



Secretariaat:
Diana.de.hertog@rocovoverijssel.nl

Aan: Keolis Nederland (per e-mail)
T.a.v. de heren X
Arriva Nederland (per e-mail)
T.a.v. de heren Y
EBS Public Transportation B.V. (per e-mail)
T.a.v. de heren Z

Zwolle, 24 november 2023
Datum verzending 28 november 2023

Onderwerp: Voorspelbaarheid uitval

Geachte heren,

Veel ergernis en soms paniek ontstaat als reizigers op het perron of in de trein of bus horen of lezen dat hun trein of bus is vertraagd of niet rijdt. Soms gebeurt dit vlak voordat de bus vertrekt en is dit te zien op de digitale borden bij de haltes. Als deze borden er niet zijn, zoals bij het busstation Westerhaar ¹, dan moet de reiziger raden of de bus komt of niet. Je bent dan afhankelijk van je mobiel of een passerende buschauffeur die meldt dat en waarom jouw bus niet komt. Zoals bijvoorbeeld dat in Almelo een botsing plaatsvond tussen een bus en een auto. Of regelmatig vanwege personeelsgebrek.

Het ROCOV Overijssel vindt de informatie voor de reizigers erg belangrijk. Die dient actueel te zijn en digitaal ook te werken ². En vooral zoveel mogelijk voorspelbaar zijn voor de reiziger.

Het ROCOV Overijssel wijst op een aantal mogelijkheden om ergernis bij reizigers te voorkomen en de service te vergroten.

1. App RijdenDeTreinen

Zeer gebruiksvriendelijk; te gebruiken voor stations en trajecten.

¹ Het busstation in Westerhaar heeft geen digitale informatie over de vertrektijden! Alleen statische informatie!

² In Almelo deden de digitale vertrekboards boven de bus perrons op 4 november 2023 het (wederom) niet.

2. [Www.Eurobahn.de](http://www.Eurobahn.de)
Eurobahn meldt op de website bij "Aktuelle Verkehrslage" of treinen uitvallen (redenen materieel, personeel, infrastructuur)

De websites van Arriva (hierbij mist Overijssel) en Keolis zijn onduidelijk over informatie dat treinen niet rijden.
3. [Www.ns.nl](http://www.ns.nl)
Als experiment kun je, als je een reis op de reisplanner van NS op je mobiel hebt geplaatst, klikken op "Zet meldingen aan". Dit geldt alleen voor de reis die je hebt opgezocht en daarna gaat reizen. Als er vertraging is, krijg je een melding.
4. Werken met pushberichten
Dit doet bijvoorbeeld een krant als Trouw ook.
Hierbij moet de vervoerder die mogelijkheid aanbieden op de app van de vervoerder.
5. App OVinfo
Dit geldt alleen voor de bus.
6. Kijken op teletekst p. 751
Hierop staan de verstoringen van alle trein vervoerders.
7. [Www.9292.nl](http://www.9292.nl)
Vertragingen en verstoringen - alle bussen en treinen. Zie de oranje rechthoek.
8. De digitale borden en treinaanwijzers van de vervoerders
Die melden het als de trein uitvalt of vertrekt van een ander spoor. Te vaak is dit vlak voordat de trein of bus vertrekt. Het vinden van een alternatief is dan soms niet (meer) mogelijk.

Het ROCOV Overijssel adviseert u om met elkaar te zorgen voor duidelijke, actuele en tijdige informatie voor alle OV reizigers. Deze informatie moet (online) voor reizigers makkelijk te vinden zijn. Dit betekent dan dat vervoerders van trein en bus voor de informatieverstrekking goed behoren samen te werken met elkaar en ook met de informatieverstrekkers, zoals www.9292.nl. Hierover moet dan ook adequaat en op zoveel mogelijk plekken gecommuniceerd worden. Wij adviseren u hierbij ook de provincie Overijssel te betrekken.

Uiteraard zal het ROCOV Overijssel met u als vervoerders telkens de klachten over onvoldoende informatie over het reizen met het OV bespreken en verbeteringsuggesties doen.

Met vriendelijke groet,

Voorzitter ROCOV-Overleg Overijssel

Voorzitter werkgroep Spoor ROCOV Overijssel

Tevens afschrift aan: Gedeputeerde Staten van Overijssel

Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer

ALMA, Fietsersbond, KBO-PCOB, Oogvereniging, OVKK, PROO, Rover, SOOZ, Student Union,
Wandelnet, Zorgbelang Overijssel