

# Wat te doen met de Lijnbus?

Tijdens tijdelijke verkeersmaatregelen

Dennis Jongen

4<sup>de</sup> studiejaar Mobiliteit - NHTV

**Samenwerking**

**Werzaamheden**

Bus

**stappen**

**Tijd**

**Vertraging**

Plan  
Fouten

**Samen**

Overlast

Aannemers

Omleiding

Imago

Overheid

Stremming

Vervoerder

OV

Hinder

Haltes

Evenement  
Betrouwbaar

**Reisinformatie**

# Wat te doen met de Lijnbus?

## Tijdens tijdelijke verkeersmaatregelen

November 2014 – Januari 2015

Dennis Jongen  
Studentnr. 111846

Cursus: Mobiliteit & Techniek  
Docent: Ruud Hornman

4<sup>de</sup> studiejaar: Major Mobiliteit  
Mobiliteit (Verkeerskunde) – NHTV Breda

Dit verslag is digitaal beter leesbaar via:  
[bit.ly/TijdelijkBus](https://bit.ly/TijdelijkBus) of door de QR-code (>) te scannen!



# Voorwoord Opdracht

Deze opdracht was een vrije opdracht in het kader van de cursus Mobiliteit en Techniek binnen de major Mobiliteit op de NHTV.

De keuze voor het onderwerp is gekomen door mijn interesses in Mobiliteitsmanagement en Openbaar Vervoer, bij deze opdracht heb ik het raakvlak gezocht tussen verkeersmanagement (verplicht element van de opdracht) en het OV. De opdrachtkeuze is ontstaan door eigen (helaas negatieve) ervaringen van OV reizen tijdens wegwerkzaamheden of evenementen. Aangezien hier vrij weinig over is gepubliceerd leek het mij een mooie manier om de opdracht vorm te geven.

Ik hoop dat u met plezier dit onderzoek zal lezen en hierbij bedank ik de NHTV en Ruud Hornman (docent van de cursus) voor het bieden van deze mogelijkheid om een opdracht zelf samen te stellen.

Breda/Landgraaf, 2015

Dennis Jongen, vierdejaarsstudent Mobiliteit



Email:  
[info@dennisjongen.nl](mailto:info@dennisjongen.nl)



LinkedIn:  
[Dennis Jongen](#)



Portfolio:  
[Dennisjongen.nl](#)



About.me:  
[Dennis Jongen](#)

# Inleiding onderzoek

Dagelijks wordt er op tal van plaatsen in Nederland gewerkt aan verbeteringen aan onze infrastructuur, daarnaast vindt er iedere weekend wel een kortstondig evenement plaats waarbij wij onze infrastructuur tijdelijk niet kunnen gebruiken voor het afwikkelen van het verkeer.

Al deze wegwerkzaamheden en evenementen zorgen er dus voor dat wij vaak flexibel moeten zijn in de manier waarop we de infrastructuur dagelijks gebruiken. Nu werken de verschillende partijen waaronder de overheid samen om de hinder voor de weggebruiker zo klein mogelijk te houden. Dit door vooraf via een gestructureerde manier te werken aan een plan waarbij de verkeershinder zoveel mogelijk beperkt blijft. Maar wat opvalt is dat het openbaar vervoer tijdens deze tijdelijke verkeersmaatregelen niet altijd de gewenste prioriteit krijgt. Dit terwijl het openbaar vervoer er wel veel hinder van meekrijgt, op het moment van schrijven zijn er bijvoorbeeld bijna 200 stremmingen in het openbaar vervoer die te relateren zijn aan wegwerkzaamheden of tijdelijke afsluitingen (bron 9292) en zijn er ook nog talrijke zeer korte verkeersmaatregelen die niet eens worden gepubliceerd.

In dit onderzoek wordt gekeken of het OV daadwerkelijk veel hinder ondervindt van tijdelijke verkeersmaatregelen terwijl deze wellicht meer konden worden beperkt. Door middel van het bekijken van de reeds bestaande literatuur en het bekijken van voorbeeldsituaties in het land wordt een stappenplan opgesteld die moet bijdragen aan een vermindering van de hinder van tijdelijke verkeersmaatregelen aan het openbaar vervoer.

Zo kunnen we er samen voor zorgen dat de verkeershinder ook voor het openbaar vervoer beperkt blijft tijdens deze tijdelijke verkeersmaatregelen.

Dennis Jongen  
Landgraaf / Breda, november 2014 – januari 2015

## *OV / Openbaar vervoer*

In het verslag wordt gesproken over het "openbaar vervoer/OV", hiermee wordt de bus voornamelijk bedoeld. Echter, veel van de informatie is ook toepasbaar op tijdelijke verkeerssituaties met trams. Alleen worden deze vanwege de beperkte aanwezigheid van trams in Nederland niet specifiek genoemd.

# Inhoudsopgave

Aanleiding

Praktijkvoorbeelden

Stappenplan

1

2

3

4

5

6

Problematiek

Ideale (bus)omleiding

Voorbeeldcases

Dit onderzoek is opgebouwd uit een aantal delen. Allereerst wordt in hoofdstuk 1 uitgelegd wat de aanleiding is geweest om dit onderzoek te doen. Hierin zit ook de verklaring van de urgentie van het probleem in verwerkt. De vraag hierbij is: "Is het belangrijk dat het OV wordt meegenomen in het maken van tijdelijke verkeerssituaties en waarom is dit belangrijk?"

In hoofdstuk 2 wordt de problematiek verder uitgewerkt en worden de verschillende type problemen toegelicht. Kortom: "Met welke problemen krijgt het OV te maken tijdens een tijdelijke verkeerssituatie?"

Uit praktijkvoorbeelden kunnen vaak lessen worden getrokken voor de aanpak van problemen. Ook hierbij wordt kort stilgestaan in hoofdstuk 3, "Wat zijn goede en slechte praktijkvoorbeelden en wat zijn hierbij de leerpunten?"

Met alle informatie uit hoofdstuk 1-2-3 wordt in hoofdstuk 4 een overzicht gecreeerd waaraan een (bus)"omleiding" moet voldoen, het woord omleiding staat hier expres tussen aanhalingstekens omdat een omleiding niet altijd de juiste oplossing is. "Waaruit bestaat nu de ideale "busomleiding"?" is hier dus de vraag.

In hoofdstuk 5 wordt een stappenplan gecreeerd dat ervoor moet zorgen dat er op gestructureerde manier wordt gewerkt naar een optimale oplossing voor het OV tijdens tijdelijke verkeerssituaties. In hoofdstuk 6 wordt dit stappen toegepast op een voorbeeldcase.

1

## Aanleiding

Met de nodige verkeerskundige ervaring werkt Nederland al jaren om verkeershinder te beperken tijdens tijdelijke verkeerssituaties, maar het OV heeft vaak niet de nodige prioriteit. Terwijl men aan de andere kant probeert het OV te stimuleren. Is het dan wel of niet logisch dat het OV niet de “nodige” prioriteit krijgt tijdens deze situaties?

Zoals in het voorwoord al werd vermeld, zijn er dagelijks honderden tijdelijke aangepaste verkeerssituaties in Nederland waardoor het nodig is om hierop te reageren. Met tijdelijke verkeersmaatregelen probeert men deze hinder te beperken, voor het autoverkeer (en vrachtverkeer) wordt hier gewerkt met diverse literatuurmiddelen en de nodige ervaring. Zo heeft het CROW bijvoorbeeld een reeks aan publicaties gepubliceerd met betrekking tot “Werk in Uitvoering”. Binnen deze reeks aan publicaties zijn diverse tools en stappenplannen beschikbaar, die gemeenten of andere wegbeheerders kunnen gebruiken tijdens wegwerkzaamheden.

Voor het openbaar vervoer bestaat er eigenlijk nog weinig literatuur en geen stappenplan dat kan worden gebruikt om de hinder van wegwerkzaamheden te verminderen op het gebied van OV. Waarom dat stappenplan nog niet bestaat is eigenlijk niet duidelijk. Wij, in Nederland, hechten namelijk veel waarde aan het verbeteren van het openbaar vervoer. Het comfortabeler, sneller en betrouwbaarder maken van het openbaar vervoer staat hoog op diverse agendalijsten. Toch doet Nederland vrij weinig aan het verbeteren van het OV tijdens tijdelijke verkeerssituaties. Dit is ook een van de conclusies die [Treinreiziger.nl](http://Treinreiziger.nl) stelt in een recente observatie met betrekking tot de reisinformatie rondom omleidingen voor buslijnen.

Maar, is het ook wel nodig om iets te bedenken voor het verbeteren van het OV tijdens deze tijdelijke verkeerssituaties? In dit eerste hoofdstuk wordt kort gekeken naar de urgentie van het probleem.

## Deelvraag #1

“Is het belangrijk dat het OV wordt meegenomen in het maken van tijdelijke verkeerssituaties en waarom is dit belangrijk?”



## 1A. Reconstructie Gulpen

Een van de belangrijkste verkeersaders door het Zuid-Limburgse Heuvelland is de N278. Deze ader doorkruist het centrum van Gulpen. Tegelijkertijd is deze weg de toegangsweg tot het busstation van Gulpen. Het busstation van Gulpen vormt het centrale OV knooppunt van het heuvelland waar vandaan 8 tot 10 buslijnen starten, eindigen of tussentijds halteren. Het busstation onbereikbaar maken gedurende de totale werkzaamheden zou betekenen dat het busstation 8-9 maanden niet in gebruik kon worden genomen, een ondenkbaar scenario.

Door samenwerking tussen de verschillende partijen zijn er oplossingen bedacht die gedurende de verschillende bouwfasen werden gebruikt om zo de bereikbaarheid van het busstation per lijnbus te kunnen garanderen.

Dit voorbeeld laat zien dat deze reconstructie werkzaamheden ertoe leiden dat wanneer geen actie wordt ondernomen, 8 tot 10 buslijnen en een OV-knooppunt niet konden worden gebruikt voor een lange tijd.

Bron: Gulpen-Wittem.nl

Om antwoord te kunnen geven op de deelvraag, moet er worden gekeken naar de gevolgen van een tijdelijke verkeerssituatie op het openbaar vervoer.

Nu zijn er uiteraard talrijke tijdelijke verkeerssituaties mogelijk, van kleinschalig onderhoud, een reconstructie van een rijksweg of een lokale braderie die ervoor zorgt dat een dorpsstraat tijdelijk afgesloten is. Toch is het mogelijk om deze grote hoeveelheid aan mogelijke situaties terug te brengen naar twee type belangrijke gevolgen voor het openbaar vervoer.

1. Het OV kan gebruik maken van de bestaande route, met of zonder vertraging door obstakels op de route.
2. Het OV dient te worden omgeleid via een andere route.

### Bestaande route

Via de bestaande route kunnen de gevolgen ook weer divers zijn afhankelijk van de verkeerssituatie. In de meeste gevallen zullen beperkingen aan de infrastructuur waarbij de bus de bestaande route kan handhaven, een minder grote invloed hebben op het verloop van het OV.

Er zijn wel scenario's te bedenken waarbij dit niet het geval is, te denken valt aan versmallingen waarbij er minder rijstroken beschikbaar zijn of zelfs het delen met het tegemoetkomende verkeer van een rijstrook. Wat leidt tot het wachten op tegemoetkomend verkeer in de vorm van een tijdelijke VRI of een verkeersregelaar.

De gevolgen voor het OV bij het handhaven van de bestaande zullen dus beperkt blijven tot een (kleine) vertraging of tot een lagere betrouwbaarheid. Ondanks het ongemak zal dit (in de meeste gevallen) een kleinere impact hebben dan het omleiden van een OV route.

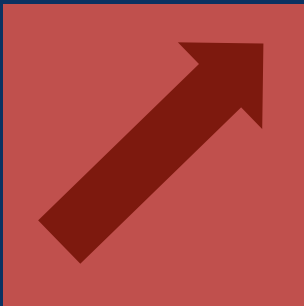
# Aanleiding

1

## Omleiding (via een andere route)

Tijdelijke verkeersmaatregelen zijn vaak niet te voorkomen aangezien er sprake is van een evenement dat de ruimte van de infrastructuur nodig heeft of vanwege onderhoudswerkzaamheden. Tijdens deze periodes waarin de infrastructuur niet volledig beschikbaar is zijn er een aantal scenario's mogelijk. Een van de mogelijke scenario's die vaak voorkomt is een omleiding. De bus wordt dan tijdelijk via een andere route gestuurd.

In een situatie van een omleiding kunnen er twee situaties ontstaan:



### Rijtijd stijging

In de meeste gevallen zal er sprake zijn van een rijtijd stijging aangezien het omrijden meer minuten kost dan de reguliere route.

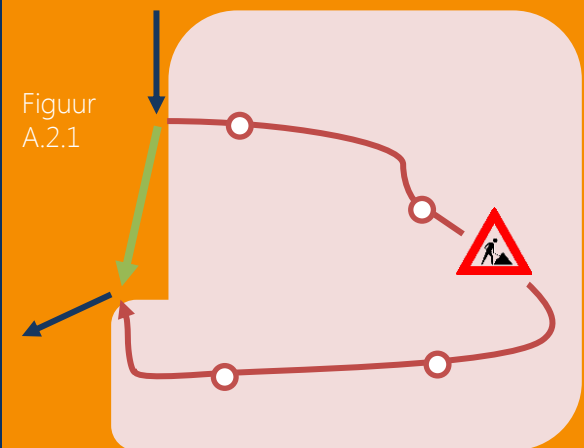


### Rijtijd vermindering

In sommige gevallen komt het voor dat bijvoorbeeld een bepaalde gebied niet kan worden aangedaan waardoor de omleiding een kortere route vormt dan de reguliere route. Zie ook voorbeeld 1B.

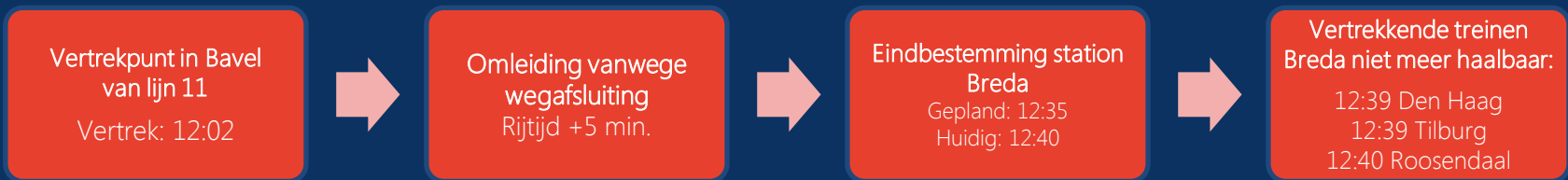
## 1B. Rijtijd vermindering?

Rijtijdvermindering bij een tijdelijke afsluiting klinkt vreemd maar kan zeker het geval zijn in de praktijk. In het geval van figuur A.2.1, rijdt de bus normaal vanuit het noorden via het lichtrode gebied naar het zuidwesten toe. Door de werkzaamheden wordt de bus omgeleid via de groene pijl waardoor de bus met een kortere route te maken krijgt. Nadeel is dat 4 haltes en een groot dekkingsgebied komen te vervallen door de tijdelijke verkorte route.



Beide gevolgen (bestaande route en omleiden) kunnen er dus toe leiden dat de rijtijd langer wordt dan gepland. Kort gezegd betekent dit dat men langer onderweg is van A naar B en kan dit leiden tot vertraging. Deze vertraging kan wellicht worden opgevangen doordat er in de huidige dienstregeling sprake is van een aantal reserveminuten die nu kunnen worden gebruikt. Dit heeft dan wel weer invloed op de betrouwbaarheid van de dienstregeling, bij het maken van de dienstregeling is uitgegaan van een bepaalde betrouwbaarheid die een bepaalde rijtijd vereist. Dit betekent in de praktijk dat een extra calamiteit of incident er direct voor zorgt dat er vertraging optreedt in de dienstregeling aangezien de reserveminuten worden gebruikt voor de geplande omleiding. De betrouwbaarheid wordt dus aangetast.

Wanneer er geen sprake is van reserveminuten in de rijtijd (en er dus eigenlijk een relatief strakke dienstregeling van kracht is) zal de omleiding direct leiden tot vertraging. Deze vertraging kan dan weer leiden tot het missen van aansluitingen op bepaalde overstappunten. In voorbeeld 1C is te zien dat bij een rijtijdverlenging van 5 minuten door een omleiding op bijvoorbeeld lijn 11 ervoor zorgt dat aansluitingen op station Breda niet meer mogelijk zijn waardoor reizigers wellicht tot 30 minuten langer onderweg zijn door het missen van deze aansluitingen.



*Voorbeeld 1B - Gevolgen van 5 minuten extra rijtijd kunnen groot zijn.*

De tijdelijke verkeerssituaties kunnen er dus toe leiden dat:

- Er vertraging optreedt binnen een OV reis
- De betrouwbaarheid van een OV reis daalt

Nou verwacht men dat de vertraging zich meestal maar beperkt tot een aantal minuten die het OV nodig heeft om langs de obstakels te komen, zoals in voorbeeld A2 de verlenging van 5 minuten. Voor het OV, waarbij knooppunten een zeer belangrijke rol spelen en overstappen cruciaal zijn in een van deur tot deur reis, heeft dit grotere nadelige consequenties. Een vertraging binnen een ketenverplaatsing van 30 minuten door het missen van een aansluiting zorgt ervoor dat de kwaliteit van het OV drastisch daalt.

Waar Nederland druk bezig is met het promoten van het OV komt de hiervoor beschreven situatie in een conflict te staan met het beleid dat diverse overheidsorganen hanteren. Het betrouwbaarder, sneller en comfortabeler maken van het OV wordt niet gehaald tijdens een dergelijke tijdelijke situatie. Aangezien het om een tijdelijke situatie gaat wordt het beleid hier vaak niet op toegepast. Een gemiste kans maar ook een gevaar voor het behoud van reizigers in het openbaar vervoer.

Het behouden van reizigers in het openbaar vervoer zou in theorie makkelijker zijn dan het binnenhalen van nieuwe reizigers. Wanneer het OV al haar "eigen reizigers" verliest wordt het binnenhalen van nieuwe reizigers een onmogelijke opgave. Potentiële keuzereizigers (een groep waar het OV nog een kans maakt) zullen het OV ook links laten liggen wanneer zij te maken krijgen met een tijdelijke situatie waarin het OV niet goed functioneert. Ook al is er sprake van een tijdelijke situatie, de gebruiker kan door deze momentopname worden beïnvloed. Hierdoor kijkt deze reiziger wellicht anders naar het OV dan voorheen.

Uit de cursus "Verandermanagement" (van Elderen, 2014) is ook gebleken dat een negatieve reiservaring een zeer sterke invloed heeft op de toekomstige vervoerswijze keuzes. Dit onderstreept ook het belang om aandacht te schenken aan het OV tijdens tijdelijke verkeerssituaties. Wellicht kan door middel van beleid worden gekozen om het OV een hogere prioriteit te geven tijdens de tijdelijke situatie, zodat het OV juist profiteert van deze tijdelijke situatie. Een verandering in de omgeving kan namelijk ervoor zorgen dat men gedwongen wordt om zijn of haar reispatronen nog eens te onderzoeken.

## 1D. "De verkeershinder wordt alleen maar groter"

In een voorbeeldsituatie van een OV rollenspel (van de NHTV) wordt verondersteld dat bij een langere reistijd / extra overstap, het aandeel OV reizigers daalt met een X percentage. Dit is in de praktijksituatie natuurlijk ook van toepassing, wanneer er sprake is van een verslechtering van het aanbod zal men op zoek gaan naar alternatieven. Keuzereizigers hebben deze alternatieven in de vorm van bijvoorbeeld de auto. In dat geval ontstaat er dus een situatie waarin je tijdens een tijdelijke verkeerssituatie extra verkeer krijgt doordat je niet goed omgaat met het OV. Waarschijnlijk zal deze extra verkeersdruk ertoe leiden dat een tijdelijk verkeershinder probleem alleen maar groter wordt. Nu is het moeilijk om in te schatten welk aandeel nu wisselt, hier zijn alleen aannames over beschikbaar maar geen concrete cijfers. Het is wel voor te stellen dat deze situatie zich kan voordoen.

Bron: OV spel JARON (Collegereeks Personenvervoer, Proper 2011-2015)

## 2

# Problematiek

Nu in hoofdstuk 1 is gekeken naar het belang van het meenemen van het OV in tijdelijke verkeerssituaties wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de problemen die momenteel ontstaan tijdens deze situaties oftewel: Wat gaat er nu mis?

Nu het belang van het meenemen van het OV in tijdelijke verkeersmaatregelen is toegelicht in hoofdstuk 1 wordt er gekeken naar wat er dan nu daadwerkelijk misgaat. De problemen die ontstaan tijdens tijdelijke verkeerssituaties voor het OV zijn tamelijk divers.

In dit hoofdstuk wordt met behulp van de klantenwensenpiramide (voor het OV) gekeken naar de problematiek die zich afspeelt in deze situaties. Daarnaast wordt met behulp van social media gekeken naar een aantal klachten vanuit de klanten.

## Deelvraag #2

“Met welke problemen krijgt het OV te maken tijdens een tijdelijke verkeerssituatie?”

### 2A. “Ik eis een schadevergoeding!”

Een consument uit Tilburg stapt naar de Geschillencommissie aangezien hij een schadevergoeding eist vanwege het ontbreken van informatie tijdens een routewijziging/omleiding. De vervoerder kon hier echter niks aan doen aangezien de bewuste omleiding zo kort van tevoren bekend werd gemaakt door de gemeente dat de vervoerder geen tijd heeft gehad om de reisinformatie op de halte in orde te maken. Daarom heeft de Geschillencommissie in deze zaak de klacht als ongegrond verklaard. Alle aanwezige partijen en de Geschillencommissie waren het er wel over eens dat reizigers behoorlijk moeten worden geïnformeerd over routewijzigingen. De vervoerder gaf aan dat zij probeert in alle gevallen dit soort vervelende situaties te voorkomen maar dat het soms ook aan externe factoren/partijen ligt.

Bron: De Geschillencommissie

Een manier om de problemen te achterhalen is te onderzoeken hoe de belangrijkste kernwaarden van het OV op dit moment worden aangepakt. De klantwenspiramide is een handige tool die laat zien wat de wensen van de klant zijn wat betreft het OV.

De vijf thema's worden in het volgende hoofdstuk gebruikt om te controleren welke problemen er nu spelen.

## Veiligheid & Betrouwbaarheid

Niet echt een punt waar veel op valt aan te merken tijdens de huidige omgang van het OV tijdens tijdelijke verkeersmaatregelen, aangezien veiligheid (en betrouwbaarheid) in Nederland op een dusdanige manier als belangrijk wordt ervaren dat hier vrijwel altijd een prioriteit aan wordt gegeven.

## Snelheid

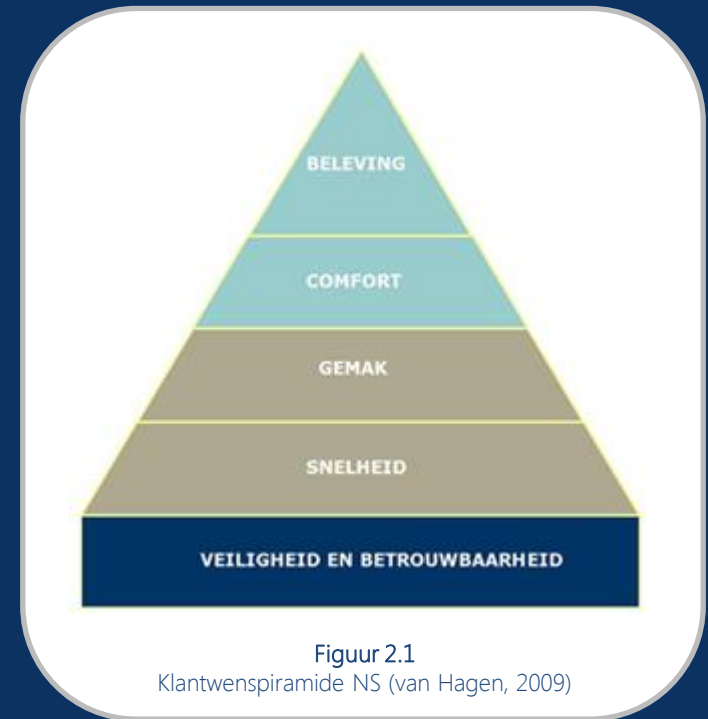
Tijdelijke verkeerssituaties hebben zeker invloed op de snelheid. De snelheid heeft vervolgens weer een werking op de dienstregeling van het openbaar vervoer, dit is in hoofdstuk 1 al besproken.

## Gemak

Onder gemak vallen een aantal belangrijke zaken waaronder reisinformatie, afstanden tot de haltes, afstanden vanaf de haltes naar POI en het bijvoorbeeld zo min mogelijk overstappen.

## Reisinformatie

Tijdens tijdelijke verkeerssituaties waarin het OV afwijkend rijdt dan in de normale situatie, dient de reiziger te worden geïnformeerd over deze situatie zodat de reiziger op de hoogte is van veranderingen in zijn reis. Wellicht zijn het aanpassingen waar de reiziger geen last heeft, ook dan is het juist handig om te weten dat er geen afwijkingen plaatsvinden op zijn of haar traject. Aanpassingen die invloed hebben op de reis (zoals eerder genoemd) kunnen zijn: langere reistijd, extra overstappen, andere route, vervallen haltes of een compleet opgeheven verbinding. Voor de reiziger is het dan van belang te weten wat zijn of haar alternatieven zijn. Dit geldt voor zowel de ongeplande als geplande wijzigingen. Een vaak gehoord probleem (bron) is dat het ontbreekt aan correcte reisinformatie tijdens dit soort situaties.



Figuur 2.1  
Klantwenspiramide NS (van Hagen, 2009)

Zo wordt er in een aantal gevallen niet gecommuniceerd over bijvoorbeeld een omleiding, er wordt foutieve informatie geven over de tijdsperiode waarin de tijdelijke verkeersmaatregel geldt of dat er juist gecommuniceerd werd over een wijziging die eigenlijk niet meer van kracht was. In hoofdstuk 3 zijn een aantal voorbeelden hierover terug te vinden.

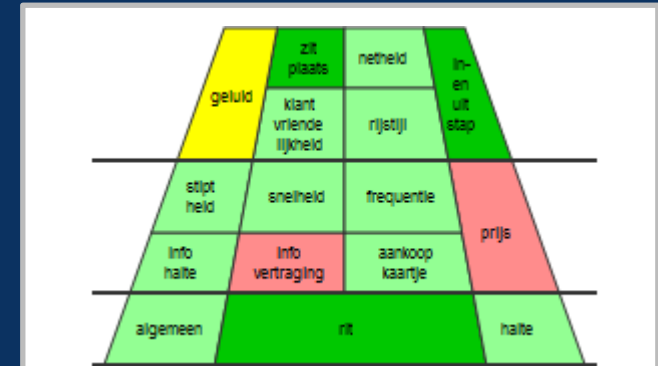
Het verzorgen van de reisinformatie is natuurlijke een taak van de vervoerder. Maar toch is niet altijd de schuld van de vervoerder dat de reisinformatie niet klopt.

Wegbeheerders geven ook in een aantal situaties de verkeerde informatie door aan vervoerders waardoor er verkeerde beslissingen worden genomen. Wanneer een wegbeheerder bijvoorbeeld doorgeeft dat een situatie tot eind januari duurt, maar vervolgens een dag van tevoren de tijdsperiode verlengt met een maand is het voor een vervoerder vrij lastig om haar communicatie naar de klant snel aan te passen.

Daarnaast worden een hoop kleine maatregelen niet gecommuniceerd naar de klant, waardoor situaties ontstaan dat de bestuurder van het OV pas tijdens het rijden merkt dat een route bijvoorbeeld afgesloten is. Op dat moment moet de bestuurder contact opnemen met de verkeersleiding die vervolgens de aanpassingen moet verwerken. Uiteraard dient dit aan de reiziger te worden gecommuniceerd maar in deze korte tijdsperiodes gaat dan uiteraard veel mis en ligt de focus op het überhaupt rijden van de dienstregeling. Dit terwijl reisinformatie cruciaal in een goed verloop van een reis voor de reiziger.

Dat wegbeheerders problemen ervaren met het goed en op tijd doorgeven van de actuele situatie op de weg blijkt ook uit de presentatie van het NDW op de NHTV tijdens de collegereeks Mobiliteit en Techniek (26 november). Zij geven ook aan dat de gegevens niet 100% betrouwbaar zijn waardoor er soms informatie ontbreekt of onjuist is. Dit is ook te zien in het aanleveren van informatie aan de actuele navigatiesystemen (SWOV). Tegenwoordig moet aan zoveel (nieuwe) partijen informatie worden verstrekt, dat het soms moeilijk wordt om alles actueel te houden in alle verschillende systemen.

Uiteraard zijn er ook situaties denkbaar waarin de vervoerder het niet voor elkaar krijgt om de reisinformatie bij de klant te krijgen.



## 2B. OV-Klantenbarometer

In de landelijke OV-klantenbarometer wordt de informatie tijdens vertragingen als slechtst beoordeeld van alle kwaliteitsaspecten. Terwijl het landelijke gemiddelde ruim voldoende scoort (bus 7,5 / tram 7,3), blijft het aspect "Info bij vertraging" met een 4,9 (tram) en 5,0 (bus) ver achter. Dit laat ook zien dat de reizigers dit als een van de grootste problemen ervaren tijdens een OV reis.



## *Opgeheven haltes*

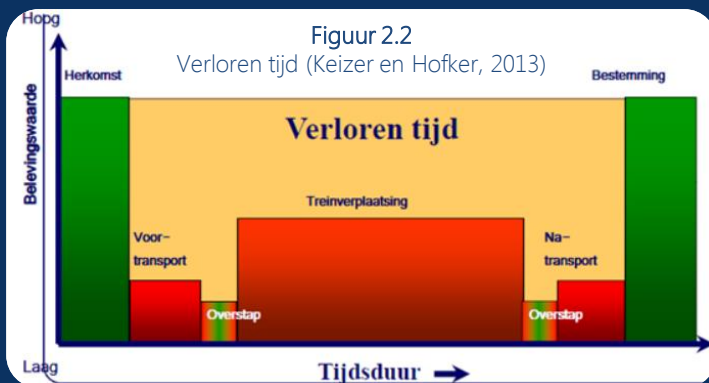
Onder gemak kan ook worden verstaan de afstanden van en naar de haltes. Wanneer het OV wordt omgeleid kan er sprake zijn van opgeheven haltes op de bestaande route. Hierdoor kan de afstand tot de halte een stuk langer worden waardoor het minder aantrekkelijk wordt om het OV te gaan gebruiken. Dit is voornamelijk een probleem wanneer dit zich afspeelt bij bijvoorbeeld verzorgingstehuizen of scholen. Er zijn voorbeelden van praktijksituaties waarin de halteafstand zich verlengde van 250 meter naar 1,5-2 km bij een verzorgingstehuis zonder dat er naar een alternatief werd gekeken. Naast het gemak argument kan er dus ook sprake zijn van het verlies van de sociale functie van een bepaalde OV verbinding.

## *Extra overstappen of missen aansluitingen*

Het overstappen tijdens een OV rit wordt vaak niet gewaardeerd aangezien het een onzekerheid toevoegt aan de reis, daarnaast wordt het ook gezien als een omslachtig gebeuren. Uit onderzoek van NS (Keizer en Hofker, 2013) is gebleken dat (zie ook figuur 2.2):

- Minder dan 5 minuten overstappen wordt gezien als een haastige overstap met stress als gevolg
- 5 minuten is de meest optimale overstap
- Meer dan 5 minuten overstap is nodeloze extra reistijd

Voor sommigen is het overstappen zelfs een reden om niet met het OV te gaan reizen. Dit laat nog eens het belang zien van een zorgeloze reis. Wanneer een tijdelijke verkeersmaatregel dus ervoor zorgt dat het overstappen op knooppunten in gevaar komt door langere rittijden zorgt dit voor een drastische verlenging in de ervaren reistijd. Ook een extra overstap vanwege een omreisadvies zorgt voor een extra belemmering tijdens de reis met het OV.



## Comfort & Beleving

Onder comfort kan alleen worden gedacht aan het vervallen van halteabri's bij tijdelijke haltes of het tijdelijk halteren op een andere locatie. Verder zijn er geen bijzonderheden te noemen bij het punt comfort.

Wanneer de desbetreffende OV rit onderdeel uitmaakt van het voor- en natransport van een complete ketenverplaatsing ligt de belevingswaarde op zich al laag. Extra obstakels/belemmeringen maken dit voor- en natransport nog lager.

# Problematiek

2

## Meningen over het OV in tijdelijke verkeerssituatie

Nu is in het eerste gedeelte van dit hoofdstuk vooral gekeken naar de theoretische kant van de problematiek die reizigers ervaren. Vaak worden aannames gedaan om te kijken wat reizigers nu echt vervelend vinden. Maar sinds "kort" bestaat er een instrument om te kijken wat de klanten nu echt dagelijks meemaken, door Social Media te gebruiken wordt gekeken wat men nu allemaal tegenkomt in het OV tijdens dit soort situaties. Soms "posten" reizigers zaken die onbruikbaar zijn omdat er geen redenering of uitleg bij zit (het bekende: "Het OV is waardeloos.") maar doordat vervoerders en andere organisaties actiever worden op social media ontstaat er langzamerhand een dialoog. In de rechterkolom een greep van de "tweets" op twitter. En deze tweets laten zien dat er nog volop verbeteringen mogelijk zijn...



-  **Lisette** @Lisette1311 · 6 jun. 2013  
Vandaag naar Beeld en Geluid in Hilversum. Was leuk , maar op de terugweg was t stikheet id **bus**. + **Omleiding** van 40 MINUTEN ! #Jottum ;)
-  **Emily Van den bunder** @Emily\_vdb · 3 okt.  
Een uur en half op een bus wachten, die blijkbaar een omleiding volgde waar wij niks vanaf wisten 🙄
-  **Lauren Janey Rosemay** @LJR\_ · 18 mei  
**Bus** rijdt niet waar we heen moeten vanwege een **omleiding**. Ik ben in de middle of nowhere beland
-  **Miko Flohr** @mikofLohr · 22 jan.  
Een **omleiding** aankondigen en dan de **bus** TOCH gewoon via de reguliere halte laten rijden. Dank, Veolia. Half uur in de kou met baby. Grrrr.
-  **Jxnte** @Jxnte · 25 nov. 2013  
De **bus** doet een **omleiding**. Alle paniekerige blikken hier zijn goud waard.
-  **Kevin Lamers** @waaromniet · 5 nov. 2013  
Mijn **bus** heeft een **omleiding** en zet mij in the middle of nowhere af. Je zou kunnen stellen dat ik nu met volle teugen van het leven geniet.
-  **Koen Godderis** @koengodderis · 7 sep. 2013  
Werkzaamheden zijn gedaan, maar **bus** rijdt nog via route **omleiding**. Hier staan enkele mensen dus voor paal. Wat een communicatie!
-  **Lisette** @Lisette1311 · 6 jun. 2013  
Vandaag naar Beeld en Geluid in Hilversum. Was leuk , maar op de terugweg was t stikheet id **bus**. + **Omleiding** van 40 MINUTEN ! #Jottum ;)
-  **Annet Smith** @annetsmith · 23 apr. 2013  
**bus** rijdt net andere kant op, niet langs halte, omdat **omleiding** 2 dagen eerder ingaat. Nu kwartier wachten op volgende **bus**. \*zucht\*
-  **Kaya Raats** @kayaraats · 28 apr. 2013  
Weer een gekke **omleiding** door die **bus** haha van de andere kant van het dorp naar huis lopen #leuk
-  **Maxim van Ooijen** @Maxim2291 · 20 mrt. 2013  
Leuk hoor, die **omleiding**. De **bus** staat al ruim 10 minuten muurvast op de Laan van Wateringse Veld. Wethouder, grijp in! #wdebat #fb

Figuur 2.3

Tweets #omleiding #bus (Twitter, 2015)

Concluderend kan het hiernaast weergegeven figuur (2.4) worden opgemaakt. Er zijn twee grote type problemen die zich dus richten op Informatie (en communicatie) en de Verkeerskundige oplossing.

Uit hoofdstuk 2 is gebleken dat hiervoor een aantal oorzaken te bedenken zijn die deze twee problemen verklaren.

In het volgende hoofdstuk wordt gekeken naar praktijkvoorbeelden waarin het goed en fout gaat, hier komen nog een aantal extra deelproblemen/deeloorzaken naar voren.

Deze extra informatie in combinatie met de informatie uit dit hoofdstuk zal worden gebundeld in het figuur van hoofdstuk 4.

## Onjuiste informatie over tijdelijke verkeersmaatregel

- Niet doorgeven informatie van de wegbeheerder
- Niet of geen verwerking/doorgeven van informatie door de vervoerder
- Onjuiste tijdsperiode / uitloop of eerdere beëindiging maatregel niet tijdig doorgeven of verwerkt

## Geen optimale verkeersoplossing OV

- Snel kiezen voor een omleiding wat leidt tot opgeheven haltes, (meestal) langere rijtijden en een lagere klantwaardering
- Veel tussentijdse wijzigingen binnen de tijdelijke verkeerssituatie
- OV niet laten " profiteren " van tijdelijke verandering

Figuur 2.4  
Overzicht problematiek

# 3

## Praktijkvoorbeelden

Er wordt in de voorgaande hoofdstukken gesproken over de aanleiding van het onderzoek en diverse problemen die er spelen, maar hoe vertaalt zich dit in de praktijk? Wat zijn nu de slechte praktijkvoorbeelden?

In de voorgaande hoofdstukken is veel gesproken over de problemen die zich afspelen in dit soort situaties. Daarnaast is er ook gekeken naar de aanleiding van dit onderzoek.

Om nog meer te weten te komen over de problemen en ook gedeeltelijk over de oorzaken worden in dit hoofdstuk een aantal voorbeelden uitgelicht waaruit lessen kunnen worden genomen voor de toekomst.

Ondanks het feit dat elke situatie weer anders en uniek is zijn er toch vaak overeenkomsten te bespeuren tussen de verschillende situaties. Daarom is het belangrijk dat van de voorbeelden uit het verleden wordt geleerd.

Met alle informatie tot nu toe en dit hoofdstuk (3) wordt in hoofdstuk 4 een overzicht gecreëerd waaraan een omleiding of tijdelijke maatregel voor het OV moet voldoen.

De deelvraag die geldt in dit hoofdstuk is dan ook:

## Deelvraag #3

“Wat zijn goede en slechte praktijkvoorbeelden en wat zijn hier de leerpunten?”

## Heerlen

### Meezenbroek / Hoensbroek

Heerlen – In de wijk Meezenbroek en in het stadsdeel Hoensbroek is de gemeente Heerlen bezig met een reconstructie van diverse wegen en het herstructureren van het woon-/winkelgebied om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. In beide gebieden rijdt Veolia als busvervoerder. Doordat beide werkzaamheden in fases werd uitgevoerd ontstonden er diverse omleidingen met veel opgeheven en tijdelijke haltes.

Vervallen haltes van een lijn in Meezenbroek werden bijvoorbeeld opgevangen door een omleiding van een andere lijn die met compleet andere vertrek- en aankomsttijden reed. Deze tijdelijke doorkomsttijden werden op geen enkele manier gecommuniceerd zodat de reiziger geen vertrektijd wisten van de vervangende bussen.

In Hoensbroek ging men een stap verder en werden de omleidingen dermate complex dat er op een gegeven moment omleidingen op omleidingen werden gereden. Hiernaast is te zien dat er sprake is van een dubbele omleiding op lijn 21 & 51 op hetzelfde traject. De einddatum van 22 november is daarnaast nog eens verlengd en de 21 rijdt sinds eind december weer een nieuwe omleiding tot maart 2015.

#### Hoensbroek: Veolia bus 21

Vervallen halte(n) - vervangende halte(n)  
van 25 augustus 04:00 tot 22 november 23:59



#### Hoensbroek: Veolia bus 51

Vervallen halte(n) - route aangepast  
van 15 oktober 04:00 tot 22 november 23:59



#### Hoensbroek: Veolia bus 51

Vervallen halte(n) - vervangende halte(n)  
van 25 augustus 04:00 tot 22 november 23:59



#### Hoensbroek: Veolia bus 20

Vervallen halte(n) - route aangepast  
van 10 maart 04:00 tot 31 december 23:59



#### Hoensbroek: Veolia bus 21

Vervallen halte(n) - route aangepast  
van 15 oktober 04:00 tot 22 november 23:59



#### Hoensbroek: Veolia bus 42

Vervallen halte(n) - route aangepast  
van 10 maart 04:00 tot 31 december 23:59



## #3

### belangrijke lessen van dit voorbeeld

- Een beperkt aantal omleidingen hanteren om meer duidelijkheid te creëren.
- Ruimer vooraf communiceren over de maatregelen aangezien de fasering bij de aannemer en de gemeente ruim vantevoren bekend zijn.
- Reisinformatie moet vollediger en duidelijker worden gemaakt.

## Rotterdam >> Charlois

Rotterdam – De redactie van Treinreiziger.nl constateert dat busbedrijven bij omleidingen betere reisinformatie moeten bieden dan zij nu doen.

Zij namen de proef op de som in de regio Rotterdam waarbij er wegwerkzaamheden plaatsvonden en de bus werd omgeleid. Conclusie van deze korte steekproef was dat het ontbrak aan actuele reisinformatie en er zelfs reizigers stonden te wachten op een bus die er niet zou komen vanwege de omleiding.

Een van de aanbevelingen die zij doen is het aanbrengen van verwijsborden naar de vervangende haltes. Dit idee hebben zij tevens ingediend voor de prijsvraag "Slim OV idee" en behoort tot de drie finalisten.

Dit voorbeeld laat zien dat simpele informatie als verwijsborden al ontbreken in de huidige situatie. De redactie stelt bijvoorbeeld verder dat dit in het wegverkeer de normaalste zaak van de wereld is. Dit komt overeen met de bevindingen in dit onderzoek.

Check de QR code of onderstaande link voor het filmpje wat betreft de steekproef in Rotterdam.  
>> [bit.ly/Rdambus](https://bit.ly/Rdambus)



## #3

### belangrijke lessen van dit voorbeeld

- Reisinformatie vooraf (pre-trip) moet gewoon worden verbeterd, de huidige digitale middelen (OV-planners, websites, apps) kunnen hier al veel duidelijkheid in brengen.
- Daarnaast dient de informatie tijdens de reis ook op orde te zijn (rondom de haltes, met behulp van bijvoorbeeld de verwijsborden).
- Foutieve reisinformatie zoals de actuele schermen in het voorbeeld van Rotterdam aangeven mag nooit voorkomen.

## #4

### belangrijke lessen van deze voorbeelden

- Probeer waar mogelijk op werkdagen (overdag) de bus via de normale route te laten rijden (parallelwegen of smalle rijstroken).
- Gemeenten of andere wegbeheerders mogen ook communiceren over buslijnen met een verwijzing voor details naar de vervoerder.
- Reizigers op de hoogte houden via meldingen waarop ze zich kunnen abonneren.
- Alternatieve reisadviezen toelichten tijdens tijdelijke verkeerssituaties.

## Utrecht >> N227 Langbroek

Utrecht – Bij de grote onderhoudswerkzaamheden is tegelijkertijd gekozen voor een gedeeltelijke herinrichting van de N227 door Langbroek. Tijdens de wegwerkzaamheden is gekozen om de parallelbaan tijdelijk alleen open te stellen voor busverkeer, hulpdiensten en (brom-)fietsers.

Door deze aanpak kon de bus overdag tussen 06:15-20:00 via zijn normale route rijden door gebruik te maken van de parallelbaan.

Na 20:00 werd de bus wel omgeleid omdat de parallelbaan dan werd gebruikt voor de wegwerkzaamheden en het reizigersaanbod lager ligt waardoor de hinder beperkt blijft.

De provincie heeft dit gecommuniceerd via haar informatiekkanalen en heeft reizigers doorverwezen naar Connexxion voor de precieze tijden van de omleiding. Connexxion heeft deze omleiding gecommuniceerd via de gewone reisinformatie kanalen en de 9292 planner.

## Buitenlandse steden

In het buitenland is kort gekeken naar de reisinformatie. Vaak verloopt deze via systemen die vergelijkbaar zijn met 9292.

Een aantal verschillen met Nederland is dat vooral in Duitse steden als Berlijn (BVG) er ook een alternatief reisadvies wordt uitgelegd. Daarnaast kunnen reizigers zich abonneren op meldingen voor een bepaalde lijn. Vooral voor forenzen is dit ideaal aangezien zij vaak niet geneigd zijn om wekelijks de meldingen door te kijken. Zij zijn immers vertrouwd met hun OV-verbinding.



## Zuid-Limburg >> WK Wielrennen

Zuid-Limburg– September 2012 werd Zuid-Limburg aangedaan tijdens het WK wielrennen. Een week lang werden een enorm aantal dorpen en steden aangedaan tijdens deze wielervedstrijd. Voor het verkeer betekende dit veel hinder aangezien veel ontsluitingswegen tijdelijk werden afgesloten voor de wedstrijd.

Het OV heeft hier ook grote hinder van ondervonden aangezien vrijwel elke buslijn in Zuid-Limburg te maken kreeg met omleidingen. De wegbeheerders, wedstrijdorganisatie, de overheid en de vervoerder hebben ruim vantevoren afspraken gemaakt over de gevolgen van de wedstrijd waardoor de gevolgen al een aantal maanden vantevoren bekend werden gemaakt.

Voor het OV werden alle haltes voorzien van een brief met reisinformatie en werd op de website per dag en per lijn in een overzichtelijk schema uitgelegd wat de gevolgen voor de reiziger waren. Om te voorkomen dat kleine dorpen helemaal geen OV zouden krijgen heeft Veolia een achttal tijdelijke lijnen opgezet met kleine busjes die deze dorpen gingen bedienen.

## #4

### belangrijke lessen van dit voorbeeld

- Alternatief busvervoer om (kleine) kernen toch te bedienen met OV
- Inzet van (lokale) media met verwijzingen naar website van Vervoerder
- Duidelijke pagina met alle gevolgen per lijn en per dag omschreven
- Informatie vooraf en tijdens de maatregelen waren aanwezig op de haltes

# 4

## De Ideale busomleiding

Nu de problemen duidelijk zichtbaar zijn maar ook de slechte en goed voorbeelden in kaart zijn gebracht kan er een ideaal beeld worden opgemaakt. Waaruit bestaat nu de ideale "busomleiding"?

# De Ideale Busomleiding

## 4

Om te beginnen, de ideale busomleiding kan ook bestaan uit de oplossing om geen omleiding toe te passen. Het hanteren van de bestaande route is namelijk de meest gunstige oplossing voor het OV in vrijwel alle gevallen. Maar helaas blijkt het door de aard van de situatie niet altijd mogelijk om de bestaande route te handhaven. Daarom zijn er dus omleidingen nodig.

De hinder die ontstaat bij een tijdelijke situatie is zoals eerder ook al gezegd vaak niet te vermijden, maar het beperken van de hinder is wel mogelijk.

Uit de eerdere hoofdstukken en voorbeelden zijn veel kernwaarden ontstaan die horen bij het beperken van deze hinder. In dit hoofdstuk wordt door middel van een figuur een soort samenvatting gegeven van de benodigdheden voor een ideale "omleiding". Dit overzicht wordt vervolgens in hoofdstuk 5 gebruikt om het stappenplan op te zetten.

Het figuur bestaat uit twee delen, een deel dat gericht is op de informatie rondom een tijdelijke verkeerssituatie en een deel dat gaat over de (verkeerskundige) maatregel. Beide delen zijn belangrijk om mee te nemen tijdens het werkproces.

De deelvraag die hierbij hoort is: "Waaruit bestaat de ideale "busomleiding"?"

## Deelvraag #4

"Waaruit bestaat de ideale "busomleiding"?"

# De Ideale Busomleiding

4



Figuur 4,1  
Elementen voor een Ideale "busomleiding"

# 5

## Stappenplan

De aanleiding, problematiek, voorbeelden en het ideale beeld zijn nu in kaart gebracht. Hoe kunnen we van de huidige problematiek naar het ideale beeld komen, met behulp van het komende stappenplan wordt geprobeerd zo dicht mogelijk bij de ideale oplossing te komen.

Bij wie het nou mis gaat is niet helemaal duidelijk, niemand wil natuurlijk toegeven dat er fouten zijn gemaakt. De vervoerder wijst vaak naar de gemeente vanwege de late communicatie, de gemeente wijst naar de vervoerder die er weinig aandacht aan zou besteden en de aannemer zegt alles te hebben doorgegeven aan de opdrachtgever.

Daarom is het ook moeilijk om concreet voor een partij of een deel van het proces een oplossing te bedenken. In dit onderzoek is daarom gekozen voor een gestructureerd stappenplan waarbij alle processen zitten verwerkt. Binnen deze stappen is ruimte voor eigen invulling aangezien niet elke verkeerssituatie hetzelfde is. Elke situatie heeft namelijk weer zijn eigen kenmerken, maar er zijn zeker ook overeenkomsten met andere projecten, daarom zijn ook de voorbeelden in hoofdstuk 3 naar voren gehaald.

De stappen in dit hoofdstuk zijn dus niet tot in detail uitgewerkt om zo ook ruimte over te laten voor alle partijen.

Belangrijkste in het hele verhaal is waarschijnlijk ook het communiceren tussen de partijen, daarom is aansluitend op het stappenplan ook een kort overzichtsfiguur hiervoor opgenomen.

De deelvraag bij dit hoofdstuk is dan ook:

## Deelvraag #5

“Welke stappen zijn nodig om tot een optimale oplossing te komen?”

# Stappenplan

5



1

## Oorzaak en situatie in kaart brengen

Als eerste moet er een overzicht komen van de tijdelijke situatie. Wat en wanneer gebeurt er iets?

### *Bij wegwerkzaamheden:*

Daarnaast moet duidelijk worden welke fases het project kent. Fasering heeft namelijk vaak als kenmerk dat de gevolgen voor het OV niet over de gehele lijn hetzelfde zijn.

### *Bij evenement of andere reden:*

Duidelijkheid over de data en tijdsduur van de maatregel .

*Bij alle maatregelen:* afspraken maken over de communicatie bij uitloop of eerdere oplevering.

2

## Inventarisatie OV

Als er een overzicht van het complete plan is vastgelegd kan worden gekeken naar de gevolgen die deze plannen hebben voor de infrastructuur.

### **Is er sprake van een volledige afsluiting of blijft er een rijstrook beschikbaar?**

Als deze informatie bekend is, moet er een inventarisatie worden gemaakt van het huidige OV in het desbetreffende gebied.

Hierbij kan worden gekeken wat het reizigersaanbod is, de frequentie van de lijn, de aanwezige haltes en de vervoersstromen (herkomst-/bestemmingsmatrix) in de huidige situatie.

3

## Afwegen oplossingen

Als de inventarisatiefases 1 en 2 zijn afgerond komt de eerste belangrijke vraag: **Kan de bestaande route worden gebruikt?**

**Zo ja;** welke hinder ondervindt het OV op de bestaande route en op welke manier kan de hinder worden beperkt? Kan de bus prioriteit krijgen of kan er met de dienstregeling worden geschoven?

**Zo nee;** welke alternatieve routes zijn er beschikbaar en welke gevolgen heeft dit voor het gedeelte wat niet bereden wordt? Wanneer de gevolgen zeer groot zijn; kan het OV toch niet via de bestaande route rijden?



4

## Definitieve maatregel kiezen & invullen

Wanneer beide opties zijn onderzocht moet er een keuze worden genomen. De voorkeur heeft het handhaven van de bestaande route maar kan niet in alle gevallen worden toegepast. Zodra de definitieve keuze is gemaakt kunnen op de gevolgen die reeds zijn onderzocht oplossingen worden bedacht. Wanneer er sprake is van een omleiding kunnen er bijvoorbeeld tijdelijke haltes worden ingericht.

Daarnaast kan worden gewerkt aan het definitieve vervoersplan. Bij fasering kan worden gekozen voor één oplossing die gedurende de gehele periode toepasbaar is of voor deeloplossingen per fase. Bij de keuze voor dit laatste is de communicatie van cruciaal belang.

5

## Communicatie starten naar de Klant

Zodra het definitieve vervoersplan klaar is kan men starten met de communicatie naar de reiziger. De reiziger wil vooraf zo volledig en duidelijk mogelijk worden gecommuniceerd. Bij forenzen is de communicatie heel lastig aangezien zij vertrouwd zijn met hun verbinding waardoor zij bijvoorbeeld hun reis niet opnieuw plannen. Communicatie in de voertuigen en op de haltes (vooraf) is dus hierbij van belang. Tijdens de situatie moet de reisinformatie op de haltes (en in de voertuigen) correct zijn. Dit geldt zeker voor actuele reisinformatie! Een idee om verwijsborden naar tijdelijke haltes te plaatsen ([Treinreiziger.nl](http://Treinreiziger.nl)) kan de reiziger nog beter op weg helpen.

6

## Bijsturen en Evalueren

Zodra de maatregel is ingegaan moet men nagaan of de huidige tijdelijke situatie ook daadwerkelijk zo is als vooraf is gepland. Signalen van klanten spelen hier een belangrijke rol. Snel inspelen op bijvoorbeeld Social Media of reacties in de bus (ook van chauffeurs) kan hierbij helpen.

Waar nodig moeten wellicht zaken nog iets duidelijker worden gemaakt of moet men toch zijn vervoersplan (licht) aanpassen. Bij elke aanpassing mag de communicatie naar de klant niet worden vergeten.

Na afloop kunnen de lessen uit de tijdelijke situatie helpen om het in de toekomst natuurlijk nog beter te doen!

# Stappenplan

5

Bij het uitvoeren van het stappenplan is het communiceren tussen alle partijen van belang. Alle partijen dienen samen te werken en samen hun informatie te delen.

Op basis van die gezamenlijke aanpak en kennis kunnen de besluiten worden genomen die betrekking hebben op de informatie en de maatregel zelf.

De partijen zorgen er uiteraard ook voor dat de desbetreffende informatie bij de reiziger komt en de maatregel zal uiteraard directe invloed hebben op de reizigers.

De reizigers bieden vaak (in de vorm van complimenten of klachten) input voor de partijen om hun plannen te verbeteren.

Communicatie is het belangrijkste binnen deze organisatiestructuur, wanneer iedereen op de hoogte is van de juiste informatie kan het eindproduct ook daadwerkelijk beter worden.



OV Reizigers



Figuur 5.1  
Organisatiestructuur tijdens stappenplan

## ⑥ Voorbeeldcase

De aanleiding, problematiek, voorbeelden en het ideale beeld zijn nu in kaart gebracht. Hoe kunnen we van de huidige problematiek naar het ideale beeld komen, met behulp van het komende stappenplan wordt geprobeerd zo dicht mogelijk bij de ideale oplossing te komen.

# Voorbeeldcase

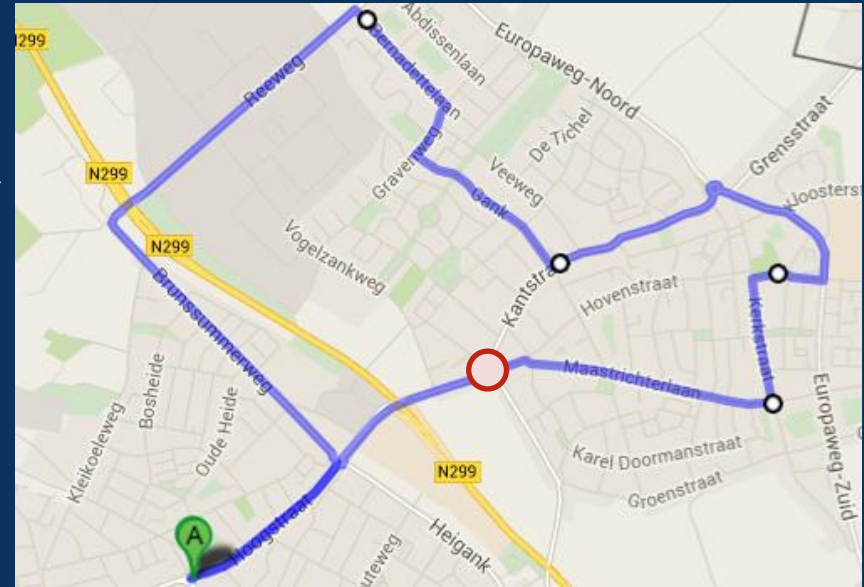
6

Afsluitend wordt het stappenplan uit hoofdstuk 5 toegepast op een voorbeeldcase. De case betreft een van de belangrijkste werkzaamheden in Landgraaf. Een kruising die al jarenlang als black spot staat gekenmerkt wordt binnenkort veranderd in een nieuwe rotonde waarbij het verhogen van de verkeersveiligheid voorop staat.

In het hiernaast weergegeven figuur is de OV route kort te zien inclusief de locatie van de nieuwe rotonde (met rood aangegeven).

In dit hoofdstuk worden de stappen uit hoofdstuk 5 stap voor stap doorlopen, waarbij ook gebruik is gemaakt van fictieve informatie aangezien deze op het moment van schrijven nog ontbreekt.

De case bevat dus aannames en fictieve informatie en is niet afkomstig van de gemeente Landgraaf of een van de genoemde partijen.



Figuur 6.1 Overzichtsfiguur situatie Steenen Kruis (Google Maps, 2015)

## Deelvraag #6

“Hoe ziet een ingevuld stappenplan eruit?”

# Voorbeeldcase

6

1

## Oorzaak en situatie in kaart brengen

- Oorzaak: Ombouw kruising naar rotonde
- Periode: 9 Februari- 22 Mei 2015
- Overzichtskaart (6.2) hiernaast laat zien welke wegen afgesloten worden voor al het verkeer (m.u.v. langzaam verkeer).
- Mogelijke omleidingskaart in figuur 6.3 met routes voor doorgaand verkeer richting de Grensstraat (Duitsland) en voor bestemmingsverkeer richting de twee woongebieden.
- Wegen en projectgebied blijven gedurende hele periode afgesloten (geen merkbare fasering).

## Organisatie project

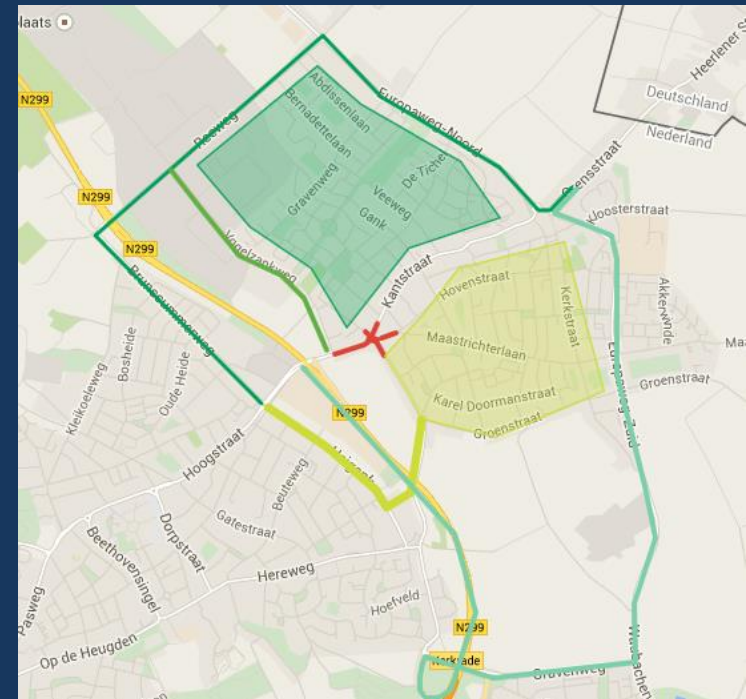
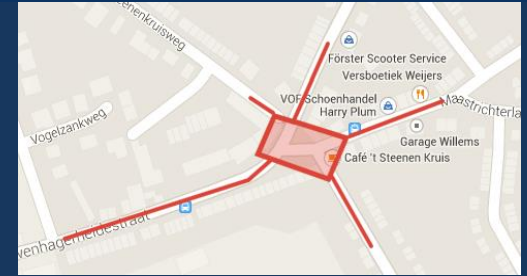
Partijen:

- Verkeersadviesbureau RoyalHaskoningDHV
- Aannemer X (projectuitvoerder)
- Gemeente Landgraaf
- Buurtbewoners

Afspraak m.b.t. deadlines:

Bij uitloop/eerdere oplevering geeft aannemer dit door aan de wegbeheerder, gemeente Landgraaf, die op zijn beurt de vervoerder direct op de hoogte stelt van de einddatum.

Verdere afspraken m.b.t. communicatie kunnen in deze stap worden vastgelegd.



Figuur 6.2/6.3 Overzichtsfiguur kruising + omleidingen (Google Maps, 2015)

## 2

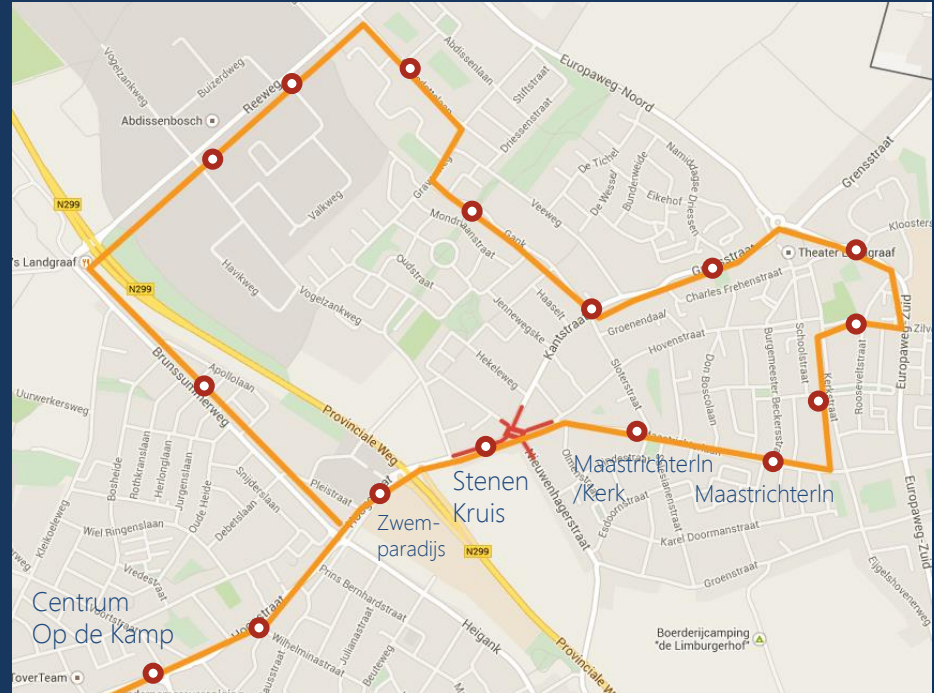
### Inventarisatie OV

#### Lijnvoering

- De OV lijn loopt in een lus door het gebied heen.
- De buslijnen rijden beide van/naar Heerlen (richting zuidwesten op de kaart)
- In het gebied rijdt de 33 met de klok mee en rijdt lijn 22 tegen de klok in.
- De 2 belangrijkste bestemmingen vanuit deze gebieden zijn "Centrum op de Kamp" en Heerlen

### Betrokken haltes

Halte Stenen Kruis ligt in het projectgebied van de aanleg van de nieuwe rotonde.



Figuur 6.4 Overzichtsfiguur busroute (Google Maps/9292, 2015)

## 3

### Afwegingen oplossingen

Bestaande route handhaven heeft zoals eerder is genoemd de voorkeur. De haltes blijven dan allen bediend en in dit geval zal er weinig sprake zijn van vertraging aangezien het projectgebied maar een kruising/rotonde betreft. De aannemer moet echter wel de mogelijkheid zien om in een dergelijke fasering te werken waarbij een rijbaan beschikbaar blijft voor het OV op bepaalde momenten van het uur. Vanwege de krappe omgeving heeft de aannemer weinig mogelijkheden om buiten de rijbaan te werken en zal het waarschijnlijk niet mogelijk zijn om het OV door het werkgebied te laten rijden.

# Voorbeeldcase

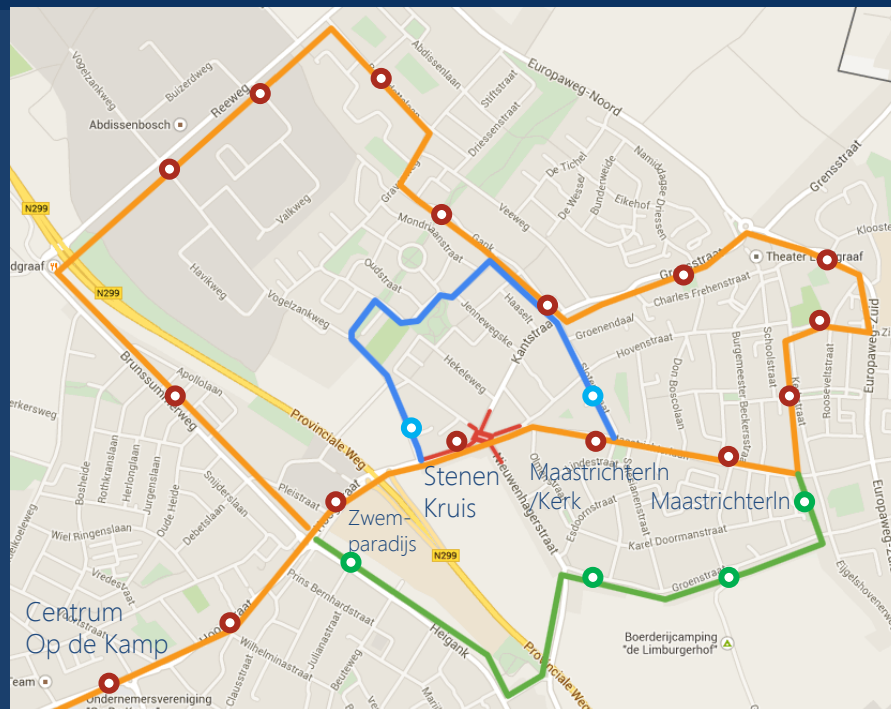
6

3

## Afwegen oplossingen (vervolg)

Een omleidingsroute instellen lijkt daarom meer voordehand liggend te zijn. Er zijn hiervoor een aantal opties die op kaart 6.5. te zien zijn. In de onderstaande tabel wordt de vergelijking gemaakt.

	Omleiding Blauw	Omleiding Groen
Opgeheven haltes*	3	8
Tijdelijke haltes	3	8
Extra rijtijd	4-5 min.	3-4 min.
Extra totale loopafstand*	300 meter	2200 meter
Opmerkingen over wegprofiel/ gebied	Route doorkruist smalle woonstraten (30 km) en komt langs een speelzone.	Route doorkruist voormalige GOW's die qua snelheid zijn teruggebracht naar 30 km. Wegprofiel heeft nog GOW kenmerken/breedte.



Figuur 6.5 Overzichtsfiguur busroute en opties (Google Maps/9292, 2015)

### \*Toelichting op tabel:

*Opgeheven haltes:* Een haltenaam heeft vaak een halte in twee richtingen, binnen deze berekening heeft een standaard halte dan ook 2 haltes en wordt er met 2 "aparte" haltes gerekend.

*Extra totale loopafstand.* Per opgeheven halte wordt gerekend met de afstand tot de tijdelijke halte, ook hierbij wordt een halte in 2 haltes verdeeld.

## 4

### Definitieve maatregel kiezen & invullen

Uit stap 3 is gebleken dat beide oplossingen mogelijk zijn maar hun eigen voor- en nadelen hebben. Het handhaven van de bestaande route is waarschijnlijk niet mogelijk (alhoewel dit altijd nog eens moet worden gecontroleerd). Wanneer er naar de minst overlast gevende omleiding voor de reiziger wordt gekeken dan heeft de blauwe omleiding de voorkeur. De haltegebieden en afstanden blijven hierin vrijwel gelijk aan de bestaande situatie.

Echter, die route heeft wel beperkingen in zijn wegprofiel en komt langs een speelzone. Het is de taak aan de opdrachtgever om te bepalen hoe belangrijk hij dit laat meewegen in de beslissing. De beperkingen in de wegprofielen kunnen worden beperkt door middel van het tijdelijk opheffen van langsparkeren, hierdoor ontstaat tijdelijk meer ruimte op de rijbaan. De vervoerder kan daarnaast worden gevraagd om extra op te letten bij het passeren van de speelzone. De (andere) groene route zou er voor zorgen dat de halteafstanden voor sommige gebieden hoger kwamen te liggen dan 500/600 meter. Deze afstanden zouden vooral ontstaan in het kern van het woongebied waar juist de hoogste concentratie aan woningen liggen.

Daarom wordt er in deze case gekozen voor de blauwe route. Nu deze keuze is gemaakt is ook direct duidelijk dat deze aanpassing 4-5 minuten meer rijtijd kost. Deze 4-5 minuten moeten ergens worden opgevangen om zo de dienstregeling betrouwbaar te kunnen uitvoeren.

Wanneer wordt gekeken in de dienstregeling van deze lijn is er sprake van ongeveer 3 à 4 minuten reservetijd (MODEL berekening) in beide richtingen. Dit betekent dat wanneer de reservetijd in beide richtingen wordt gebruikt er nog steeds reservetijd over is om de omleiding op te vangen. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn om de dienstregeling vanuit Heerlen over de gehele lijn iets te vervroegen (m.u.v. vertrekpunt station) en op de terugweg hetzelfde toe te passen tot de eerstvolgende "tijdhalt" na het projectgebied. Hierdoor rijdt de bus waarschijnlijk in veel gevallen enkele minuten achter op schema tijdens de rit maar heeft hij tijdens de omleiding ook veel meer reservetijd die hij kan gebruiken. Hierdoor zal de bus vanaf de tijdhalt na de werkzaamheden (richting Heerlen) weer op tijd rijden waardoor de aankomst in Heerlen gelijk blijft als de normale dienstregeling. Dit laatste is belangrijk aangezien aansluitingen hierop gebaseerd zijn, de tussentijdse doorkomsttijden zijn niet van dermate belang dat bussen hier op de minuut precies moeten aankomen. Zo blijft de betrouwbaarheid van de lijn toch op redelijke wijze goed, alleen bij calamiteiten of stremmingen zal de lijn eerder hogere vertraging oplopen.



5

## Communicatie maatregelen starten naar de klant

Als er daadwerkelijk wordt gekozen voor het vervroegen van de tussentijdse haltes in beide richtingen en het rijden van de blauwe omleiding kan worden gestart met het communiceren van deze wijzigingen naar de klant.

### Maatregelen die dan sowieso nodig zijn:

- Op alle haltes van de lijnen een overzicht van de tijdelijke vertrektijden met daarin ook een uitleg (bijvoorbeeld een regel) over de reden van deze tijdelijke aanpassing. Vooraf dit (opvallende) overzicht bij de halte ophangen heeft de voorkeur zodat dagelijkse reizigers dit ook zien.
- Verwerken van de wijzigingen van de dienstregeling bij de landelijke planners zoals 9292
- Communiceren over de omleiding op de website van de gemeente met verwijzing naar de vervoerder voor de details
- Website vervoerder moet uiteraard tekst en uitleg geven over de omleiding en de aanpassingen
- Tijdelijke haltes duidelijk aangeven, ook hier is informatie nodig! Verwijsborden naar de tijdelijke haltes kunnen hier ook bij helpen. In de planners moeten de locaties van deze haltes ook worden weergegeven.

Extra mogelijkheden zijn tegenwoordig te vinden door het communiceren op Social Media of het aanbieden van een dienst waar reizigers op de hoogte worden gehouden bij wijzigingen van een bepaalde OV-verbinding.

### Bijsturen en Evalueren

Ontstaan er ondanks de voorbereiding toch nog problemen tijdens de uitvoering, dan wordt er tijdig ingegrepen door bijvoorbeeld de omleiding aan te passen of verder te optimaliseren. Maar bij elke wijziging mag de reiziger niet worden vergeten en moet dus de wijziging goed worden gecommuniceerd.

Daarnaast is evalueren belangrijk. Bij het evalueren na afloop met de betrokken partijen kunnen buurtbewoners bijvoorbeeld aangeven dat de overlast meeviel of tegenviel en wat zij graag beter hadden willen zien. Uiteraard is het nog beter als deze informatie tijdens het project naar voren komt want dan kunnen er nog zaken worden aangepast.

Tegenwoordig kan Social Media hier ook een rol in spelen aangezien hier reizigers vaak hun commentaar geven op bepaalde situaties in het OV.

6

# Afsluitend

In de huidige situatie mag er zeker meer aandacht worden besteed aan het beperken van de hinder voor het openbaar vervoer tijdens tijdelijke verkeerssituaties. De praktijkvoorbeelden laten zien dat het vaak misgaat maar laten ook goede voorbeelden zien waarvan blijkbaar nog niet overal geleerd is. De OV-reiziger zelf (Klantenbarometer, 2013) is zeker nog niet tevreden met het geleverde eindresultaat en vraagt om verbetering. Het is ook daarnaast opvallend dat in Nederland veel aandacht wordt besteed aan het verbeteren van het OV op (langere) termijn. Het moet allemaal sneller, comfortabeler en beter om een zo goed mogelijk alternatief te bieden voor de auto. Toch vergeten we het dan aandacht te geven in tijdelijke situaties, terwijl dit bepalend kan zijn voor reizigers om te kiezen voor het OV, een slechte OV ervaring kan het gedrag van een keuzereiziger ernstig beïnvloeden.

Het is uiteraard niet altijd mogelijk om de voorkeuren die in dit verslag worden aangegeven te kiezen. Elke tijdelijke verkeerssituatie is uniek en het is onmogelijk om een kant-en-klare oplossing toe te passen op alle situaties in Nederland. Toch is er geprobeerd om in dit onderzoek op een gestructureerde manier te werken naar een passende oplossing. Het stappenplan uit de laatste twee hoofdstukken kan hierbij zeker ondersteuning bieden.

Een van de belangrijkste lessen is wellicht dat het communiceren tussen verschillende partijen beter moet. De groei van het toepassen van projectmanagement kan ook helpen bij het verbeteren van het OV in deze situaties, als het OV onderdeel wordt van deze systematische aanpak zullen veel misverstanden voorkomen worden.

Al met al, is met dit onderzoek aangetoond dat het belangrijk is om aandacht te geven aan het verbeteren van het OV en is een stappenplan opgesteld om tot een passende oplossing te komen in vrijwel alle situaties.

# Literatuurverwijzingen

- **9292.** Omleidingen en Stremmingen. *9292*. [Online] [Citaat van: 08 01 2015.] <http://9292.nl/meldingen>.
- *Collegereeks Personenvervoer (PVjr2/3/4)*. **Proper, Jan Willem. 2011-2015.** Breda : NHTV Breda, 2011-2015.
- *Collegereeks Verandermanagement (Minor Mobiliteitsmanagement)*. **Elderen, Jan-Kees van. 2014.** Breda : NHTV Breda, 2014.
- **CROW Kennisbank.** Kennismodule Werk in Uitvoering. *CROW*. [Online] [Citaat van: 15 01 2015.] <http://kennisbank.crow.nl>.
- **CROW/KpVV. 2013.** OV Klantenbarometer Resultaten. *OV Klantenbarometer (CROW/KpVV)*. [Online] 2013. [Citaat van: 14 01 2015.] <http://www.ovklantenbarometer.nl/Resultaten.aspx>.
- **Gemeente Landgraaf. 2014.** Reconstructie Steenen Kruis. *Gemeente Landgraaf*. [Online] 2014. [Citaat van: 12 01 2015.] [http://www.landgraaf.nl/inwoners/reconstructie-steenen-kruis\\_41531/](http://www.landgraaf.nl/inwoners/reconstructie-steenen-kruis_41531/).
- **Geschillencommissie.** Routewijziging/omleiding was onvoldoende bekend. *Geschillencommissie*. [Online] [Citaat van: 16 01 2015.] <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/eerdere-uitspraken/36348/routewijziging-omleiding-was-onvoldoende-bekend>.
- **Gulpen-Wittem. 2014.** Reconstructie Rijksweg N278. *Gulpen-Wittem*. [Online] 2014. [Citaat van: 03 01 2015.] [http://www.gulpen-wittem.nl/internet/toerisme\\_3251/item/reconstructie-rijksweg\\_27641.html](http://www.gulpen-wittem.nl/internet/toerisme_3251/item/reconstructie-rijksweg_27641.html).
- **Hagen, Mark van. 2009.** Klantwenspiramide. *NS*. [Online] 2009. [Citaat van: 15 01 2015.] <http://www.infrasite.nl/images/railpedia/attachments/80282374/804445502.pdf>.
- **Keizer, Bart de en Hofker, Freek. 2013.** Klantwaardering van Overstappen. *CVS-Congres*. [Online] 21 10 2013. [Citaat van: 12 01 2015.] [http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs\\_2013/cvs13\\_065.pdf](http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2013/cvs13_065.pdf).
- **SWOV.** Factsheet Navigatiesystemen. *SWOV*. [Online] [Citaat van: 12 01 2015.] [http://www.swov.nl/rapport/factsheets/nl/factsheet\\_navigatiesystemen.pdf](http://www.swov.nl/rapport/factsheets/nl/factsheet_navigatiesystemen.pdf).
- **Twitter. 2015.** Tweets met hashtag #Omleiding #Bus. *Twitter.com*. [Online] 2015. [Citaat van: 08 01 2015.] <https://twitter.com/search?q=bus%20omleiding&src=sprv>.
- **Verkeerskunde. 2013.** Goedkoper en beter OV door gebruik GOVI-data. *Verkeerskunde.nl*. [Online] 04 02 2013. [Citaat van: 12 01 2015.] <http://www.verkeerskunde.nl/internetartikelen/internetartikelen/goedkoper-en-beter-openbaar-vervoer-door-gebruik.30858.lynkx>.

**Samenwerking**

**Werzaamheden**

Bus

**stappen**

**Tijd**

**Vertraging**

Grey  
Fouten

**Samen**

Overlast

Aannemers

Omleiding

Imago

Overheid

Stremming

Vervoerder

OV

Hinder

Haltes

Evenement

Betrouwbaar

**Reisinformatie**