet doorverwezen naar websites waar de informatie wel te halen is. Op zijn minst lijkt het gewenst dat 9292 algemene informatie geeft voor mensen met een beperking.

Lijnennetkaart HTM

De lijnennetkaart ziet er verzorgd uit, is helder en overzichtelijk vormgegeven. Het uitgevouwen formaat is wel een handicap, gezien de grootte. Het is het overwegen waard om naast deze kaart te kiezen voor een lijnennetkaart die niet gekoppeld is aan een stadsplattegrond waardoor er gewerkt kan worden met meer handzame kaarten. In een pdf formaat kan deze kaart ook via de internetsite gedownload worden. (noot: sinds het voorjaar van 2013 beschikt de HTM over zo’n kaart. Deze is echter nog niet op de site beschikbaar)

Suggesties ter verbetering

* Zorg voor een toegankelijke website, d.w.z. voor een ‘drempelvrije’ website. Vooral de mensen met een visuele beperking worden hiermee geholpen, waardoor het voor hun makkelijker wordt om zelfstandig te reizen.

Een drempelvrije site is te herkennen aan dit plaatje: 

* Besteed aparte aandacht aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer door op de site een aparte pagina hiervoor te reserveren (HTM).
* Zorg ervoor dat bij het plannen van een reis de halteinformatie wat betreft toegankelijkheid direct zichtbaar is door het gebruik van iconen.
* Geef duidelijk aan waar men terecht kan voor vragen door het verstrekken van een telefoonnummer en een e-mail adres.
* Gebruik 9292 om het beleid in het kader van toegankelijkheid te communiceren en geef daarop verwijzingen aan met links waar nadere informatie is te vinden.
* Zorg voor downloadbare kaarten met informatie over de toegankelijkheid van de halten.

Halte

Tram/bushalte

De informatievoorziening in de abri op de halte is meestal up to date. De leesbaarheid is vaak een probleem. Voorgesteld wordt om een groter lettertype te gebruiken. Een goed voorbeeld kan worden gevonden bij de tijdtabellen van Veolia.

Het is wenselijk om op de halte duidelijk aan te geven of de halte al of niet toegang geeft aan mensen met een beperking. Dit kan gebeuren door middel van een symbool. Voorall doet graag een voorstel om deze symbolen te uniformeren en eventueel een kwalificatie aan de haltetoegankelijkheid te geven.

Suggesties ter verbetering

* Gebruik een grotere letter voor de teksten in het informatiepaneel. Kijk hiervoor naar de richtlijnen van de Oogvereniging
* Geef door symbolen aan of een halte wel of niet toegankelijk is. Voorall wil meedenken over deze kwalificatie van de halten

Tram/Bus vervoer

In de GTL 8 voertuigen en bussen is een lcd-scherm aanwezig. De zichtbare informatie is voldoende. De eindbestemming wordt duidelijk aangegeven en de volgende halte wordt tijdig getoond. Daarnaast kan men zien welke opvolgende halten er komen. Wel is het wenselijk om bij de halteaanduiding ook aan te geven welke overstapmogelijkheden er zijn en welke **belangrijke** voorzieningen in de buurt te bereiken zijn. Hierbij moet worden gedacht aan belangrijke openbare gebouwen (bv. stadhuis, ziekenhuis, provinciehuis, politiebureau) en grote toeristische attracties. De akoestische informatie is duidelijk maar wel is geconstateerd dat de omroepinstallatie het regelmatig niet doet. Dan is er wel beeld doch geen geluid. Dit is niet alleen voor slechtzienden zeer lastig.

In de Citadis trams is de informatievoorziening onvoldoende. Er is geen scherm, maar men moet het doen met een ‘lichtkrant’ waarop alleen de eindbestemming en de volgende halte wordt getoond. Dit geeft te weinig informatie en aanvullende informatie is niet zichtbaar te maken. Ook in deze voertuigen gebeurt het regelmatig dat de geluidsinstallatie niet aanstaat.

De akoestische informatie moet overeen komen met de zichtbare informatie. Zo wordt wel gemeld door de omroepinstallatie welke halte niet toegankelijk is voor mensen met een rolstoel of scootmobiel, maar op het scherm is dat via een icoon niet terug te vinden.

Verder is het belangrijk dat men zowel via het gehoor als visueel erop geattendeerd wordt dat er een middenhalte wordt aangedaan en dat men de andere deur moet gebruiken.

Bij trams waarbij de bestuurder afgeschermd zit, zoals bij de Citadis en de Avenio, is het gewenst dat als de tram stil staat bij een halte en de deuren zijn geopend men via de omroep in het voertuig hoort welke tram er voor staat en in welke richting de tram rijdt. Dat is voor alle reizigers belangrijk, omdat geconstateerd moet worden dat de informatiepanelen aan de zijkant vaak uitstaan dan wel slecht zichtbaar zijn.

De lijnaanduiding aan de voorzijde van het voertuig munt niet uit in helderheid. De ruimte tussen cijfer en tekst is zeer klein.

De informatieborden in de trams zijn qua lay out niet al te duidelijk. Hier zou ervoor gekozen kunnen worden om met kleurlijnen te werken die overeenkomen met de nieuwe lijnennetkaart die niet gekoppeld is aan de stadsplattegrond.

Suggesties ter verbetering

* Breid de informatie op de lcd schermen uit met overstapinformatie en het aangeven van **belangrijke** voorzieningen.
* Zorg ervoor dat de omroepinstallatie het doet en laat de chauffeur deze omissie ondervangen als de omroepinstallatie niet werkt.
* Voorzie de Citadis trams van lcd schermen met dezelfde informatie die bij de GTL 8 wordt voorgesteld.
* Zorg ervoor dat de akoestische informatie overeenkomt met de zichtbare informatie.
* Geef zowel zichtbaar als hoorbaar aan welke zijde van het voertuig moet worden uitgestapt.
* Meld bij het halteren bij middenhalten en halten met meerdere lijnen, via de luidspreker welke tram in welke richting voorstaat.
* Zorg ervoor dat de informatie ook aan de buitenzijde goed zichtbaar is.
* Kies voor een heldere lay-out voor de informatieborden in de tram.

# Dynamische reisinformatie

Het is niet de eerste opzet van dit advies, maar het is duidelijk dat dynamische reisinformatie voorlopig nog niet zonder statische informatie kan. Pas als de statische informatie compleet en betrouwbaar is, kan ook de dynamische reisinformatie een volwaardige functie vervullen.

Het is onmiskenbaar dat dynamische (digitale) reisinformatie op termijn een steeds grotere rol gaat spelen. Deze manier van informatievoorziening is nog volop in ontwikkeling en is nog kwetsbaar in het gebruik. Het is dan nodig om op de statische (analoge) informatie te kunnen terugvallen.

Des te belangrijker is het om de statische informatie goed op orde te hebben en die zoveel mogelijk te laten integreren met de dynamische informatie.

# Conclusie

De conclusie is gerechtvaardigd dat de statische reisinformatie de basis is van een goede informatievoorziening en dat die nooit alleen door dynamische informatie kan worden vervangen. De dynamische informatie is aanvullend op de statische en dient daarmee geïntegreerd te zijn. De statische informatie dient in kwaliteit naar een hoger plan te worden gebracht, waarbij er ook aandacht moet zijn voor de passagier met een beperking. In de notitie Uitgangspunten Integraal Toegankelijk Openbaar Vervoer worden hiervoor richtlijnen gegeven waaraan de reisinformatie moet voldoen om voor mensen met een beperking goed te kunnen functioneren.

Met dit advies wil Voorall hiertoe een bijdrage leveren, waarbij uitdrukkelijk de informatievoorziening voor mensen met een beperking een leidraad is geweest. Dat betekent dat ruim 20% van de Haagse bevolking beter wordt bediend.

Voorall, Projectgroep Toegankelijk Openbaar Vervoer (TOV)

December 2013