



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Verstoring voorbij: treintussen Den Haag en Gouda volledig hervat.

Over het Actieplan Groei op het Spoor

Het kabinet Balkenende IV had als ambitie om het gebruik van de trein te laten toenemen, door het reizen met de trein voor meer mensen meer aantrekkelijk te maken. Hiervoor is in 2007 het Actieplan 'Groeit op het spoor' opgesteld. Het Actieplan bestaat uit een groot aantal concrete maatregelen die eraan bijdragen dat mensen snel, comfortabel en betrouwbaar van deur tot deur komen. Het gaat om maatregelen op het gebied van voor- en natransport, informatievoorziening aan reizigers, treinaanbod, kennismakings- en kaartacties en mobiliteitsverspreiding. De maatregelen zijn de afgelopen jaren door het Ministerie van IenM, NS, ProRail en andere (overheids)organisaties in gezamenlijkheid gefinancierd en uitgevoerd.

I-teams: reisinformatie op en rond stations op orde brengen

Informatievoorziening

Waarom

Goede reisinformatie is een belangrijke randvoorwaarde voor een prettige reis. Met reisinformatie die op de juiste momenten en op de juiste plaatsen aanwezig is, wordt onzekerheid bij de reiziger weggenomen en de tevredenheid vergroot. De verantwoordelijkheid voor de statische informatievoorziening (bewegwijzering) op en rond stations is echter zeer versnipperd. Niet altijd is duidelijk welke partij waarvoor verantwoordelijk is. Met de zogenaamde I-teams (Informatieteams) wilde het ministerie van IenM de statische informatievoorziening verbeteren, met het perspectief en het belang van de reiziger als uitgangspunt.

Hoe

De I-teams hebben gezocht naar verbeterpunten in de reisinformatie. Een I-team bestaat uit een breed gezelschap van partijen die belang hebben bij of verantwoordelijk zijn voor een bepaald station, zoals bus- en treinvervoerders, NS Stations, gemeente, OV-autoriteit, Rover en de ouderenbond. ProRail was verantwoordelijk voor het daadwerkelijk doorvoeren van de verbeterpunten. De uitvoering van de maatregel begon met de uitvoering van een pilot in de provincie Noord-Brabant. Belangrijke reden daarvoor was onder meer dat in Brabant al een goed platform van belanghebbenden en verantwoordelijken actief was. Er kon dus direct actie worden ondernomen. Voor de pilot zijn vier stations geselecteerd: Roosendaal, 's-Hertogenbosch, Tilburg en Eindhoven.



Voor- en natransport



Informatievoorziening



Treinaanbod



Kaartjes en kennismaken



Spreiding van mobiliteit

Na de pilot hebben de I-teams de 50 grootste stations bezocht. Daarnaast zijn nog 33 kleinere stations – maar wel met meer dan 5000 in- en uitstappers- aangepakt:

- De I-teams keken tijdens hun stationsbezoeken naar alle reizen van en naar het station en naar de duidelijkheid van de informatie op de verschillende routes die reizigers van, naar en door het station afleggen. Ook niet-reizigers zijn hierbij betrokken omdat zij met een frisse blik kijken naar de informatievoorziening op stations. Zo bleek de bewegwijzering voor niet-reizigers vaak onvoldoende (duidelijk). “Waar is de uitgang?” was een veelgehoorde vraag, en “Waar vind ik hoe laat de treinen vertrekken?”.
- Na de stationsbezoeken kwamen de partijen die verantwoordelijk zijn voor reisinformatie bij elkaar. Samen besloten zij wat de beste (maatwerk)oplossing is voor de gesignaleerde knelpunten. Aan de orde kwam bijvoorbeeld het verwijderen, aanpassen en toevoegen van bepaalde borden. Bureau Spoorbouwmeester gaf daarbij adviezen ten aanzien van de uniforme uitstraling van de reisinformatie.
- ProRail heeft voor het inventariseren en de uitvoering van de verbeteringen gezorgd. Door alle belanghebbenden de kans te geven input te leveren is hierbij een breed draagvlak gecreëerd.

Aanvankelijk vielen de stations van de Nieuwe Sleutelprojecten – de hogesnelheidsstations – niet onder de maatregel uit het Actieplan. Door de soms langdurige werkzaamheden bleek op deze stations echter juist extra behoefte aan goede (statische) reisinformatie. Vanuit het Actieplan is daarom budget vrijgemaakt voor het realiseren van tijdelijke bewegwijzering zodat reizigers ook tijdens de verbouwwerkzaamheden hun weg goed kunnen vinden op het station. Het ging daarbij om de stations Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal, Rotterdam Centraal, Utrecht Centraal, Arnhem, Delft en Breda.

Resultaten

De doelstelling om met de I-teams 86 stations te bezoeken is gehaald. Voorbeelden van de maatregelen op stations zijn:

- extra borden in fietsstallingen of bij P+R-terreinen die de route naar het station aangeven
- betere verwijzing vanaf de perrons naar de uitgang van het station
- betere verwijzing vanuit de stationsomgeving naar de ingang van het station
- betere markering van bijvoorbeeld de taxistandplaats of de Kiss&Ride-plaats
- meer consistentie in pictogrammen op en rond de stations
- alle vormen van natransport op één bord, direct bij de uitgang van het station, inclusief bestemmingen in de omgeving van het station.

In 2011 en 2012 is de effectiviteit van de I-teams onderzocht. Bij een groep van meer dan 80 respondenten is zowel een o-meting als een i-meting uitgevoerd op de aspecten ‘zoektijd’ en ‘zoekgemak’. Het onderzoek (‘testdagen’) heeft plaatsgevonden op de stations Muiderpoort en Nijmegen. De groep respondenten bestond uit OV-reizigers die het jaar daarvoor niet op het betreffende station zijn geweest. De conclusie van het onderzoek luidt dat de nieuwe bewegwijzering op de stations Muiderpoort en Nijmegen een significante verbetering in zoektijd en zoekgemak voor vrijwel alle getoetste faciliteiten heeft opgeleverd. Het is aannemelijk dat dit ook voor de andere stations in meerdere of mindere mate het geval is. Met name het betrekken van het perspectief van reizigers die niet bekend zijn op een station leverde nieuwe inzichten op. Dit type reiziger moet zich immers voortdurend oriënteren. En dat stelt hoge eisen aan de informatievoorziening.

Vanuit het Actieplan is inmiddels tijdelijke bewegwijzering gerealiseerd bij zes grote stations waar verbouwwerkzaamheden plaatsvinden (Amsterdam Centraal, Den Haag Centraal, Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal, Arnhem en Delft). Voor station Breda is budget gereserveerd om tijdelijke bewegwijzering te realiseren.

Bijlagen:

- Evaluatierapport I-teams(Nijmegen, Muiderpoort), door Forum
- Checklist I teams
- Voorbeeld ‘Bevindingen station Roosendaal’
- I-teams maken het station weer overzichtelijk - Artikel OV Magazine, april 2009

Dit is een uitgave van het

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag
www.rijksoverheid.nl/ienm

Februari 2014 | V72-622460