

Project 052

Eindbeeldstudie

Overstap Meerdere Vervoerders

Oplegnotitie Einbeeldrapport 052

Eindbeeldrapporten OV-chipkaart

Overleg tussen consumentenorganisaties en de partijen verenigd in het regieteam OV-chipkaart heeft geleid tot een gezamenlijk gedragen wens om 15 studieprojecten over het Eindbeeld van de OV-chipkaart uit te voeren. Vanuit de partijen verenigd in het regieteam OV-chipkaart is opdracht gegeven tot het realiseren en faciliteren van deze studieprojecten. Het vertrekpunt van de studieprojecten wordt gevormd door de elementen die door de consumentenorganisaties zijn geformuleerd en de standpunten van de partijen vertegenwoordigd in de regiegroep.

Rapport Overstap Meerdere vervoerders

Een van de projecten betreft project 052 – Overstap Meerdere Vervoerders. Het DOC is opdrachtgever van dit project. Dit rapport is opgesteld door de werkgroep “Overstap Meerdere Vervoerders”. In deze werkgroep participeren: NS Reiziger; NS Poort; Connexxion; Arriva; Veolia; Syntus; HiSpeed; GVB; ProRail; Bureau Spoorbouwmeester; Rover; ANWB; Viziris; Ouderenbond en DO's (Decentrale Overheden) met status waarnemend.

Voor dit rapport project is het volgende element input geweest: 010.1.3

Opdracht en doel van het project “Overstap Meerder Vervoerders”

De overstap op treinstations met meerdere vervoerders behoeft verbetering. Dit project beoogt het proces tot het komen van deze verbetering te sturen.

Beoogd resultaat

- Beproefd advies t.a.v. de check-in en check-uit en overstap op stationslocaties waar meerdere vervoerders in de (trein) keten halteren vanuit de invalshoeken de reiziger/vervoerder/eigenaar infra. Stationsinrichting, Routing Signing en Branding en reisinstructie zijn de hoofdaandachtsvelden
- Een set van aanvullende generieke ontwerprichtlijnen voor het reisconcept op locatieniveau en een set van generiek toe te passen middelen die locatie specifiek ingezet kunnen worden zijn eindresultaten.
- De impact vanuit overige invalshoeken als; de vervoerder, de stations eigenaar, beheerder, de concessiehouder, TLS, V&W worden zo mogelijk en zo nodig inzichtelijk gemaakt.

Bijzonder rapport.

Het rapport “Overstap Meerdere Vervoerders” behoort tot de Eindbeeldrapporten OV-chipkaart maar heeft een bijzonder karakter.

De werkgroep “Overstap Meerdere Vervoerders” was al aangevangen met de werkzaamheden voordat de Eindbeeldprojecten waren begonnen. De oorsprong van de het rapport “Overstap Meerdere Vervoerders ligt bij het DOC. Het studieproject ten behoeve van het eindbeeld is hier a.h.w. in geïntegreerd. Als zodanig is er in dit project, naast de studie naar het gewenste eindbeeld, ook sprake van echte uitvoering. Dit ter voorkoming van een mogelijke interpretatie dat hier ten onrechte sprake is van besluitvorming naast studie.

Het rapport

Hierna volgt het rapport. Het rapport is integraal opgenomen.

REIZEN MET DE OV-CHIPKAART

**Uitgangspunten en richtlijnen voor de stationsinrichting
OV-chipkaart en poortjes**



Notitie

Werkgroep Meerdere Vervoerders

**NS Relzigers, Connexion, Arriva, Veolia, Syntus, HiSpeed, GVB,
NS Poort, Prorail, Bureau Spoorbouwmeester, ANWB, Rover, Ouderenbond, Vizlrls en DO's: status
waarnemend**

Definitief

10 juni 2010

1. Aanleiding van deze notitie

De huidige inrichting van stations met meerdere vervoerders kan onduidelijke situaties opleveren voor de reiziger die met de OV-chipkaart reist. Er is behoefte aan een duidelijke, uniforme en voorspelbare inpassing van OV-chipkaartvoorzieningen in de stations om de reiziger te ondersteunen bij het reizen met de OV-chipkaart.

Vanuit de Werkgroep Meerdere Vervoerders¹ is door de vervoerders en consumentenorganisaties een reisconcept ontwikkeld, dat de uitgangspunten formuleert voor de stationsinrichting op alle stations met meerdere vervoerders. Hoewel er op dit moment studies worden uitgevoerd naar 'single check in/check out' als mogelijk toekomstig uitgangspunt, gaat dit document uit van een voorlopige oplossing in de stationsinrichting gebaseerd op het uitgangspunt 'in- en uitchecken per vervoerder'. De Werkgroep realiseert zich dat dit uitgangspunt niet de waterdichte oplossing vormt voor de 100% foutloze overstap op stations met meerdere vervoerders, maar streeft naar de best mogelijke oplossing.

2. Doel van deze notitie

In deze notitie zet de Werkgroep Meerdere Vervoerders uiteen welke landelijk uniforme richtlijnen er vastgesteld moeten worden voor de stationsinrichting, voor wat betreft de OV-chipkaart gerelateerde infrastructuur. Een eerste conceptversie van deze notitie is besproken op 1 december 2009 tijdens de vergadering van de Werkgroep Meerdere Vervoerders; een tweede conceptversie is op 26 januari 2010 besproken. De reacties zijn verwerkt in deze derde versie, die daarmee de status definitief concept heeft meegekregen. De Werkgroep brengt op basis van deze notitie advies uit aan haar directieleden om de inhoud ervan te onderschrijven. In de laatste paragraaf van deze notitie wordt uiteengezet hoe het vervoltraject er uit ziet.

3. De vertrekpunten

Bij het formuleren van richtlijnen voor de stationsinrichting is een aantal vertrekpunten leidend geweest.

1. Wij gaan ervan uit dat inchecken en uitchecken plaats vindt per vervoerder, per vervoersmodaliteit of per voertuig. Op basis van dit uitgangspunt is het OV-chipkaartsysteem in 2000 ontworpen. Indien single check-in/out technisch mogelijk wordt zal er een heroverweging plaats vinden.
2. Wij gaan uit van de huidige beschikbare systemen, functionaliteiten en OV-chipkaart-implementatieplanningen van de vervoerders. Dat betekent ook dat er geen apparaat wordt ontwikkeld met één transferfunctie tussen twee of meer vervoerders.
3. Vervoerders introduceren de OV-chipkaart niet gelijktijdig. Dat heeft gevolgen voor de fasering van de landelijke uitrol van overstapfaciliteiten.
4. De vervoerbedrijven hebben primair voor het reisconcept 'reizend specificeren' gekozen. Dat wil zeggen dat een reis wordt gedefinieerd als 'de verplaatsing tussen een check-in en een check-out.'
5. De vervoerders hebben gekozen voor een systeem en infrastructuur per vervoerder; iedere vervoerder heeft een eigen opbrengst- en prestatieverantwoordelijkheid.
6. Wij streven naar een uniforme landelijke stationsinrichting, welke geborgd wordt door ProRail als verantwoordelijke van de transfer en capaciteitsbehoefte, de vervoerder en de eigenaar van het stationsvastgoed. Wij zijn ons daarbij bewust dat lokale situaties beperkingen kennen voor wat betreft de inrichting, bouwstijl (bijvoorbeeld een monument), ruimte en wet- en regelgeving.
7. De vervoerder(s) kan/kunnen niet zelfstandig bepalen waar de voordeur komt. Dit dient in overleg met ProRail, NS Poort en eventueel de andere vervoerder te gebeuren.

¹ Hierin participeren: NS Reizigers, NS Poort, Connexxion, Arriva, Veolia, Syntus, HiSpeed, GVB, ProRail, Bureau Spoorbouwmeester, Rover, ANWB, Viziris, Ouderenbond

8. Wij onderschrijven de uitkomsten van klantonderzoeken waaruit blijkt dat *routing* (= bewegwijzering/'waar is het?'), *signing* (=functieaanduiding/'wat is het?') en *branding* (=de herkenbaarheid van de vervoerder/'van wie is het?') de klant moet ondersteunen bij het nieuwe reisconcept.²

4. De stationsinrichting in domeinen

Stationsdomeinen

De Werkgroep Meerdere Vervoerders omarmt het basisconcept van de inrichting van het station in zogeheten 'stationsdomeinen'.

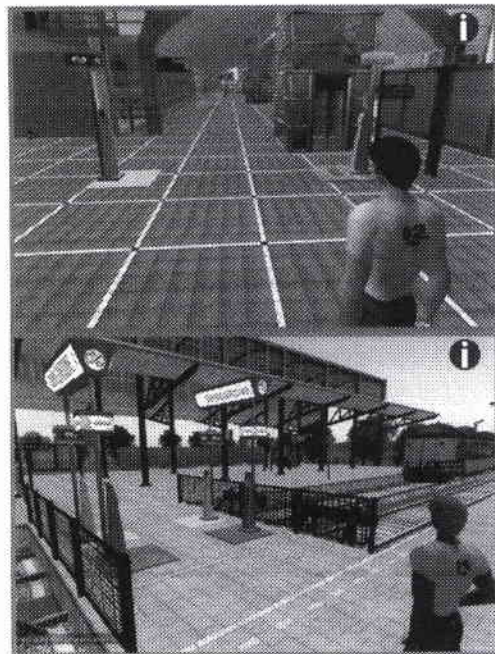
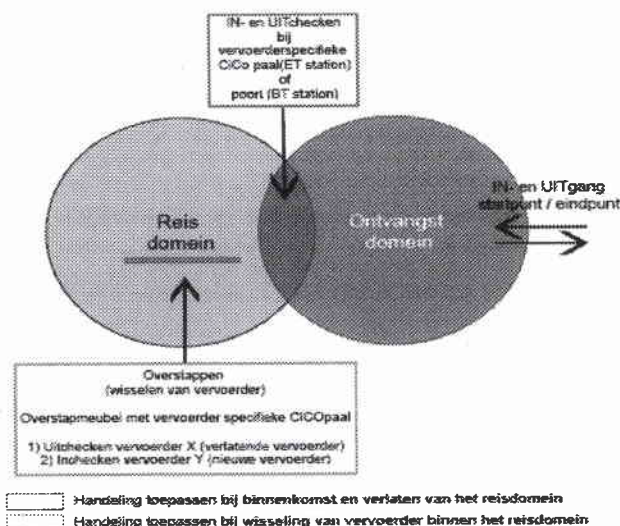
Deze inrichtingsvisie is oorspronkelijk ontwikkeld door NS en wordt inmiddels breed toegepast bij de (her)inrichting van bestaande en nieuwe stations door NS, ProRail en Bureau Spoorbouwmeester. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in vier achtereenvolgende domeinen die de reiziger bij zijn reis tegenkomt. Het gebied direct buiten het station wordt het 'aankomstdomein' genoemd – deze blijft in deze notitie buiten beschouwing. Op het station zelf wordt achtereenvolgens gesproken over het ontvangstdomein, verblijfdomein en reisdomein. Deze domeinen worden onderling verbonden door een loopverbindingszone.

De inpassing van de OV-chipkaart gerelateerde voorzieningen binnen deze inrichtingsvisie is momenteel volop in ontwikkeling. Speciaal voor de gedeelde stations heeft de Werkgroep Meerdere Vervoerders de nu volgende richtlijn opgesteld, die betrekking heeft op het ontvangstdomein, het reisdomein en het overlappende gedeelte daartussen. Het verblijfdomein en de loopverbindingszone blijven in deze richtlijn buiten beschouwing.

Ontvangstdomein

De klant kan bij zijn voorbereiding op zijn reis informatie krijgen over de verschillende vervoerders of vervoersmodaliteiten. Eenmaal in het ontvangstdomein van het station krijgt de reiziger (statische of dynamische) informatie over vervoerder waarmee hij zijn reis kan maken. Dit kan eventueel aangevuld worden met informatie over de eerstvolgende vertrekkende vervoerder. Binnen dit ontvangstdomein kan de klant saldo laden of een vervoerderspecifiek reisproduct aanschaffen op verkoop- en oplaadautomaten van de vervoerders die op dat station halteren. De klant treft hier de eerste bewegwijzering aan ter bevordering van het voorsorteren op de (vervoerderspecifieke) check-in apparatuur.

² Onderzoeksrapporten van Onderzoeksbureau Forum (Begeleide Klanttest, overstappen met de OV-chipkaart, augustus 2009; Begeleide Klanttest, Het effect van communicatie op het check-in & check-out proces, September 2009) en Intergo (Routing, Signing en Branding van OV-chipkaart op stations, Intergo, Rapport 3169, H.Frieling, december 2008).



Van ontvangstdomein naar reisdomein

Op het overlappende vlak tussen het ontvangstdomein en het reisdomein komt de reiziger check-in/check-uit apparatuur tegen van de vervoerder(s) waarmee hij kan reizen. Op dit overlappende vlak wordt er door middel van positionering van (clusters) van check-in/check-out palen per vervoerder een 'voordeur' per vervoerder gecreëerd. Op een station met meerdere vervoerders wordt de voordeur zodanig aangegeven dat de locatie (routing), functie (signing) en vervoerder (branding) voor de reiziger helder is.

Waar mogelijk worden de reizigersstromen tussen verschillende vervoerders gescheiden. Op stations waar dit niet mogelijk is ontstaat een gezamenlijk reisdomein.

In het reisdomein

Op een station met meerdere vervoerders komt een reiziger via het ontvangstdomein in een gezamenlijk reisdomein terecht. Dit is de plek waar reizigers overstapzones aantreffen, waar overgestapt kan worden tussen twee of meer vervoerders. Deze zones, die een landelijk uniforme uitstraling krijgen, bestaan uit een opstelling van check-in/check-out-palen, met tenminste één paal per vervoerder. Het moet voor de reiziger volstrekt helder zijn van welke vervoerder de apparatuur is; dit kan door middel van 'signing en branding' worden gerealiseerd.

De overstapzones worden zo dicht mogelijk aan de snijpunten van de loopstromen van de overstappers geplaatst. Er wordt gestreefd naar een uniforme situering, maar gezien de variaties in de layout de stations, is afwijking hiervan in sommige gevallen mogelijk.

De in oktober 2009 gerealiseerde overstapzones op Amsterdam Bijlmer ArenA fungeren als pilot. Mede op basis van deze pilot wordt in het eerste kwartaal van 2010 een definitieve overstapzone ontwikkeld.

Als een reisdomein afgesloten is door middel van poortjes, heeft de klant de mogelijkheid saldo te laden en eventueel vervoerder specifieke producten af te halen.

Een reisdomein waar één vervoerder gebruik van maakt heeft geen aanvullende OV-chipkaart-infrastructuur nodig.

Van het reisdomein naar het ontvangst domein

Bij het beëindigen van de reis zal de reiziger check uit apparatuur tegenkomen op het overlappende vlak tussen het reis- en ontvangstdomein. De klant treft hier bewegwijzering aan ter bevordering van het voorsorteren op de vervoersspecifieke check-out apparatuur.

5. Consequenties op hoofdlijnen:

1. Het creëren van een 'voorkeur' per vervoerder en het realiseren van overstapzones kan inhouden dat er meer validatie apparatuur nodig is.
2. Vervoersspecifiek in- en uitchecken vergt aanvullende maatregelen in de vorm van routing naar en signing/ branding van de OV-chipkaartapparatuur. Hierover dient goed overleg plaats te vinden met de betrokken partijen (ProRail, NS Poort, vervoerders).
3. Er is een impactanalyse nodig naar de kosten en effecten van deze uitgangspunten. NS voert in samenwerking met werkgroepleden deze analyse uit.
4. Het is mogelijk dat op trajecten met meerdere vervoerders aanvullende informatievoorziening gewenst is, in de vorm van (dynamische) vertrek-informatie. Er is onderzoek nodig naar de aard en inhoud van de aangeboden vertrek-informatie van de eerste vertrekkende vervoerder, vóórdat de reiziger incheckt. De Werkgroep Meerdere Vervoerders neemt hiervoor het initiatief.

6. Vervolgtraject

Als vervolgtraject stelt de Werkgroep Meerdere Vervoerders het volgende voor:

1. De Werkgroep Meerdere Vervoerders stemt in met deze notitie.
2. De Werkgroep Meerdere Vervoerders adviseert de directies van de spoorbeheerder ProRail, de stationseigenaar en –beheerder (NS) en van vervoerbedrijven om de inhoud van deze notitie over te onderschrijven.
3. Deze Werkgroep Meerdere Vervoerders adviseert om deze notitie toe te voegen aan de kaderstellende dossiers *Ontwerprichtlijnen/Beheerrichtlijnen en Afkeurnormen (OBA) van ProRail* en het *Generiek programma van eisen Stationsinrichting OV-chipkaart en poortjes (versie 2010)* van NS. Deze vormen samen de landelijke richtlijnen. Uit deze richtlijnen wordt het *Spoorbeeld* van Bureau Spoorbouwmeester aangevuld met elementen ten behoeve van het vervoersspecifiek reizen en OV-chipkaart functies.

Bijlage 1: Statlons met meerdere vervoerders

