

# De tijdelijke Amstelveenlijn hoeft niet onprettig te zijn

ONDERZOEK NAAR DE BELEVING VAN BUS 55 IN DE TIJDELIJKE SITUATIE

Lilian Bremer  
Mei 2019



Vervoerregio  
Amsterdam

Windesheim  
Flevoland 

**Vervoerregio Amsterdam**

Afdeling Beleid

Jodenbreestraat 25

1011 NH Amsterdam

**Onderwijsinstelling**

Hogeschool Windesheim Flevoland

Ruimtelijke Ontwikkeling - Mobiliteit

Comakership Afstuderen

**Auteur en studentnummer:**

Lilian Bremer (1093530)

**Begeleiders:**

Bram Nieuwstraten (Vervoerregio Amsterdam)

Sytze Rienstra (Windesheim Flevoland)

Mei 2019

# Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport naar de reisbeleving van de Amstelveenlijn; de vervangende bus 55 vanaf Amsterdam naar Amstelveen die is ingezet in verband met de verbouwingen van sneltram 51. Voor deze afstudeerstage heb ik met behulp van observaties en enquêtes op locatie de reisbeleving onderzocht.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Vervoerregio Amsterdam in het kader van de opleiding Ruimtelijke Ontwikkeling - Mobiliteit aan Windesheim Flevoland. Het onderzoek heeft in de periode van februari tot en met mei 2019 plaatsgevonden.

Tijdens mijn stageperiode heb ik veel over het onderwerp beleving mee kunnen krijgen. Niet alleen theoretisch, maar ook hoe er in de praktijk mee om wordt gegaan. Dit heb ik met veel plezier tot me genomen. Ik wil graag Bram Nieuwstraten bedanken voor de goede begeleiding vanuit Vervoerregio Amsterdam; de kijk op mobiliteit vanuit een ander perspectief inspireert mij. Daarnaast wil ik Sytze Rienstra van Windesheim Flevoland bedanken voor de coaching tijdens dit project. Tot slot en zeker niet onbelangrijk bedank ik alle reizigers van bus 55 voor het meewerken aan de enquête, de gesprekjes in de bus en de uiting van steun voor mijn project.

Ik wens u veel leesplezier toe,

Lilian Bremer  
Amsterdam, 31 mei 2019

# Samenvatting

Met de verbouwingen aan de Amstelveenlijn en daarmee het vervangen van sneltram 51 door bus 55, heeft er voor de reizigers tussen Amstelveen en Amsterdam een grote verandering plaatsgevonden. Waar reizigers voorheen met de sneltram vanaf Amstelveen een directe verbinding hadden met Amsterdam Centraal, moeten zij nu gebruikmaken van de bus om vervolgens op Amsterdam Zuid over te stappen op ander openbaar vervoer. Deze verandering brengt een bepaalde reisbeleving met zich mee. Doel van dit onderzoek is om deze beleving te meten en om mogelijke verbetervoorstellen te formuleren.

## Beleving

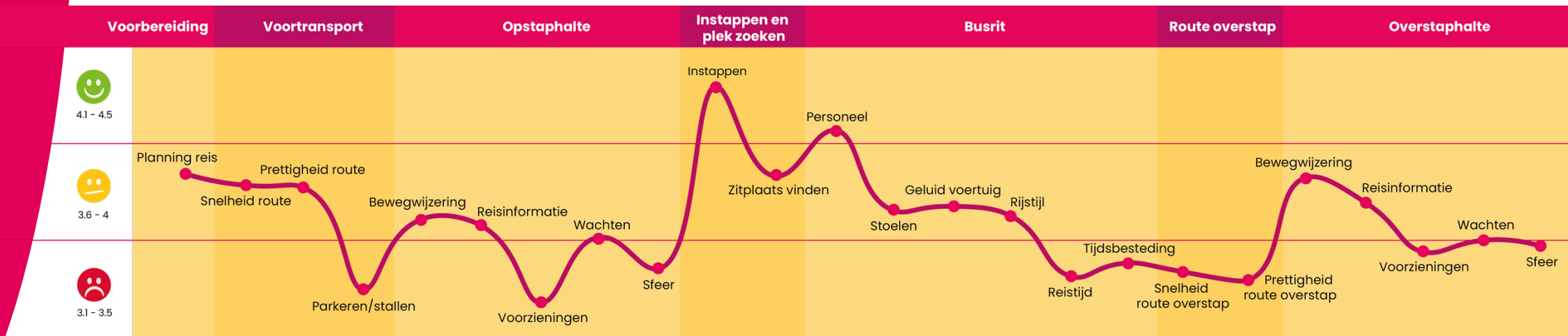
Hoewel zaken als feitelijke veiligheid en snelheid tijdens een reis belangrijk zijn voor de reizigerstevredenheid, zullen zaken als deze de tevredenheidsscore maar tot zover kunnen beïnvloeden. Om echt tevreden reizigers te krijgen moet er ingezet worden op de reisbeleving. Beleving is dat wat iemand meemaakt: de zintuiglijke waarneming van een persoon.

Er zijn verscheidene factoren die de reisbeleving beïnvloeden. Dit varieert van de aanwezigheid van voorzieningen tot het afspelen van muziek of het gebruik van sfeerlicht. Goede beleving en comfort heeft dan ook een positieve invloed op de wachtbeleving.

Deze reizigersbeleving is subjectief en wordt daarom gemeten met behulp van de subjectieve mening van de reiziger. Dit gebeurt aan de hand van een aantal aspecten waar de reiziger mee te maken krijgt tijdens zijn reis. Voor de categorisering van deze aspecten is er een customer journey opgezet, bestaande uit de fasen voorbereiding, voortransport, opstaphalte, instappen en plek zoeken, busrit, route overstap en overstaphalte.

Dit zijn de fasen die de reiziger doorloopt gedurende de reis met de tijdelijke Amstelveenlijn. Binnen deze categorieën zijn een aantal onderzochte aspecten die invloed uitoefenen op de reisbeleving. De meest interessante en opvallende aspecten worden op de volgende pagina besproken.

Figuur Customer journey met fasen en aspecten



### **Opvallend aan de reis**

Binnen de categorie voortransport valt voornamelijk op dat het parkeren/stallen laag wordt beoordeeld, dit heeft waarschijnlijk te maken met het ontbreken van fietsenstallingen. Binnen de categorie opstaphalte valt met name op dat de aspecten 'voorzieningen' en 'sfeer' een lage score ontvangen van de reiziger. De lage score voor voorzieningen heeft te maken met het ontbreken van geschikte wachtvoorzieningen ten tijde van het onderzoek en de score van sfeer heeft wellicht te maken met de werkzaamheden nabij de haltes.

Ook de reistijd scoort relatief laag, maar dit heeft waarschijnlijk meer te maken met de rijtijdbetrouwbaarheid van de rit dan de reistijd op zich. Tot slot zou de reisbeleving van bus 55 er beter uitzien als de tijdsbesteding een hogere score ontving van de reiziger. Daarentegen zijn reizigers wel erg tevreden over het instapgemak in de bus en met de vriendelijkheid van het bus personeel.

### **De *journey* naar verbetering**

Naar aanleiding van de lagere scores en daarmee ook de te verbeteren punten, is het advies om extra fietsenstallingen te plaatsen op de haltes waar dit aan ontbreekt. Daarnaast kan de wachtbeleving en de tijdsbesteding in bus 55 verbeterd worden door het plaatsen van infotainment over de voortgang van het Amstelveenlijnproject, in zowel de bus als op haltes die bus 55 aandoet. Op die manier hebben reizigers niet alleen iets om te doen, maar worden ze ook direct op de hoogte gehouden van de vorderingen en leuke weetjes over het project.

Om de sfeer op de halte leuker te maken kan er bijvoorbeeld een boter-kaas-en-eieren paneel geplaatst worden op de 'saaiere' haltes. Tot slot is het goed om alle haltes, ook de tijdelijke, te voorzien van een beschutte wachtvoorziening. Dat laatste zou wellicht mogelijk zijn door een tent te ontwikkelen speciaal als wachtvoorziening, die ook in toekomstige tijdelijke situaties ingezet kan worden.

Maatregelen als deze moeten niet alleen de reisbeleving van de huidige tijdelijke situatie van de Amstelveenlijn verbeteren, maar ook die van toekomstige tijdelijke situaties elders.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>7</b>	<b>4. De weg van de reiziger</b>	<b>34</b>
1.1 Aanleiding	7	4.1 Wat is een customer journey?	34
1.2 Context	8	4.2 Customer journey	35
1.3 Doel en onderzoeksvragen	10	4.3 Conclusie	40
1.4 Werkwijze	11	<b>5. Op weg naar een nog betere reisbeleving</b>	<b>41</b>
1.5 Afbakening	12	5.1 Selectie	41
1.6 Betrouwbaarheid en validiteit	12	5.2 Aandachtspunten en ideeën	42
1.7 Leeswijzer	13	5.3 Conclusie	49
<b>2. Beleving</b>	<b>14</b>	<b>6. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>50</b>
2.1 Wat is beleving?	14	6.1 Conclusies	50
2.2 Wat wordt er al met beleving gedaan?	15	6.2 Aanbevelingen	52
2.3 Meten van beleving	18	Literatuurlijst	54
2.3 Conclusie	19	<b>Bijlagen</b>	<b>56</b>
<b>3. In het hoofd van de reiziger</b>	<b>20</b>	A. Reisverslag Amstelveen met metro	51
3.1 Voortransport	21	B. Reisverslag Amstelveen met bus 55 (1)	58
3.2 Opstaphalte	23	C. Reisverslag Amstelveen met bus 55 (2)	61
3.3 Instappen en plek zoeken	25	D. Papieren enquêtes + QR-Scankaart	63
3.4 Busrit	27	E. Verantwoording enquête	64
3.5 Route overstap	30	F. Reizigersoordeel in getallen	68
3.6 Overstaphalte	31	G. Peerreview	69
3.7 Conclusie	33	H. Reizigersquotes	70



# 1

## Inleiding

Het Beleidskader Mobiliteit van de Vervoerregio Amsterdam (2017) beschrijft dat de beleving van een reis steeds belangrijker wordt. Zo beïnvloedt beleving het maken van keuzes en hoe het vervoer wordt beoordeeld. Een fietser fietst bijvoorbeeld liever over een wat langere maar wel prettige route dan korter over een onprettige route. Ook wordt de mogelijkheid om te kunnen lezen of het kunnen werken in de trein erg gewaardeerd. Met dit opkomende belang van de reisbeleving wil de Vervoerregio inzetten op de verbetering ervan.

### 1.1 Aanleiding

Niet alleen het reguliere vervoer verdient een goede reisbeleving. Ook in tijdelijke situaties, bijvoorbeeld tijdens werkzaamheden, moet de reiziger met een zo goed mogelijk gevoel kunnen reizen. Een voorbeeld van zo een tijdelijke situatie is de veranderingen aan sneltramlijn 51 in verband met de verbouwingen van de Amstelveenlijn.

Sinds 3 maart 2019 rijdt de Amstelveenlijn (sneltram 51) niet meer verder naar Amstelveen, welke voorheen een directe verbinding met Amsterdam vormde. Hiervoor in de plaats rijdt nu de tijdelijke bus 55 tussen Amsterdam Zuid en Sacharovlaan in Amstelveen. Metro 51 rijdt nog wel binnen Amsterdam, vanaf Amsterdam Centraal, via Amsterdam Zuid naar Isolatorweg.

Over reisbeleving over het algemeen is al het een en ander onderzocht, met name door Mark van Hagen (onderzoeker bij NS), maar er is nog niet specifiek onderzoek uitgevoerd dat zich focust op de reisbeleving in een tijdelijke situatie. Iets wat met de veranderingen aan de Amstelveenlijn juist erg interessant is. Met een dergelijk onderzoek kan er gestart worden met het opbouwen van fundamentele kennis over het onderwerp.

Daarom wordt in het kader van het afstudeeronderzoek van Lilian Bremer van de opleiding Ruimtelijke Ontwikkeling en Mobiliteit aan Windesheim Flevoland vanuit de Vervoerregio Amsterdam onderzoek uitgevoerd naar de reisbeleving in de tijdelijke situatie op de Amstelveenverbinding.

## 1.2 Context

Deze paragraaf bespreekt de achtergrond van de verbouwingen van de Amstelveenlijn en gaat hierbij in op de reden van de verbouwing, de beoogde resultaten ervan en de verschillen van hoe een reis tussen Amsterdam en Amstelveen eruitziet tijdens de oude en tijdelijke situatie.

### **Waarom wordt de Amstelveenlijn verbouwd?**

Sneltram 51 stond op verschillende manieren onder druk. Niet alleen was het, vooral op piekmomenten, druk in het voertuig zelf, ook had deze lijn te maken met technische uitdagingen. Lijn 51 was een bijzondere lijn. Voor 3 maart 2019 fungeerde het zowel als een metro als een tram. Tussen Amsterdam Centraal en Amsterdam Zuid reed het als een metroverbinding, waar het van stroom werd voorzien met een derde rail. Op station Amsterdam Zuid gingen de pantografen omhoog, waarna het voertuig van stroom werd voorzien door de bovenleiding. Tussen Amsterdam Zuid en Amstelveen (Westwijk) reed de lijn verder als tram.

Het materieel waarmee sneltram 51 reed was verouderd en ondervond steeds vaker problemen. Wanneer dit gebeurde was het niet mogelijk om vervangend materieel in te zetten, omdat deze niet op het traject passen. Ook het wisselen tussen 'metromodus' en 'trammodus' ging niet altijd goed, zo kon het voorkomen dat de treeplanken niet omhoog of omlaaggingen of dat de pantograaf geen contact maakte met de bovenleiding. Dit betekent dat deze lijn extra gevoelig was voor verstoring, omdat naast sein of wisselstoring ook het wisselen tussen metro- en trammodus tot verstoring kon leiden. (GVB, z.d.)

Inmiddels zijn de plannen voor een grote verbouwing van sneltram 51 in volle gang. Vanwege deze werkzaamheden rijdt lijn 51 sinds 3 maart 2019 niet verder naar Amstelveen. Ter vervanging rijdt tussen maart 2019 en eind 2020 bus 55 tussen Amsterdam Zuid en Sacharovlaan in Amstelveen. Vanaf eind 2020 gaat de nieuwe omgebouwde Amstelveenlijn rijden.

### **Wat zijn de geplande resultaten van de verbouwing?**

Het doel is om de Amstelveenlijn om te bouwen naar een snelle en betrouwbare tramverbinding die zonder oponthoud rijdt. Daarnaast moeten de haltes veilig en comfortabel worden, wordt de verkeersveiligheid en doorstroming verbeterd, moet de overstap op Amsterdam Zuid sneller en overzichtelijker worden en zullen er modernere en comfortabelere trams rijden.

Bovenleidingen, rails, wissels en technische systemen worden vernieuwd of krijgen groot onderhoud. Drie kruispunten worden ongelijkvloers gemaakt en krijgen een verdiepte ligging (op de Beneluxbaan bij Kronenburg, Zonnestein en de Sportlaan). Haltes Amstelveen Centrum, Marne, Gondel en Spinnerij komen te vervallen. De haltes Boelelaan/VU en A.J. Ernststraat worden samengevoegd tot een halte op een nieuwe locatie. De overige haltes worden geschikt gemaakt voor lagevloerstrams.

Daarnaast zijn er plannen om deze vernieuwde tramverbinding door te trekken naar Uithoorn (Van der Meulen, z.d.). Daarmee gaat deze tram vanaf Amsterdam Zuid, via Amstelveen rijden naar Uithoorn. Dit alles moet zorgen voor een betere bereikbaarheid van de regio (Amstelveenlijn, z.d.).



## Stakeholders

Dit project wordt in opdracht van Vervoerregio Amsterdam uitgevoerd, de hoofdaannemer is VITAL (een samenwerkingsverband tussen een drietal bouwondernemingen). Metro en Tram van de gemeente Amsterdam begeleidt de uitvoering (Amstelveenlijn, z.d.). Het GVB voert de metro-/tram-/busdiensten uit. Andere stakeholders zijn gemeente Amstelveen en natuurlijk de reizigers, zoals omwonenden, werkenden, scholieren en studenten die gebruikmaken van de lijn.

## Hoe reed sneltram 51 eerst en hoe rijdt bus 55?

Gedurende de tijdelijke situatie zijn er voor de reizigers op de Amstelveenlijn een aantal veranderingen merkbaar. Waar sneltramlijn 51 voorheen reed tussen Amsterdam Centraal, via Station Zuid naar Amstelveen (Westwijk), zal de vervangende bus 55 tussen Amsterdam Zuid en Sacharovlaan (in Amstelveen) rijden.

Belangrijk om hieraan op te merken is dat Sacharovlaan één halte eerder is dan waar sneltram 51 eindigde, deze had namelijk als eindhalte Westwijk. Daarnaast slaat bus 55 alle haltes tussen Boelelaan/VU en Oranjebaan over. Deze overgeslagen haltes worden echter bediend door tram 5 en zijn daarmee ontsloten. Om reizigers vanaf Westwijk te bedienen rijdt er een pendelbus (bus 551) vanaf Westwijk naar het ziekenhuis (Amstelland).

Lijn 51 is niet geheel gestopt met rijden. Deze rijdt vanaf 3 maart 2019 als metro vanaf Centraal Station via Station Zuid met een u-bocht naar Isolatorweg. In de kaart hiernaast is weergegeven hoe bus 55 rijdt (roze lijn) in vergelijking met hoe sneltram 51 reed (oranje-wit gestreepte lijn met weggekruiste stations).



Figuur 1.1 Openbaar vervoer Amstelveen per 3 maart 2019 (Amstelveenlijn, z.d.-b)

## **Uitdaging**

Alle verbouwingen die plaats gaan vinden met bijkomende veranderingen in deze tijdelijke situatie op de Amstelveenlijn hebben een grote invloed op de reisbeleving op de verbinding naar Amstelveen. De Vervoerregio wil de reiziger een zo fijn mogelijke reiservaring bieden, niet alleen tijdens deze tijdelijke situatie, maar ook tijdens toekomstige. De uitdaging is om inzicht te verkrijgen in de reisbeleving om vervolgens te kijken of er mogelijkheden zijn dit te verbeteren. Inzichten over de beleving die worden opgedaan in de tijdelijke situatie op de Amstelveenverbinding kunnen weer bijdragen aan het zo aangenaam mogelijk maken van andere werkzaamheden.

## **1.3 Doel en onderzoeksvragen**

De doelstelling is het verkrijgen van inzicht in de reisbeleving in de tijdelijke situatie gedurende de werkzaamheden aan de Amstelveenlijn. Het gaat hierbij om het leren hoe deze tijdelijke situatie ervaren wordt door de reizigers en waar de te verbeteren punten liggen. Vervolgens kunnen op basis van de opgedane inzichten over de beleving van reizigers een aantal verbeterpunten voorgesteld worden.

Uiteindelijk kan de Vervoerregio Amsterdam de opgedane inzichten over de beleving in deze tijdelijke situatie gebruiken om het de reiziger ook tijdens toekomstige werkzaamheden zo aangenaam mogelijk te maken.

Vanuit bovenstaande doelstelling komt de volgende hoofdvraag voor het onderzoek naar voren:

## **Hoofdvraag**

*Hoe beleven reizigers de verschillende onderdelen van hun reis op de Amstelveenverbinding tijdens de werkzaamheden aan deze verbinding en hoe kan deze beleving verbeteren?*

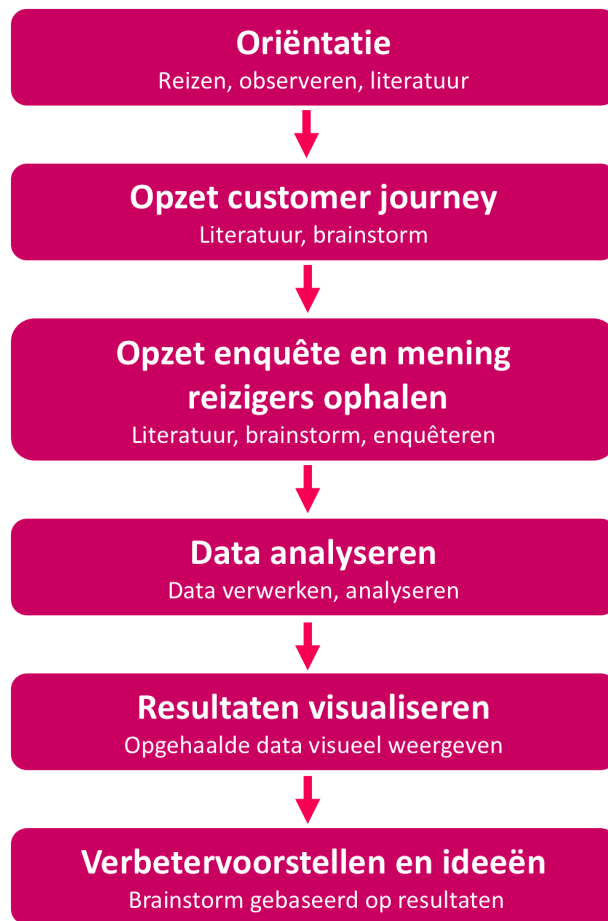
Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

## **Deelvragen**

- *Uit welke onderdelen bestaat de reis op de Amstelveenverbinding tijdens de werkzaamheden? (Opzet customer journey)*
- *Hoe worden deze onderdelen qua beleving beoordeeld door de reiziger die gebruikmaakt van deze tijdelijke Amstelveenverbinding?*
- *Welke (creatieve) oplossingsrichtingen zijn er voor de laag scorende onderdelen uit de reis op de tijdelijke Amstelveenverbinding?*

## 1.4 Werkwijze

Aan de hand van de in de vorige paragraaf benoemde onderzoeksvragen is er een werkwijze opgesteld. Deze paragraaf gaat in op hoe het onderzoek naar de beleving op de Amstelveenverbinding is uitgevoerd.



Figuur 1.2: Schematisch stappenplan

In de figuur hiernaast zijn de stappen voor het onderzoek weergegeven. De eerste stap is het oriënteren op het onderwerp, dit gebeurt door de locaties die met het onderzoek te maken hebben te bezoeken, door te kijken wat in de (sociale) media al wordt gezegd over de Amstelveenverbinding en door te lezen over customer journey mapping, wat de basis vormt voor de rest van het onderzoek.

In de tweede stap zijn vervolgens zijn de verschillende fasen van de customer journey map opgezet, dit gebeurt op basis van de oriëntatie en wordt vervolgens aangevuld/aangescherpt met behulp van literatuur over beleving. Een customer journey map is een klantgerichte techniek voor het optimaliseren van diensten en maakt zichtbaar waar in het klantcontact verbeteringen mogelijk zijn (Van Nouhuys, 2011).

In de derde stap is er een enquête opgesteld die voorziet in de inhoudelijke invulling van de customer journey. Deze enquête wordt vervolgens gecontroleerd, uitgezet en tot slot geanalyseerd. De enquête is zowel online als op locatie op papier uitgevoerd.

Daarna is alle opgehaalde data in stap vier geanalyseerd om vervolgens in stap vijf te worden gevisualiseerd tot een customer journey waarin de verschillende touchpoints met bijbehorende 'emotionele ervaringen' en gedachten van de reizigers in een overzicht zijn weergegeven.

Tot slot zijn er aan de hand van de resultaten een aantal verbetervoorstellen geformuleerd. Met het overzicht van de customer journey is het scherper waar aandacht voor nodig is.

## 1.5 Afbakening

Dit onderzoek gaat over de tijdelijke situatie van de Amstelveenverbinding. Dit betekent dat het gaat om de reisbeleving van de reizigers waarvan hun reis is gewijzigd ten opzichte van voor 3 maart 2019. Dit zijn reizigers die voor 3 maart gebruikmaakten van lijn 51, maar dit na 3 maart niet meer kunnen en dus aangewezen zijn op de tijdelijke bus (bus 55), pendelbus (bus 551) of de streekbussen (bus 424/347/348).

Dit onderzoek gaat alleen in op de tijdelijke bus 55 en de haltes die deze lijn aandoet.

## 1.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Deze paragraaf gaat in op de manieren waarop rekening is gehouden met de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Het onderzoek bestaat uit literatuuronderzoek, observaties, het afnemen van enquêtes en de uiteindelijke verwerking en analyse van alle waargenomen gegevens. Daarnaast zijn er tijdens het enquêteren gesprekken gevoerd met reizigers.

De betrouwbaarheid van het literatuuronderzoek is gewaarborgd door onderwerpen vanuit verschillende kanten te bekijken, om zo niet tot een eenzijdig beeld te komen. Om een representatieve en betrouwbare steekproef (met 5% foutmarge en 95% betrouwbaarheid) te houden onder de reizigers van bus 55 is het optimale respondentenaantal 385 (Quaadgras, 2006). Met 180 bruikbare ingevulde enquêtes is het niet gelukt om aan deze eis te voldoen. Dit aantal wordt daarnaast nog meer verdund doordat de resultaten worden gespreid tussen de verschillende locaties waar

de antwoorden over gaan. Ondanks het lagere aantal respondenten kunnen er alsnog conclusies worden getrokken uit de resultaten van de enquête, echter met een hogere foutmarge.

Wel is het grootste deel van de enquête op locatie uitgevoerd. Daarom was het mogelijk om tijdens het enquêteren met de reizigers te praten en waar nodig vragen te stellen. Reizigers delen daarnaast graag mondeling hun mening naast het invullen van de enquête. Ook de online enquêtes zijn ingevuld door reizigers die hier toegang tot hebben verkregen doordat dit hen mondeling werd aangeboden. Iedere aparte respondent is persoonlijk aangesproken, alvorens het invullen van de enquête.

Bij het opstellen van de enquêtevragen is het van belang dat de vragen zo specifiek en duidelijk mogelijk zijn. Elke vraag moet een doel hebben. Daarnaast mag de enquête niet te lang zijn, omdat anders het risico bestaat dat respondenten de vragen gehaast en minder serieus gaan invullen wat de validiteit niet ten goede komt. Daarom is de enquête op locatie verdeeld in twee categorieën, wat het voor de respondent kort en behapbaar maakt.

Naast het enquêteren zijn er observaties gedaan, niet alleen zodat de resultaten van de enquête betrouwbaar geïnterpreteerd kunnen worden, maar ook om inzichten over de situatie op te doen. De observaties dienen ook als onderzoeksmethode op zich en als bijdrage voor de brainstorm voor oplossingsrichtingen.

Zowel de papieren enquêtes als reisverslagen met observaties zijn te vinden in bijlagen A, B, C en D. Daarnaast is in bijlage E de verantwoording van de enquête te vinden. Hierin is kort samengevat te lezen dat er voor de enquête een goede man/vrouw verdeling is, maar dat de leeftjidsverdeling niet evenredig is: de respondenten zijn vooral tussen de 18 en 29 jaar oud. Tot slot gaat het voornamelijk om must-reizigers die meestal doordeweeks frequent gebruikmaken van bus 55.

## 1.7 Leeswijzer

Dit rapport gaat in op beleving, onderzoeksresultaten uit enquêtes met reizigers en verbetervoorstellen op basis van deze data.

Hoofdstuk 2 gaat in op wat beleving is en hoe dit gemeten is. Het hierop volgende hoofdstuk gaat in detail in op de enquêteresultaten, waarna in hoofdstuk 4 deze data wordt gebruikt om de customer journey op te zetten en daarmee te bepalen waar verbetering mogelijk is. Op basis van deze customer journey worden in hoofdstuk 5 mogelijke verbeterpunten besproken om tot slot in hoofdstuk 6 af te sluiten met conclusies en aanbevelingen.

In de bijlagen zijn reisverslagen te vinden met daarin opvallendheden uit observaties, kopieën van de uitgedeelde enquêtes inclusief verantwoording ervan, een overzicht van reizigers oordelen in getallen en alle reizigersquotes.

# 2

## Beleving

Beleving is een complex en voor sommigen zelfs vaag begrip. Dat maakt het meten van beleving ook ingewikkeld. Om die reden is het belangrijk om een goed beeld te krijgen van wat reisbeleving inhoudt, hoe dit kan worden onderzocht en hoe het te beïnvloeden is. Dat is waar dit hoofdstuk op ingaat.

### 2.1 Wat is beleving?

Voor reisbeleving is er geen eenduidige definitie. Omgevingspsycholoog Joren van Dijk (z.d.) beschrijft drie mogelijkheden om beleving te definiëren: beleving als optimale staat, beleving als totaalbeeld en beleving als ervaring van een persoon.

#### **Beleving als optimale staat en beleving als totaalbeeld**

Beleving wordt vaak gebruikt om een 'optimale staat' uit te drukken. Dit gebeurt wanneer iemand bijvoorbeeld net van een pretpark, musical of sportwedstrijd komt en zegt: 'wat een beleving!'. In deze zin wordt de 'optimale beleving' bedoeld, maar wordt het woord 'optimaal' weggelaten. De tweede definitie, beleving als totaalbeeld, gaat ervan uit dat het totaal aan ervaringen voor iemand de beleving bepaalt.

#### **Beleving als ervaring van een persoon**

De derde definitie is een meer wetenschappelijke uitleg van het begrip beleving. Beleving is in dit geval niet per se een totaalbeeld, omdat ervaringen veranderen per tijdstip en situatie. Het is in dit geval ook geen optimale staat, maar iets wat altijd aanwezig is.

Wat is beleving dan wel? En wat is er altijd aanwezig? Dat is de ervaring van een persoon. Deze ervaring hoeft niet altijd optimaal te zijn, een lage beleving is ook een beleving. Hiermee wordt al duidelijker wat beleving is, namelijk de ervaring van een persoon. Nu kan de vervolgvraag gesteld worden, namelijk wat ervaring dan precies is. De website Encyclo (z.d.) definieert ervaring als volgt: 'Wat je op een bepaalde manier voelt of meemaakt' en 'Hetgeen door zintuigelijke waarnemingen ondervonden'.

Beleving gaat dus om het voelen, meemaken en de waarnemingen van de zintuigen (zien, horen, voelen, proeven en ruiken). Dit betekent dat een specifiekere uitleg van beleving is:

Dat wat een persoon meemaakt, voelt, ziet, hoort, proeft of ruikt in een bepaalde situatie of op een bepaalde tijd.

Oftewel: De zintuigelijke waarneming van een persoon.

### **Hoe is dit te vertalen naar reisbeleving?**

Deze ervaringen met bijkomende gevoelens en waarnemingen leiden tot een bepaalde waardering van de verschillende onderdelen van de reis. Deze waardering is een subjectief oordeel van de reiziger, gebaseerd op zijn ervaringen en waarnemingen, waarmee de reisbeleving te meten is. In paragraaf 2.3 wordt besproken welke waarnemingen dit onderzoek gebruikt om de beleving te meten.

## **2.2 Wat wordt er al met beleving gedaan?**

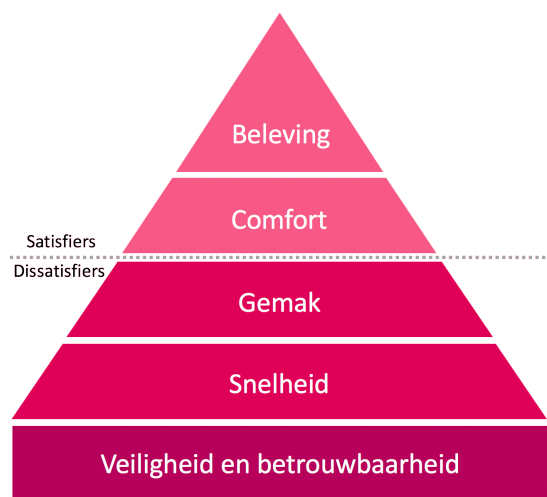
Hoewel er nog geen onderzoek is gedaan naar de reisbeleving in tijdelijke situaties, is er al wel het een en ander bekend over beleving op zichzelf.

Reisbeleving wordt beïnvloed door verscheidene factoren. Deze factoren kunnen zowel binnen als buiten het voertuig aanwezig zijn, of juist voorafgaande aan het betreden van het voertuig, zoals het wachten op het station. Zo speelt de aanwezigheid van voorzieningen een rol. Denk aan winkels, consumptieautomaten enabri's of voorzieningen zoals zitbanken, afvalbakken en verlichting.

Ook het gevoel van veiligheid is van belang voor een positieve reiservaring; een aangename reis voelt korter. Daarnaast kan een groene omgeving de reisbeleving positief beïnvloeden, net zoals muziek dit kan (Pit, 2013). Zelfs verschillende soorten kleuren op verschillende sterktes hebben invloed op de beleving van de reiziger, mits op de juiste manier toegepast, gebaseerd op de tijd van de dag en de drukte op dat moment (Van Hagen et al., 2010).

## De Klantwenspiramide

Belevingsonderzoeker Mark van Hagen van de Nederlandse Spoorwegen (NS) heeft beleving bovenaan in zijn zogeheten klantwenspiramide staan. De klantwenspiramide geeft aan wat de reiziger wil in volgorde van belangrijkheid (CROW, 2014). Deze piramide is in onderstaande figuur weergegeven.



Figuur 2.1 Klantwenspiramide (CROW, 2014)

In deze piramide, die je van onder naar boven leest, wordt er onderscheid gemaakt tussen een vijftal lagen van factoren die invloed hebben op de reis. Dit zijn veiligheid en betrouwbaarheid, snelheid, gemak, comfort en beleving. Veiligheid en betrouwbaarheid spreken redelijk voor zich. Er moet een basisniveau van veiligheid en betrouwbaarheid zijn voordat andere aspecten mee gaan spelen. Daarna volgt de snelheid van de reis; reizigers willen op een veilige en betrouwbare manier snel op hun bestemming komen.

Het derde aspect is gemak, wat in deze klantwenspiramide het wegnemen van geestelijke inspanning is. Mensen willen zo min mogelijk hoeven denken over hun reis. Comfort gaat juist om de fysieke inspanning; niet alleen mentaal, maar ook fysiek willen reizigers zich zo min mogelijk inspannen. Zo willen zij graag zitten en niet staan en nemen graag de roltrap in plaats van de trap. Ook de mogelijkheid om iets te kunnen eten of drinken in het zonnetje tijdens het wachten valt onder comfort. Tot slot is er de beleving van de reis. Mensen staan open voor de reisbeleving als de andere elementen in orde zijn (CROW, 2014). Zo kan er wel een gezellig muzikje op de halte spelen, maar als het vervoer waar je op wacht steeds te laat komt waardoor je je afspraak mist, zal het muzikje niet veel doen in het creëren van een fijne reisbeleving.

Tussen gemak en comfort staat een streep door de piramide heen, waarmee het onderscheid wordt gemaakt tussen *dissatisfiers* en *satisfiers*. Op de dissatisfiers (veiligheid en betrouwbaarheid, snelheid en gemak) kan je als vervoerder eigenlijk alleen negatief scoren en niet positief. 'Mensen staan niet te klappen omdat de trein op tijd is, of als de bus veilig is', aldus van Hagen. Als de basis goed op orde is, zijn de klanten hooguit tevreden. Boven de streep staan de satisfiers (comfort en beleving). Dit zijn de aspecten die reizigers echt blij kunnen maken en wat het vervoer een ruime voldoende kan opleveren.



### Experimenteren met zintuiglijke waarnemingen

Inzet op beleving is relatief nieuw, maar er wordt wel volop mee geëxperimenteerd, zo ook door Lysander van der Sluis, projectleider beleving bij RET. In 2016 is in Rotterdamse metrostations geëxperimenteerd met muziek, geur, licht en kunst om in te spelen op de beleving.

Wat betreft muziek begon de dag met natuurgeluiden op het station, wanneer de reizigers nog wakker moeten worden. In de spits werd rustige klassieke muziek gedraaid, omdat de reiziger dan al voldoende geprikkeld is. Daarna gaat de muziek over op meer up-tempo muziek, waarna in de late avond romantische muziek draaide, omdat mensen dan vaak alleen reizen.

Voor in de metro werd er een speciale geur ontwikkeld met citrus en groennoten. De citrus geeft een gevoel van reinheid en frisheid en de groennoten geven een gevoel van warmte en veiligheid. Verder scheen op de Rotterdamse metrostations veel tl-licht, daarvan werd de helft uitgezet, waardoor de lichteffecten op de perrons beter tot hun recht kwamen. Tot slot werden er culturele uitingen in het station vertoond.

Voorafgaand aan deze aanpassingen is er een nulmeting gedaan, waarin aan de reizigers werd gevraagd hoe zij het station en het wachten ervaren. Een jaar later zijn deze metingen herhaald en scoorden alle onderdelen hoger; een halve tot een hele punt hoger op een tienpuntenschaal. Het interessante hieraan was dat ook aspecten die niet aangepast waren toch beter scoorden. Mensen gaven bijvoorbeeld aan de weg beter te kunnen vinden op de stations (CROW, 2016).

### De stationspiano

De stationspiano is een van de bekendere voorbeelden van het verbeteren van de sfeer op stations en daarmee de reisbeleving. De eerste stationspiano in Nederland werd neergezet op Amsterdam Centraal, dit vanwege de verbouwingen in het station. Reizigers vinden stations in verbouwing namelijk minder sfeervol (NRC, z.d.) en de stationspiano moest hier verandering in brengen. Tegenwoordig worden deze piano's ook neergezet in stations waar geen verbouwingen plaatsvinden.



Afbeelding 2.1 Sfeerlicht op Rotterdam Centraal

## Wachttijdbeleving

Ook over wachtbeleving is door Mark van Hagen van NS onderzoek gedaan. Bij NS lag de focus vroeger op het op tijd rijden en veiligheid, de focus ligt daar nog steeds op, maar NS is erachter gekomen dat het oordeel over treinreizen voor 50 procent afhangt van comfort en beleving. Hoewel tijd objectief gezien altijd even snel gaat, is de ervaring van de tijd juist subjectief. Dit is de gevoelstijd en is afhankelijk van context; tijdens een gezellig gesprek met vrienden gaat de tijd gevoelsmatig een stuk sneller voorbij dan tijdens een bezoek aan de tandarts.

Mensen vinden het vervelend om te wachten, en volgens van Hagen (2017) kan de NS dan twee dingen doen om het wachten comfortabeler te maken: treinen vaker laten rijden of de wachttijdervaring van reizigers verbeteren. Dit laatste kun je doen door prikkels toe te voegen aan de omgeving of door deze juist weg te halen. Een voorbeeld van een toe te voegen prikkel is de op de vorige pagina benoemde stationspiano. Zo een 'prettige prikkel' levert positieve emoties op bij de reiziger en zorgt voor een kortere wachttijdbeleving.

Ook (de kleur van) licht speelt een rol in prikkels. Forenzen hebben veelal haast en hebben belang bij een snelle en betrouwbare verbinding. Een haastige forens is overprikkeld en heeft daarom een rustige omgeving met koele kleuren nodig. Recreatieve reizigers daarentegen hebben juist behoefte aan prikkels om zich niet te vervelen. Verveling rekt de wachttijdbeleving uit. Daarom zijn warme kleuren en entertainment goede prikkels voor de recreatieve reiziger (Galstaun, 2017).

## 2.3 Meten van beleving

Beleving is subjectief en wordt daarom gemeten aan de hand van de subjectieve mening van de reiziger. Dat betekent dat we iets willen weten over de zintuigelijke waarnemingen, gevoelens en ervaringen van de reiziger. Dit gebeurt door naar een aantal aspecten te vragen die een reiziger kan tegenkomen tijdens zijn reis. Hier kan de reiziger een cijfer over geven en eventueel zelf aanvullingen op doen.

Om op de aspecten te komen waarnaar gevraagd kan worden om informatie over de beleving op te halen, doorloop je de reis om te zien wat de reiziger tegenkomt tijdens de reis. Wanneer je dit doet kom je uit op een aantal hoofdcategorieën. Voor deze casus zijn dat:

Vorbereiding, voortransport, bushalte, instappen en plek zoeken, busrit, overstappen, metroperron, instappen en plek zoeken, metrorit, uitstappen en natransport. Deze categorieën zijn gebaseerd op de customer journey die NS ook toepast (*De "customer journey" als basis*, 2017).

Niet elke hierboven genoemde categorie is even relevant voor dit onderzoek. Omdat dit onderzoek zich niet focust op de gehele reis, maar op de beleving van de tijdelijke situatie. Vanaf het instappen in de metro is het weer een normale situatie, daarom zijn dit de categorieën die in dit onderzoek aan bod komen:

Vorbereiding, voortransport, bushalte, instappen en plek zoeken, busrit, overstappen en metroperron.

De categorie 'metroperron' wordt wel meegenomen omdat dit deel uitmaakt van de overstap, die er voor de veranderingen op 3 maart niet waren.

In het hoofd houdend een oordeel van de reiziger te willen over de zintuigelijke waarnemingen, gevoelens en ervaringen, zijn de volgende onderdelen per categorie onderzocht:

<b>Voortransport</b>	In de categorie voortransport gaat dit onderzoek in op de snelheid van de route, de prettigheid van de route en het parkeren en stallen
<b>Opstaphalte</b>	Voor de categorie opstaphalte wordt er gevraagd naar bewegwijzering, reisinformatie, voorzieningen, wachten en sfeer
<b>Instappen en plek zoeken</b>	Deze categorie gaat logischerwijs in op het instappen en vinden van een zitplaats
<b>Busrit</b>	De categorie busrit gaat in op personeel, stoelen, geluid voertuig, rijstijl, reistijd en tijdsbesteding
<b>Overstap</b>	De categorie route overstap gaat in op de snelheid en prettigheid van de overstap
<b>Overstaphalte</b>	En de categorie overstaphalte wordt wederom bepaald aan de hand van bewegwijzering, reisinformatie, voorzieningen, wachten en sfeer

Bovenstaande onderdelen zijn te onderzoeken aan de hand van het geven van een subjectieve score middels een enquête. De categorie 'voorbereiding' gebeurt aan de hand van inschatting.

## 2.4 Conclusie

Beleving is dat wat een persoon meemaakt, voelt, ziet, hoort proeft of ruikt in een bepaalde situatie of op een bepaalde tijd. Het gaat dus om de waarnemingen van een persoon. Voor de reisbeleving betekent dit dat een reiziger bepaalde waarnemingen omzet in een subjectief oordeel. Dit subjectieve oordeel wordt gebruikt om de reisbeleving te meten en eventueel te beïnvloeden.

Beïnvloeding van beleving wordt al op verschillende manieren gedaan, zo wordt de stationspiano ingezet, wordt er gespeeld met kleur en geur of wordt er een muziekje afgespeeld om de reiziger positieve prikkels mee te geven.

Voor elke categorie van de reis kun je je afvragen waar de reiziger een mening over kan hebben, in het volgende hoofdstuk worden deze meningen uitgebreid besproken.

# 3

## In het hoofd van de reiziger

Om de reisbeleving van reizigers van vervangende bus 55 te meten is er een enquête opgesteld waarin wordt gevraagd naar de mening van de reizigers. Dit hoofdstuk gaat in op de resultaten van deze enquête.

Hoe beleeft u uw reis tussen Amstelveen en Amsterdam met buslijn 55 in deze tijdelijke situatie?

Scan de QR-code en deel uw mening!  
Of ga naar: [tinyurl.com/meningamst](https://tinyurl.com/meningamst)

In totaal heeft het enquêteren 180 bruikbare resultaten opgeleverd. De enquête is zowel online als op locatie uitgevoerd (zie foto links). Op locatie - veelal in de bus, soms op de halte - hebben er 113 reizigers meegewerkt aan het onderzoek. Online heeft de enquête 67 bruikbare resultaten opgeleverd.

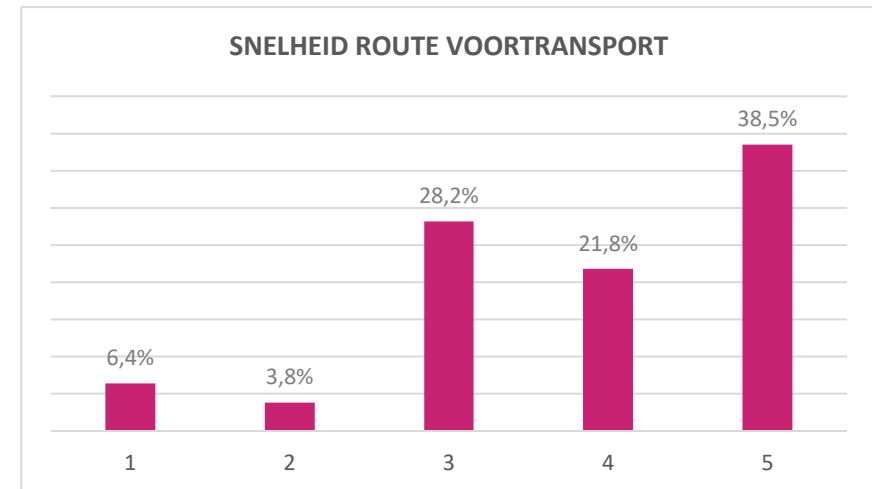
Respondenten kregen een aantal stellingen over de in paragraaf 2.3 benoemde categorieën. Aan de hand van deze stellingen konden zij een beoordeling geven op een vijfpuntsschaal. Onder elke grafiek is weergegeven waar de 1 en de 5 specifiek voor staan per individuele vraag.

De volgende pagina's gaan uitgebreid in op de resultaten over het vortransport, opstaphalte, instappen, busrit en de route en halte van de overstap.

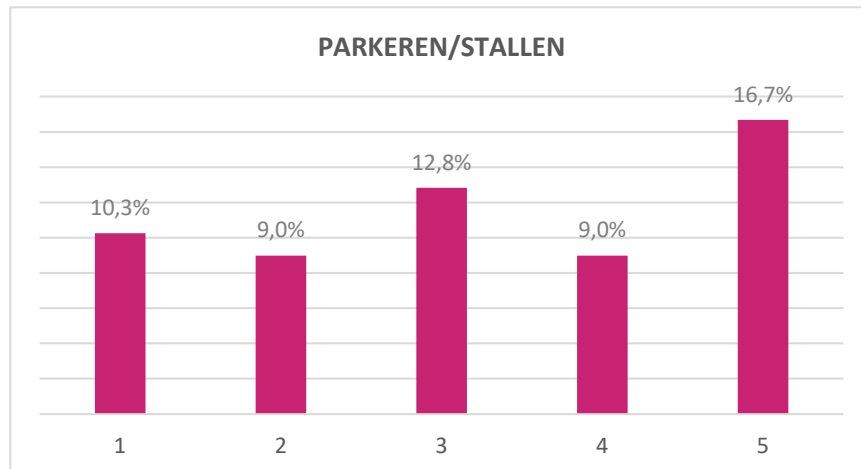
### 3.1 Voortransport

In de categorie voortransport is er gevraagd naar hoe de **snelheid van de route** naar de opstaphalte voelt, of het **parkeren/stallen** op de halte moeilijk of makkelijk gaat en hoe **prettig de route** naar de halte wordt ervaren.

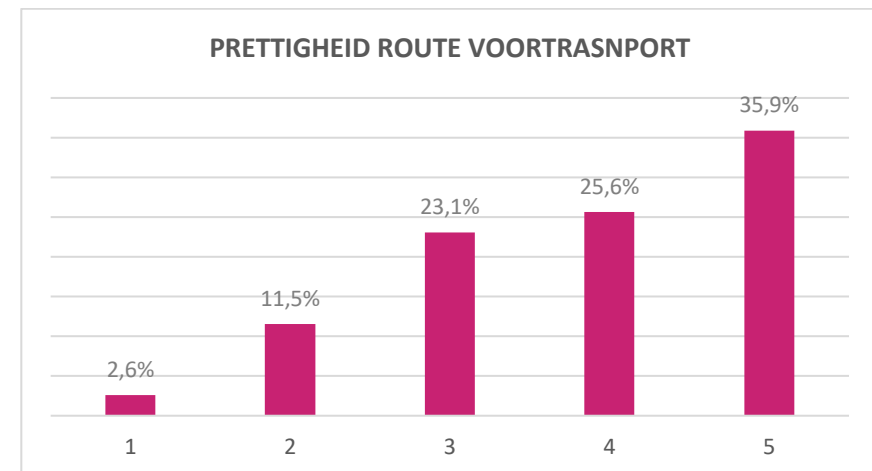
Opvallend aan deze categorie is dat zowel de snelheid, prettigheid als het parkeren/stallen door de meeste reizigers wordt beoordeeld met een vijf, maar dat ondanks dat de meningen toch verdeeld zijn, met name over het parkeren en stallen. Dit komt doordat dit alle resultaten bij elkaar genomen zijn en de beoordelingen in dit geval niet allemaal over hetzelfde gebied gaan (ieders voortransport is anders).



Figuur 3.1 Route naar halte: langzaam-snel (n=77)



Figuur 3.3 Parkeren en stallen: moeilijk-makkelijk (n=45)



Figuur 3.2 Route naar halte: onprettig-prettig (n=77)

Omdat de beoordelingen van parkeren/stallen te herleiden zijn naar een exacte locatie is het interessant om in zoomen op de beoordelingen per locatie voor mogelijke verbeteringen. Tabel 3.1 geeft weer hoe alle haltes zijn beoordeeld wat betreft parkeren en stallen. Voor het overzicht zijn alle nullen grijs gemarkeerd. Alle modussen zijn roze gemarkeerd: hoe meer roze markeringen bij de 5, hoe beter. Met meer roze markeren bij de 1 zijn er verbeteringen gewenst. In dit geval zou dat de halte Ziekenhuis zijn, maar doordat alle resultaten gespreid zijn over alle verschillende haltes, komt dit neer op twee personen, deze tabel geeft dus alleen een indicatie. Wel heeft een reiziger nog een opmerking over het parkeren en stallen bij halte Middenhoven / Brink.

*“Er zijn te weinig fietsenrekken.”*

- Reiziger over de halte Middenhoven / Brink

En ook over de halte Sacharovlaan.

*“Slechte fietsenstalling bij de halte, gebruik daarom noodgedwongen stalling bij de metrohalte.”*

- Reiziger die opstapt op Sacharovlaan

In bijlage E over de enquêteverantwoording is te zien dat de enquête met name is ingevuld door werkende en schoolgaande reizigers. De fietsenstalling ‘bij de metrohalte’ zoals deze reiziger het benoemd, is verder gelegen van de halte waar bus 55 stopt. Dit zal de frustratie van de waarschijnlijk werkende of schoolgaande reiziger verklaren.

	1	2	3	4	5	n.v.t.	Totaal
Sacharovlaan	2	1	3	1	1	2	10
Zagerij	1	0	0	0	2	1	4
De Eindhoeve	0	0	0	0	1	4	5
Middenhoven / Brink	1	0	0	3	1	5	10
Praam	1	0	1	0	2	2	6
Logger	0	0	0	0	0	4	4
Seine	0	0	0	0	0	1	1
Groenhof	1	1	0	0	1	2	5
Ziekenhuis	0	2	0	0	1	1	4
Langerhuize	2	0	0	0	3	2	7
Oranjebaan	0	3	1	2	1	4	11
De Boelelaan/VU	0	0	2	0	0	1	3
Station Zuid	0	0	3	1	0	3	7
Totaal	8	7	10	7	13	32	77

Tabel 3.1 Beoordeling van parkeren/stallen per halte

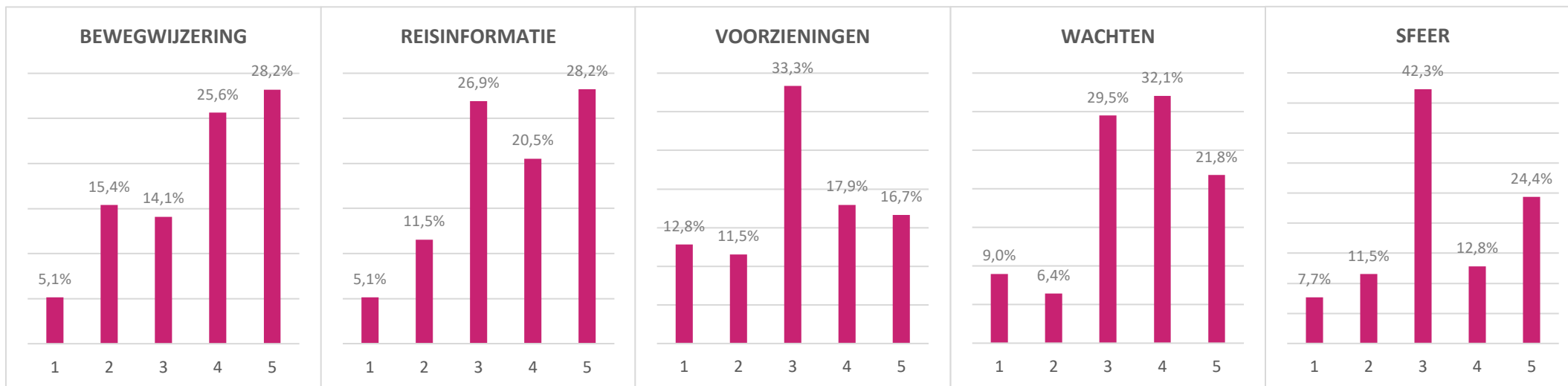
## 3.2 Opstaphalte

In de categorie opstaphalte zijn er vijf vragen gesteld. Dit zijn vragen over of de **bewegwijzering** en **reisinformatie** op de halte duidelijk is, of de reiziger tevreden is over de **voorzieningen** op de halte, of het **wachten** op de halte lang of kort voelt en of de **sfeer** prettig wordt beleefd. Deze vragen zijn ingevuld door 78 respondenten.

Wat het meest opvalt aan deze vijf vragen is dat een groot deel van de reizigers neutraal is over de voorzieningen en sfeer op de haltes. Vooral voor sfeer is dit een interessante uitkomst, omdat een neutraal gevoel bij sfeer erop duidt dat er niet per se een erg negatieve, maar ook geen positieve beleving is op de haltes. Dit terwijl we juist doelen op een positieve reisbeleving voor de reiziger.

Over de bewegwijzering is het grootste deel van de respondenten tevreden, toch zijn er een aantal reizigers die de bewegwijzering met een 1 of 2 beoordelen. Over de reisinformatie zijn de meeste reizigers ofwel tevreden, of neutraal.

Het wachten beoordelen de meeste reizigers 3 of 4. Ook zijn er reizigers die het zelfs een 5 geven. Dit is niet verrassend, omdat bus 55 in de spits 6 tot 12 keer per uur rijdt en in de daluren 6 keer per uur (OV in Nederland z.d.). Uit observaties op locatie blijkt dat de bussen in de spits vlak achter elkaar op de halte aankomen. Wat resulteert in een korte wachttijd (in de spits) en het kunnen wachten in de bus in plaats van op de halte bij de haltes Station Zuid en Sacharovlaan.



Figuur 3.4 Bewegwijzering: onduidelijk-duidelijk (n=69)

Figuur 3.5 Reisinformatie: onduidelijk-duidelijk (n=71)

Figuur 3.6 Voorzieningen: ontevreden-tevreden (n=71)

Figuur 3.7 Wachten: lang-kort (n=77)

Figuur 3.8 Sfeer: onprettig-prettig (n=77)

Ook over de sfeer is het interessant om te weten hoe dit per halte wordt beoordeeld. Ondanks de weinige respondenten per locatie door de spreiding tussen de verschillende haltes, valt wel op dat hierin het 'neutrale' te zien is; veel markeringen bij de score 3. Halte Sacharovlaan is gemarkeerd bij de score 1. Dit wordt aangevuld door een respondent.

*"Saai, halte Sacharovlaan, ik vind dat halte Westwijk het begin-/eindpunt van bus 55 moet zijn."*

- Reiziger over halte Sacharovlaan

	1	2	3	4	5	n.v.t.	Totaal
Sacharovlaan	4	2	3	1	0	0	10
Zagerij	0	0	2	2	0	0	4
De Eindhoeve	0	0	0	1	4	0	5
Middenhoven / Brink	0	1	4	3	2	0	10
Praam	0	0	3	0	3	0	6
Logger	0	1	1	1	1	0	4
Seine	0	0	1	0	0	0	1
Groenhof	0	1	3	0	1	0	5
Ziekenhuis	0	0	2	0	2	0	4
Langerhuize	0	0	4	0	3	0	7
Oranjebaan	2	3	4	0	1	1	11
De Boelelaan/VU	0	1	1	1	0	0	3
Station Zuid	0	0	5	1	1	0	7
Totaal	6	9	33	10	18	1	77

Tabel 3.2: Beoordeling van sfeer per halte

Een andere reiziger vult dit aan met een reactie over de voorzieningen.

*"Geen bushokje. Staat vol in de wind."*

- Reiziger over halte Sacharovlaan

Hetzelfde wordt gezegd over halte Oranjebaan.

*"Er is geen hokje of afdakje waaronder je kan staan wanneer het regent."*

- Reiziger over halte Oranjebaan

Daarnaast blijkt uit de observaties dat de reisinformatie niet altijd even duidelijk was, met name in de eerste week van de nieuwe situatie. Op geen enkel DRIS-bord stond bus 55 aangegeven. Reizigers konden vanaf de halte niet zien wanneer de bus zou aankomen. Vooral in een nieuwe situatie kan dit verwarring op leveren. Dit is later wel opgelost.

*"Het duurt lang voordat de bus komt, vooral in de spits 's avonds en er is geen info beschikbaar over de eerstvolgende bus."*

- Reiziger over het wachten op de bus op Oranjebaan

Maar zeker niet iedereen is ontevreden.

*"Goed geregeld en alles is duidelijk aangegeven."*

- Reiziger die opstapt op De Eindhoeve

Of heeft juist gemengde gevoelens.

*"De bus komt snel en de bus gaat ook snel. De bushalte is wel duidelijk maar er staat niet zoveel informatie."*

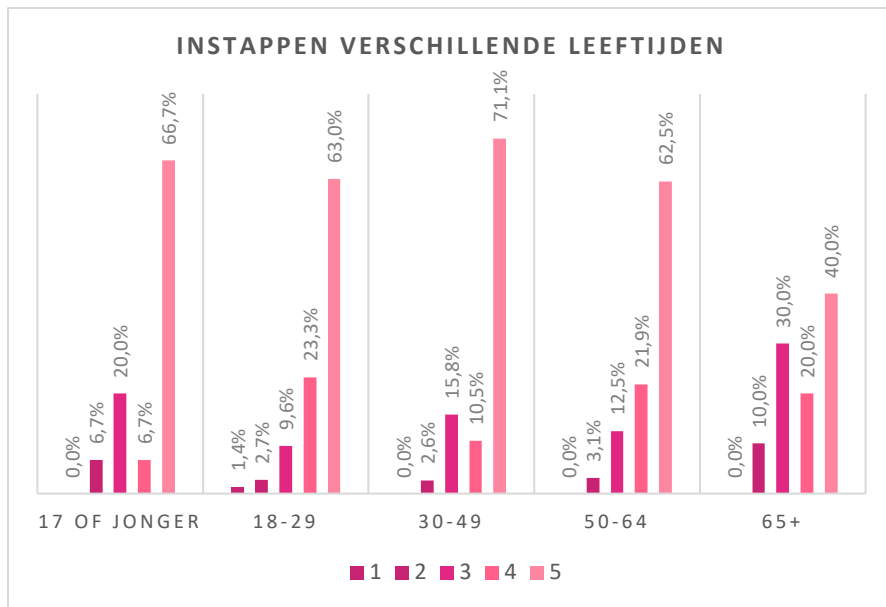
- Reiziger die opstapt op halte Oranjebaan



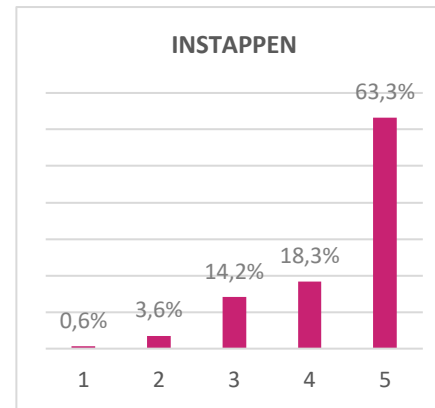
### 3.3 Instappen en plek zoeken

In deze categorie wordt gevraagd naar of het **instappen** in de bus moeilijk of makkelijk gaat (denkend aan instaphoogte, afstand tot perron, etc) en of daarna het **vinden van een zitplaats** makkelijk gaat.

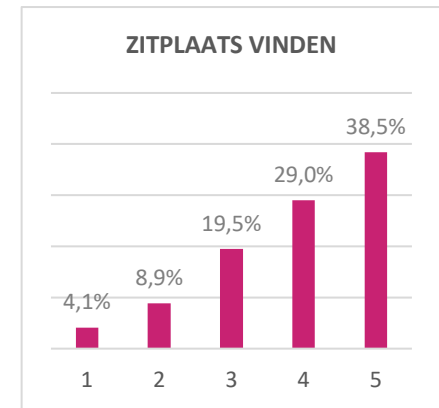
In figuur 3.9 is te zien dat het grootste deel van de geënquêteerden tevreden is over het instappen in de bus, ook als je kijkt naar de verschillende leeftijdscategorieën en figuur 3.11. Wel is er een aanzienlijk aandeel 65+'ers die een lagere score geeft aan het instappen.



Figuur 3.11 Beoordeling instappen tussen verschillende leeftijdsgroepen (n=168)  
1=moeilijk 5=makkelijk



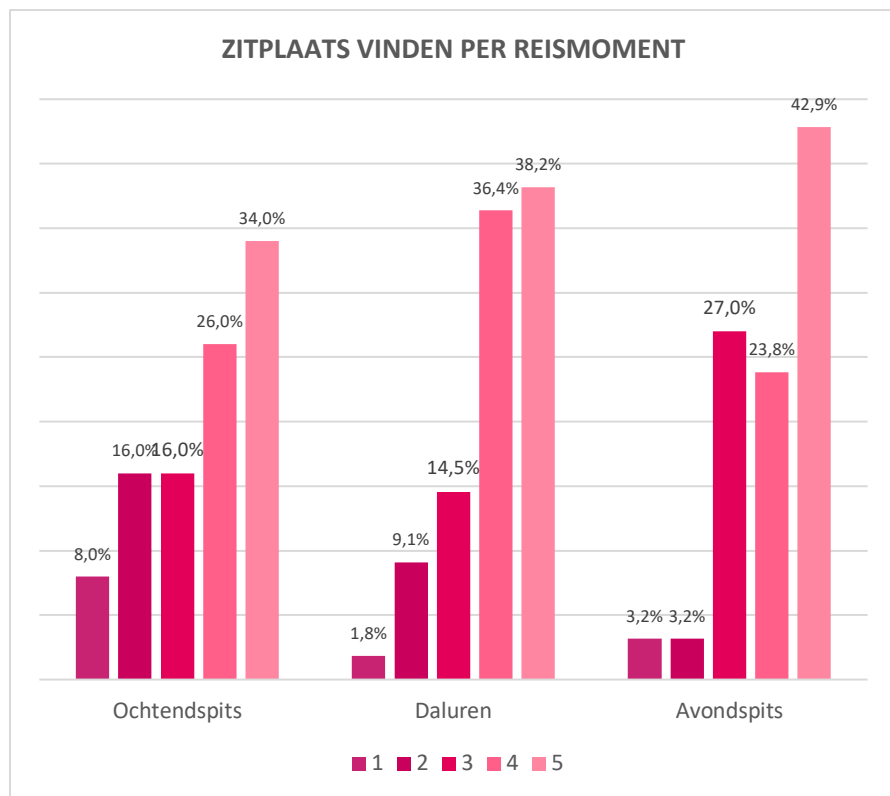
Figuur 3.9 Beoordeling instappen: moeilijk-makkelijk (n=169)



Figuur 9.10 Beoordeling zitplaats vinden: moeilijk-makkelijk (n=169)

Het vinden van een zitplaats is trapsgewijs beoordeeld door de respondenten. De minste mensen beoordelen het met een één en de meesten met een vijf, met daartussen een oplopende verdeling. De meningen zijn dus verdeeld, met een neiging naar een hogere beoordeling.

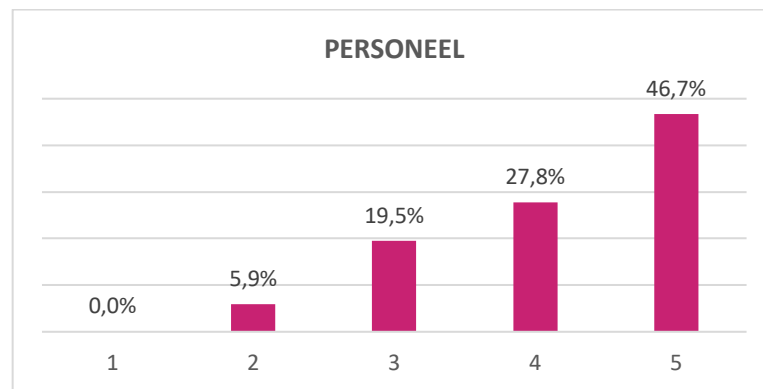
Als we onderscheid gaan maken tussen de verschillende reismomenten, is hetzelfde te zien (zie figuur 3.12 op de volgende pagina), zowel voor de ochtendspits, daluren als de avondspits wordt het vinden van een zitplaats door de meeste respondenten met een 5 beoordeeld. Opvallend is wel dat er in de daluren ook veel reizigers een 4 geven, terwijl het dan juist de verwachting is dat het vinden van een zitplaats het makkelijkst gaat.



Figuur 3.12 Beoordeling zitplaats vinden per reismoment (n=169)  
 1=moelijk 5=makkelijk

### 3.4 Busrit

Voor de busrit zelf is gevraagd naar de vriendelijkheid van het personeel, het comfort van de stoelen, het geluid van het de bus, de rijstijl van de bestuurder, of de reistijd lang of kort voelt en of de reiziger vindt dat de tijd in de bus nuttig of plezierig te besteden is.



Figuur 3.13 Personeel: onvriendelijk-vriendelijk (n=169)

Reizigers zijn erg tevreden over de vriendelijkheid van het personeel, dit blijkt niet alleen uit de enquête, maar ook uit de observaties.

Het is 16:55, ik loop naar de halte van bus 55 op Station Zuid, langs de buschauffeur die naast zijn bus staat. 'HEY!' Klinkt het naast mij. De chauffeur riep en zwaaide naar een aantal reizigers die aan de andere kant van de straat stonden te wachten op de tram. Ik was geschrokken, maar trok me er niet veel van aan en ging in de bus zitten. Een halve minuut later liep er een stroom mensen vanaf de tramhalte richting bus 55 en stapten in. Blijkbaar riep de chauffeur naar de wachtende reizigers van tram 5. De bus stroomde vol en binnen enkele seconden was het voertuig getransformeerd van een bus in een sardienblik op wielen. De buschauffeur stapt ook in, start de motor en doet een omroep; 'Tram 5 rijdt niet, ik stop overal'.

Niet alleen bedient bus 55 op dat moment de voormalige reizigers van metro 51 naar Amstelveen én de reizigers van tram 5, maar ook is met deze situatie te zien waar het personeel van gemaakt is.

*Tijdens de rit roept de chauffeur zelf alle haltes om 'Volgende halte A.J. Ernststraat, ik vervang tram 5.' 'De volgende halte is als ik het goed heb Onderuit.' 'De volgende halte is Oranjebaan. Als u naar Amstelveen Stadshart wilt, kunt u hier overstappen op R-net. Excuses voor het ongemak namens heel GVB.' De reizigers bedanken de chauffeur bij het uitstappen.*

Dit voorbeeld is zeker geen dagelijkse situatie, maar illustreert wel goed dat de chauffeur er is voor de reiziger. En dat wordt door de reizigers opgemerkt. Ook uit de peerreview (bijlage G) komt naar voren dat de houding van het personeel uitmaakt voor de reisbeleving.

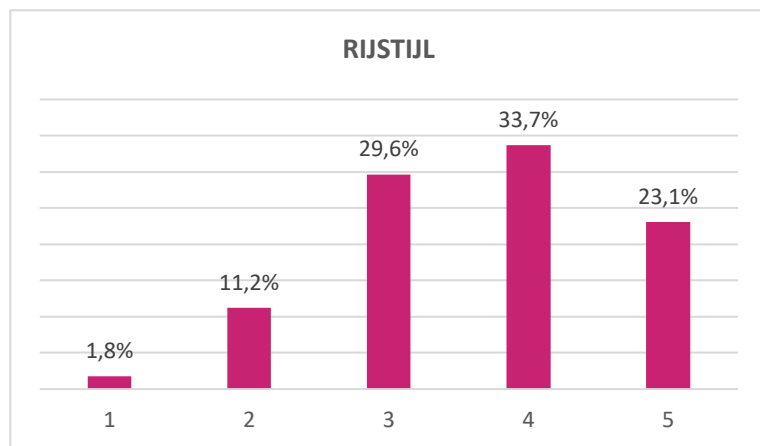
*"Voor mij is het reizen puur functioneel, dus ik let niet echt op de voorzieningen. Ik ervaar dat de bus soms een minuut of twee, drie later is. Maar de chauffeurs zijn meestal erg vriendelijk en de route is superstrak."*

*"Ik ervaar de situatie als prettig. Ik had een chaotische situatie verwacht, maar het valt reuze mee. De meeste van de bestuurders zijn heel vriendelijk en beleefd."*

*"Lief personeel"*

- Reizigers van bus 55

De rijstijl geven de meeste reizigers een 4, maar er zijn ook reizigers die er iets minder tevreden over zijn.



Figuur 3.14 Rijstijl: onprettig-prettig (n=168)

*“Ik heb normaal geen last van wagenziekte, maar op de een of andere manier wel elke keer in deze bus. Ik denk door de rijstijl en warmte in deze bus!”*

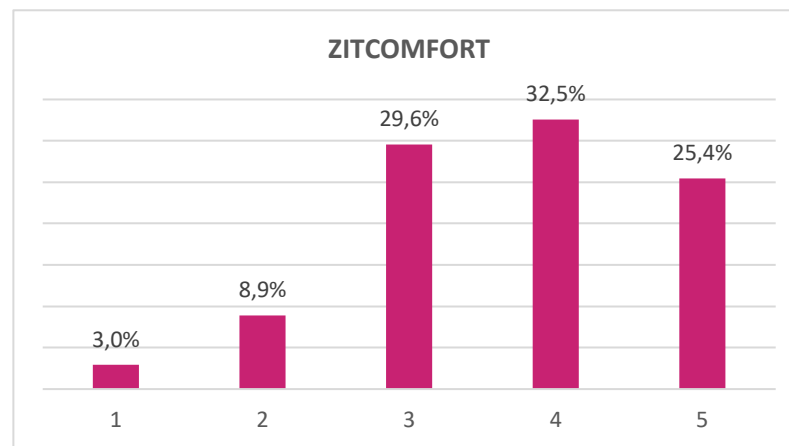
*“Sommige chauffeurs rijden als Max Verstappen.”*

- Reizigers van bus 55

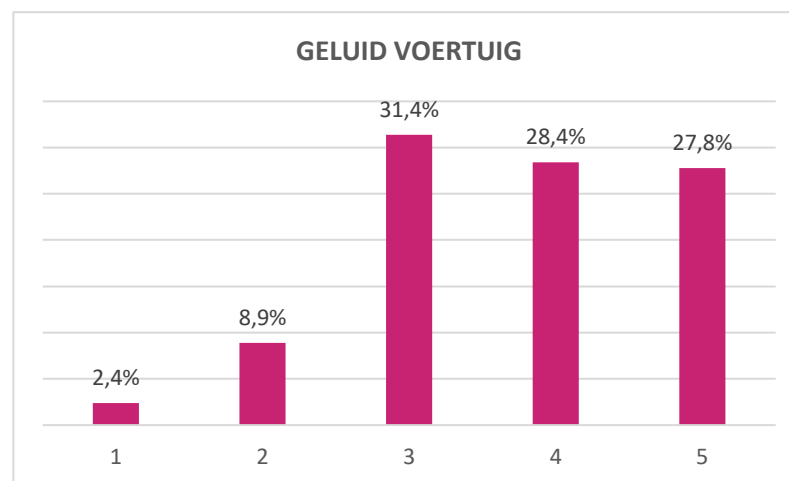
Over het zitcomfort zijn reizigers veelal tevreden, of geven een 3. Het zitcomfort lijkt dus geen slechte beleving achter te laten. Hetzelfde geldt voor het geluid van de bus, hier komt ongeveer dezelfde verdeling uit als bij het zitcomfort. Al zijn er wel reizigers die toch nog wat aan te merken hebben.

*“Stoelen zitten wat dicht op elkaar.”*

- Reiziger van bus 55

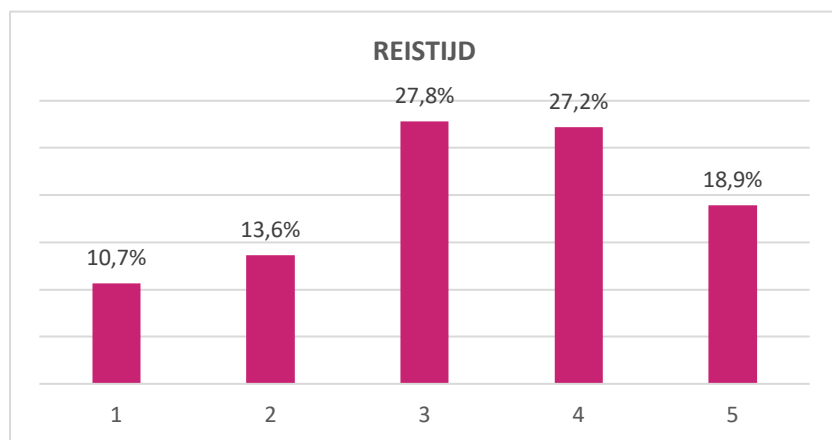


Figuur 3.15 Stoelen in de bus: oncomfortabel-comfortabel (n=168)

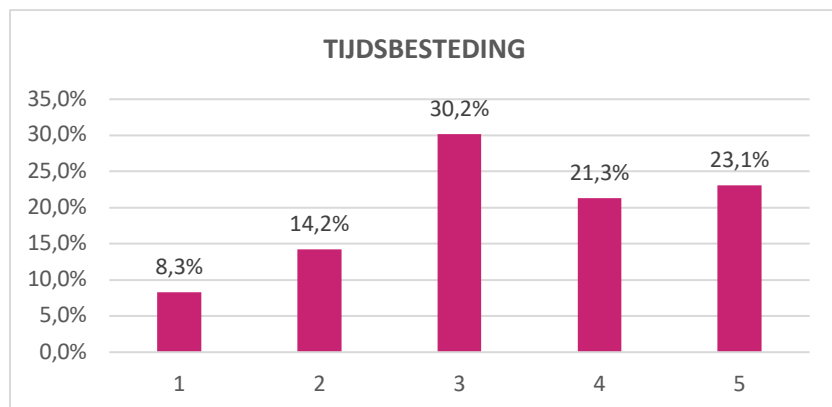


Figuur 3.16 Geluid voertuig: veel last-geen last (n=167)

Reistijd wordt voornamelijk beoordeeld met een 3 en 4. Dit resultaat is erg interessant, omdat reizigers voor 3 maart, toen metro 51 nog naar Amstelveen reed, zich zorgen maakten over de reistijd. Dit blijkt onder de geënquêteerde reizigers dus nog redelijk mee te vallen, maar met het meeste aantal beoordelingen die gemiddeld zijn, is er zeker nog ruimte voor verbetering.



Figuur 3.17 Ervaring reistijd: langzaam-snel (n=166)



Figuur 3.18 Tijd nuttig/plezierig kunnen besteden in bus: oneens-eens (n=164)

Een verklaring hiervoor is dat het grootste deel van de respondenten ook zeer frequent gebruikmaakt van de verbinding. 57% van de respondenten maakt namelijk 4 dagen per week of vaker gebruik van de verbinding (zie bijlage E). Deze reizigers raken in een soort gewoontegedrag, waardoor alles 'normaal' wordt.

In figuur 3.18 is te zien dat de meeste respondenten hun tijdsbesteding in de bus neutraal beoordelen en uit de open reacties komt de wens voor wifi naar voren.

*"Bij de vraag nuttig/plezierig: je kan je werk niet afmaken omdat er geen wifi in de bus is."*

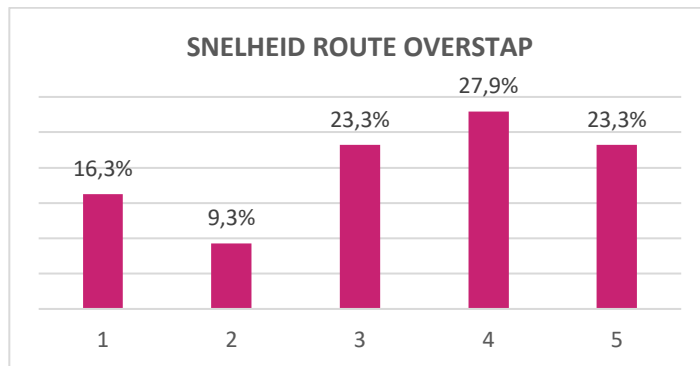
*"Ik heb een boek bij me. Het zou leuk zijn als er net zoals in Connexionbussen wifi is. Maar dat geldt voor elke vorm van OV ;-)"*

*"Jammer dat er geen wifi is, verder helemaal prima."*

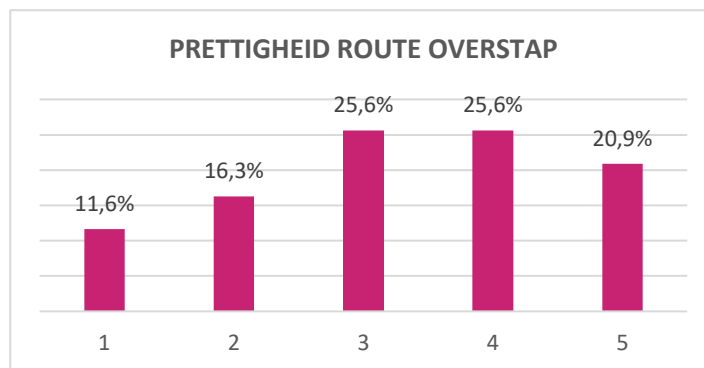
- Reizigers van bus 55

### 3.5 Route overstap

Tot slot is er gevraagd naar hoe de overstap tijdens de reis wordt ervaren. Voor zowel de route naar de overstap toe als de overstaphalte. Voor de route is er gevraagd naar hoe **snel de route** vanaf de uitstaphalte naar de metro/-tramhalte wordt ervaren en in hoeverre deze **route prettig** is. Wel is belangrijk om te weten dat dit gaat om verschillende reizen en daarom ook om verschillende routes. Deze resultaten geven dus een algemeen beeld.



Figuur 3.19 Route overstap langzaam-snel (n=43)



Figuur 3.20 Route overstap onprettig-prettig (n=43)

De resultaten over snelheid van de route bij het overstappen, geven een verdeelde beoordeling weer. De minste respondenten geven een 2, de meesten een 4. Omdat een weergave in een dergelijke grafiek geen beeld geeft over welke beoordelingen waar worden gegeven laat onderstaande tabel zien op welke locaties de lagere en hogere cijfers gegeven zijn.

	1	2	3	4	5	Totaal
Station Zuid	6	4	7	11	8	36
De Boelelaan/VU	0	0	0	1	0	1
Oranjebaan	0	0	2	0	1	3
Langerhuize	0	0	0	0	1	1
Ziekenhuis	0	0	1	0	0	1
Zagerij	1	0	0	0	0	1

Tabel 3.3 Cijfers over snelheid route overstap per halte

Zoals in deze tabel te zien is, stappen veruit de meeste reizigers over op station Zuid. Wat een logische uitkomst is, omdat vanaf daar over te stappen is op metro 51 of ander openbaar vervoer.

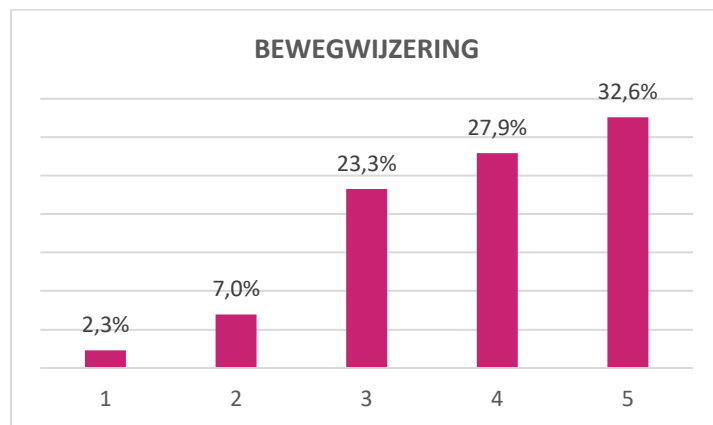
Wat betreft de prettigheid van de route geven de meeste reizigers een 3 of 4, al is niet iedereen tevreden:

*“Ik ervaar de route vanaf mijn uitstaphalte naar de metrohalte als bezig en winderig.”*

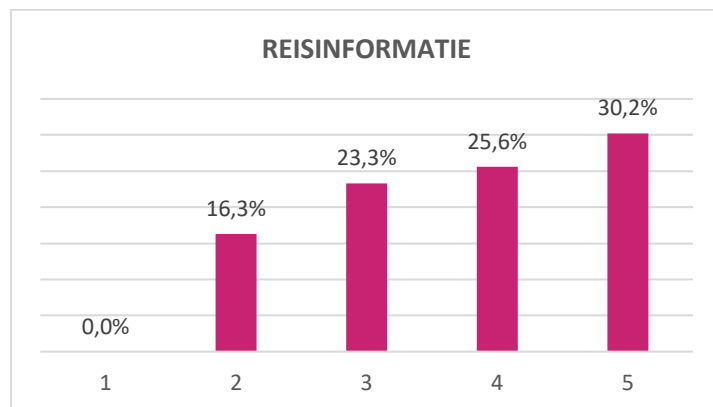
- Reiziger die op Station Zuid vanuit bus 55 overstapt op de metro

### 3.6 Overstaphalte

Om een beeld te krijgen van de beleving van de overstaphalte is er gevraagd naar of de **bewegwijzering** en **reisinformatie** duidelijk is, of de reiziger tevreden is over de **voorzieningen**, of het **wachten** kort of juist lang aanvoelt en hoe de **sfeer** op de halte wordt ervaren.

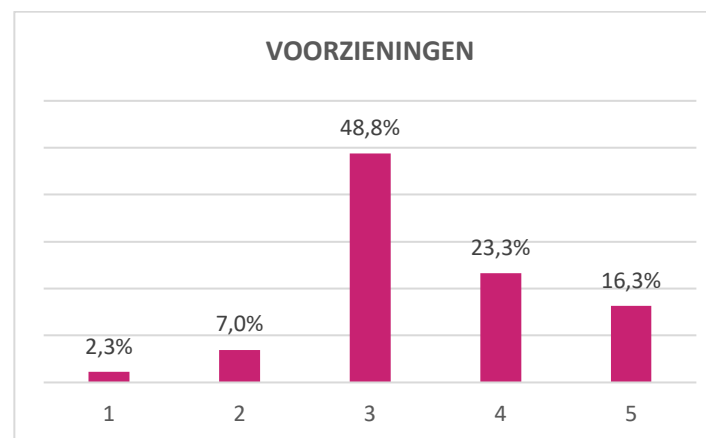


Figuur 3.21 Bewegwijzering onduidelijk-duidelijk (n=40)



Figuur 3.22 Reisinformatie onduidelijk-duidelijk (n=41)

Bewegwijzering is trapsgewijs beoordeeld, waarbij de meeste respondenten oordelen met een 5. Hetzelfde geldt voor de reisinformatie bij de overstap, geen van de respondenten geeft hierbij een 1. Wel is belangrijk om te weten dat alle vragen over de overstap alleen in de online enquête zijn gesteld en niet iedereen overstapt, wat resulteert in dat deze vraag door 43 respondent is ingevuld.



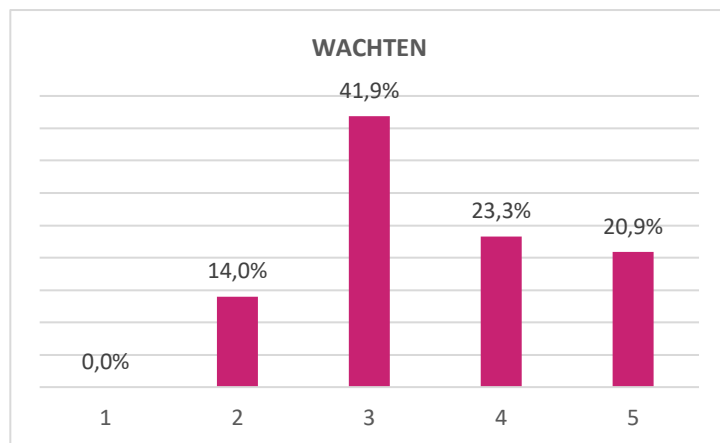
Figuur 3.23 Voorzieningen tevreden-ontevreden (n=42)

Het aspect voorzieningen wordt vooral met een 3 beoordeeld. Gegeven het feit dat deze enquête vaak is ingevuld door must-reizigers, is dit niet verrassend. Dit zijn reizigers die in dit geval simpelweg het doel hebben om op het werk of op school te komen.

De overstap gaat echter niet voor iedereen zo op de automatische piloot.

*“Moet veel extra lopen, kost tijd en geeft in-/uitcheck problemen.”*

*- Reiziger tussen Sacharovlaan en Station Zuid die overstapt op metro 51*



Figuur 3.24 Wachten voelt lang-kort (n=43)



Figuur 3.25 Sfeer onprettig-prettig (n=43)

Geen van de respondenten geeft het wachten op de overstaphalte een 1, maar ook is de meerderheid er niet per se enthousiast over. Reizigers zijn veelal neutraal.

*“Hoef niet lang te wachten.”*

- Overstapper op metro 51

*“Het is koud en winderig.”*

- Overstapper op tram

Ook het aspect sfeer is door niemand met een 1 beoordeeld (hou rekening met n=43). Sfeer scoort vooral een 3 of 4. Een 4 als oordeel is goed, maar het merendeel geeft de sfeer een 3, deze mensen zijn neutraal. Een neutraal oordeel over de sfeer betekent dat de reiziger niet specifiek geprikkeld is met een prettige beleving, dat wat juist wel het gewenste is.

Onder de categorie voelen valt ook de temperatuur in de bus, naar temperatuur is in de enquête niet specifiek gevraagd, maar er zijn respondenten die vermelden dat de bus te warm is.

*“Warm in bus, onprettig. Ik ben langer onderweg, dunder uit, extra overstap en misselijk.”*

- Reiziger van bus 55



### 3.7 Conclusie

Bij elkaar genomen zijn uitkomsten relatief positief en naar verwachting, met hier en daar een aandachtspunt. Zo zijn reizigers overwegend neutraal over de sfeer op de haltes. Dit zou in het kader van beleving eigenlijk beter moeten, omdat met een neutrale beoordeling op zo een aspect de reiziger eigenlijk niets is gegeven. Hetzelfde geldt voor de voorzieningen op de haltes, zoals de mogelijkheid om te zitten, schuilen en het kunnen zien van reisinformatie. Wel wordt de vriendelijkheid van het personeel door de reizigers opgemerkt en gewaardeerd.

Wat betreft het vinden van een zitplaats zijn reizigers toch tevreden, ondanks de zorgelijke geluiden van reizigers alvorens de indiensttreding van bus 55. Het is geen uitmuntende score - genoeg mensen geven een lage score, met name in de ochtendspits - maar het is niet compleet negatief. Over het wachten zijn reizigers voornamelijk neutraal of positief. Dit zal te maken hebben met de rijfrequentie en het kunnen wachten in de bus op de begin- en eindhalte.

De tabel hiernaast geeft in een overzicht weer welke aspecten de meest opvallende uitkomsten heeft, op basis van vergelijking tussen de eerste observaties en de enquêteresultaten.

Niet-opvallend	Opvallend
Snelheid route voortransport	Bewegwijzering
Prettigheid route voortransport	Reisinformatie
Parkeren/stallen	Voorzieningen
Wachten	Zitplaats vinden
Sfeer	Rijstijl
Instappen	Geluid voertuig
Vriendelijkheid personeel	Reistijd
Zitcomfort	Tijdsbesteding
Bewegwijzering (overstap)	Snelheid route (overstap)
Prettigheid route (overstap)	Reisinformatie overstap ( <i>opvallend lager</i> )
Voorzieningen (overstap)	
Wachten (overstap)	
Sfeer (overstap)	

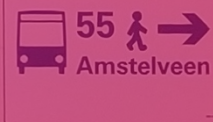
Tabel 3.4 Opvallend / niet-opvallend aan de resultaten

- De cijfers over reisinformatie op de overstap zijn voornamelijk gegeven over de overstap op station Zuid. Daar zijn werkende DRIS borden aanwezig, de beoordelingen vallen daarom lager uit dan verwacht.
- Niet alle haltes van bus 55 beschikken over dynamische reisinformatie, verwachting was dan ook dat de score hiervan laag zou zijn. Dit blijkt gemiddeld toch hoog te zijn en daarmee boven verwachting.
- Voorzieningen: verwachting was dat dit aanzienlijk lager zou scoren wegens het ontbreken ervan, blijkt gemiddeld te zijn en is daarmee boven verwachting.

# 4

## De weg van de reiziger

Het vorige hoofdstuk is uitgebreid ingegaan op de onderzoeksresultaten, in dit hoofdstuk worden alle resultaten bij elkaar gebracht. Dit gebeurt aan de hand van een customer journey, waarin in een oogopslag te zien is waar in de reis het goed gaat en waar verbeteringen wenselijk zijn.



### 4.1 Wat is een customer journey?

Een customer journey geeft het overzicht van een totale ervaring, het wordt gebruikt om de reis van een klant vast te leggen om zo te achterhalen waar in het proces, of het contact met de klant, verbetering mogelijk is (Van Nouhuys, 2011). In dit geval gaat het letterlijk om een reis, namelijk die met bus 55.

De manier waarop de customer journey een totaalbeeld geeft is aan de hand van een golvende lijn die ontstaat op basis van een aantal punten, of 'touchpoints', welke weer zijn gebaseerd op een inschatting van de ervaring van de klant.

Gewoonlijk wordt in een customer journey gewerkt met personas. Dit zijn fictieve personen waar vanuit de reis wordt geïnterpreteerd. Op basis van de ervaringen die deze fictieve persoon kan meemaken, worden de hoogtes van punten en daarmee de golven in de customer journey vastgesteld. In dit onderzoek is geen gebruik gemaakt van personas, maar van de beoordelingen en meningen van daadwerkelijke reizigers.

In een customer journey is de emotie van de klant belangrijk, in dit geval die van de reiziger. Dit gevoel wordt in deze customer journey tastbaar gemaakt met behulp van quotes die in het onderzoek naar voren zijn gekomen. Deze zijn niet bedacht, maar zijn zaken die reizigers zelf hebben benoemd.

In de volgende paragraaf wordt de customer journey en de totstandkoming ervan besproken.

## 4.2 Customer journey

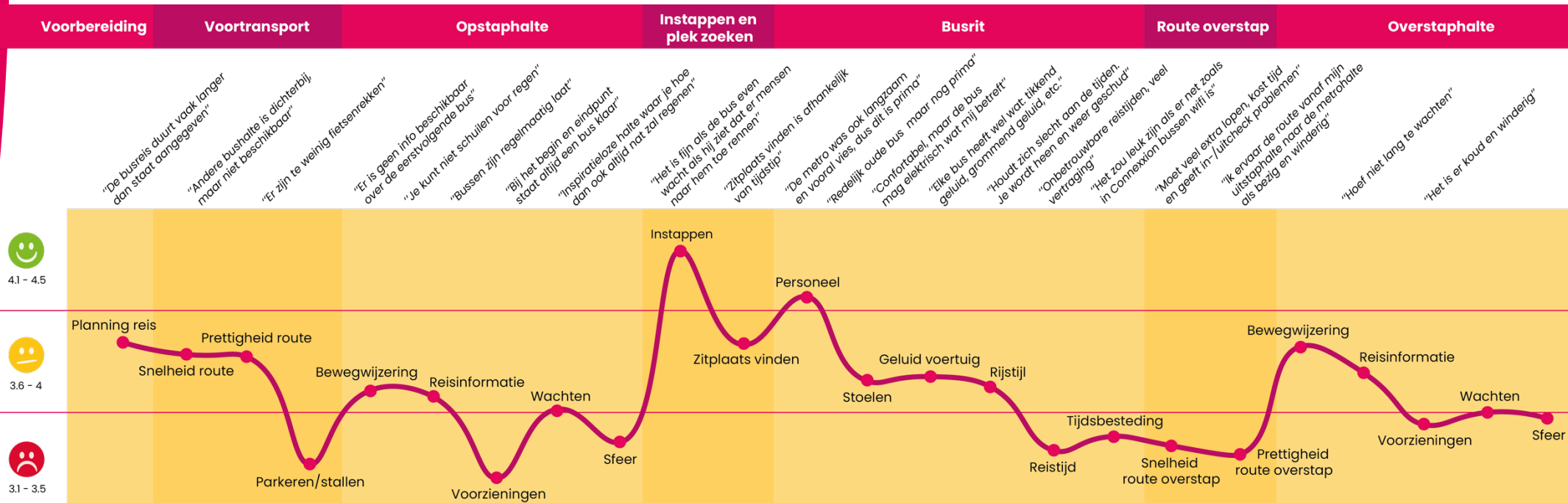
Om tot de customer journey van dit onderzoek te komen is gebruikgemaakt van de enquêteresultaten als uit hoofdstuk 3. Alle beoordelingen van alle verschillende aspecten zijn gemiddeld genomen. Al deze gemiddelden naast elkaar vormen een golvende lijn. Omdat het laagste gemiddelde getal een 3.2 is en het hoogste gemiddelde getal een 4.4 (van de 5), is een schaal tussen 3.1 en 4.5 aangehouden, welke door drie is gedeeld om het verschil in beoordelingen aan te geven.

Punten bij de rode smiley zijn gemiddelde cijfers tussen de 3,1 en 3,5. Punten bij de gele smiley zijn door de reizigers gemiddeld beoordeeld tussen de 3,6 en 4. En voor de groene smileys zijn de beoordelingen tussen de 4,1 en 4,5. Er zijn geen gemiddelde scores van een 1 of 2, de verdeling tussen rood, geel en groen is dus relatief aan elkaar.

Bovenin de customer journey zijn de categorieën waarnaar in de enquête gevraagd is weergegeven, met daaronder een aantal quotes van reizigers van bus 55. De bovenstaande fasering is geïnspireerd en gebaseerd op de customer journey die bij de Nederlandse Spoorwegen wordt gebruikt.

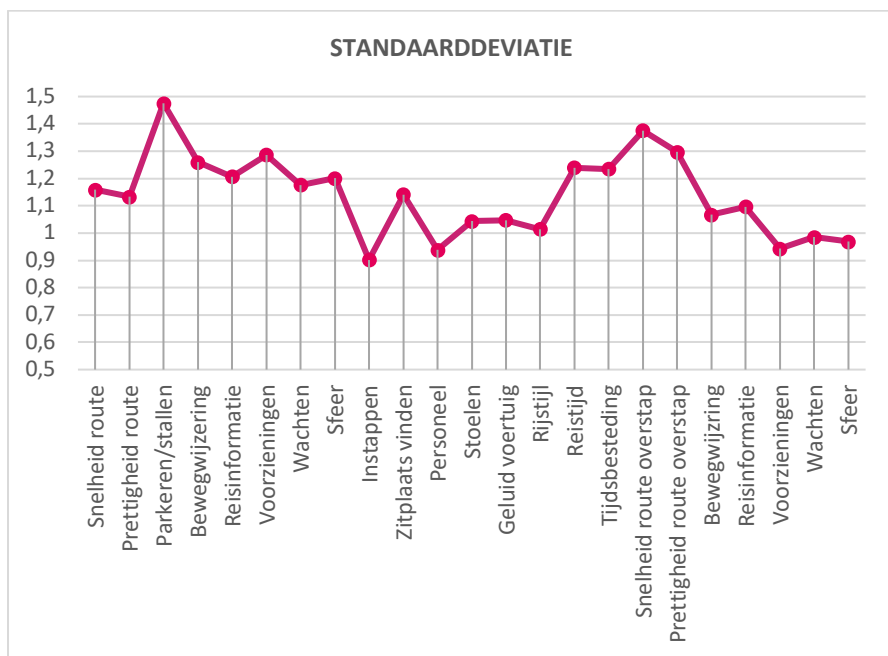
Omdat voorbereiding niet makkelijk te meten is en ook niet te observeren, is deze vastgesteld op basis van inschatting. De planning van de reis is in de oranje categorie geplaatst omdat de reisinformatie niet altijd overeenkomt met wat er daadwerkelijk op straat gebeurt. Wel rijdt bus 55 frequent en staat hij op de begin-/eindhalthes vaak al klaar, om deze reden is het punt ondanks de oranje categorisering wel hoog in de categorie geplaatst.

Figuur 4.1: De Customer Journey van bus 55



## Standaardafwijking

Alvorens in te gaan op wat er in de customer journey te zien is, is het belangrijk om te weten dat logischerwijs niet iedereen dezelfde mening zal delen. Daarom is in figuur 4.2 een grafiek te zien met de standaarddeviatie. De standaarddeviatie geeft weer in hoeverre er een spreiding is tussen de resultaten. Hoe hoger de standaarddeviatie, hoe meer de antwoorden van elkaar verschillen.



Figuur 4.2: Standaarddeviatie

Te zien is dat de meningen met name verdeeld zijn over het parkeren/stallen, voorzieningen en de snelheid en prettigheid van de route bij het overstappen. Over het instappen en het personeel zijn reizigers het juist met elkaar eens.

## Resultaten uit de customer journey

In de customer journey is te zien dat van alle resultaten 'voorzieningen' het laagst scoort en dat 'instappen' het hoogst scoort. Bij het instappen zullen reizigers niet al te veel nadenken. Over het uitstappen heeft een reiziger die uitstapt op Station Zuid echter wel een opmerking gemaakt.

*"De halte is niet gemaakt voor zoveel reizigers. Op de halte staan al heel veel mensen te wachten voor de bus naar Amstelveen wanneer de bus uit Amstelveen aankomt. Op de halte is dan geen ruimte meer om uit te stappen en naar de trap te lopen. De wachtende mensen staan in de weg. Er is op de halte dan geen ruimte meer om weg te lopen. Dat geeft heel veel ergernis."*

Wat deze reiziger benoemt komt ook naar voren uit observaties op de halte.

Afb. 4.1 Instappende en uitstappende reizigers op station Zuid



Ook de categorie parkeren/stallen scoort laag in vergelijking met de andere onderdelen. Reizigers benoemen dat er te weinig fietsenrekken zijn of dat deze 'te slecht' zijn. Dit zijn reizigers geweest die opstappen op Middenhoven/Brink en Sacharovlaan.

Nadere observatie op beide haltes laat zien dat op Sacharovlaan zowel de fietsenstalling bij bus 55 wordt gebruikt als de fietsenstallingen aan de andere kant van het spoor. Het klopt dat het niet mogelijk is om zowel de fietsen aan de andere kant van het spoor als de fietsen bij bus 55, allemaal bij de fietsenstalling bij de halte van bus 55 te stallen. In dat opzicht heeft de reiziger gelijk dat er (bij bus 55) niet genoeg stallingen zijn. Echter is het wegens ruimtegebruik juist gunstig dat de stallingen aan de andere kant van het spoor ook gebruikt kunnen worden.

Observatie (om 17:40 op een dinsdag) laat zien dat er bij de halteplek van bus 55 40 fietsenrekken zijn, waarvan 21 bezet op dat tijdstip. Aan de overkant van het spoor zijn er 112 fietsenrekken, waarvan 51 bezet.

Afb. 4.2 Fietsenstalling op Sacharovlaan bij bus 55



Wat betreft de fietsenstalling op halte Middenhoven/Brink; dat hier wordt benoemd dat er te weinig fietsenstallingen zijn is zeker te begrijpen. Een bezoek aan de halte laat namelijk zien dat de rekken achter de hekken van de werkzaamheden staan, waardoor deze niet meer gebruikt kunnen worden (zie afbeelding 4.3).

Binnen de categorie opstaphalte scoren bewegwijzing en reis informatie beiden laag gemiddeld. Wachten staat net op het randje met een score van 3,5. Naast voorzieningen heeft de sfeer op de haltes ook een relatief lage score (3,4). Dit zou wellicht te maken kunnen hebben met de werkzaamheden rondom de haltes.

Afb. 4.3 Fietsenrekken onbereikbaar wegens hekken (Halte Middenhoven/Brink)



Het vinden van een zitplaats wordt beoordeeld met een 3,9. Dit is een relatief hoge score en te verklaren door de hoge rijfrequentie van de bus in met name de spits. Echter is dit naar zeggen van de reiziger niet altijd het geval.

*“In de ochtendspits is het vaak druk.”*

- Reiziger die instapt op halte Groenhof

Maar er zijn ook reizigers die positief verrast zijn.

*“Ik kan meestal zelfs nog zitten, wat met metro 51 ook lang niet altijd het geval was.”*

- Reiziger die instapt op halte De Eindhoeve

Het zitcomfort, het geluid van de bus en de rijstijl scoren allemaal ongeveer gelijk (afgerond een 3,7 van de 5). Deze drie categorieën hebben betrekking op het comfort. En de beoordeling ervan wordt nog eens toelicht met onderstaande quotes:

*“Door de vele bochten die de bus moet nemen ga je heen en weer en op en neer op je stoel.”*

- Reiziger vanaf halte Middenhoven/Brink

*“Helemaal achterin is de motor flink hoorbaar.”*

- Reiziger van bus 55

Reistijd krijgt van de reizigers een relatief lage beoordeling (3,3). De meningen hierover zijn echter, zoals in figuur 4.2 te zien is, verdeeld. Sommige reizigers zijn positief verrast over de reistijd.

*“Ik ervaar lijn 55 als een sneller alternatief dan de voormalige lijn 51. Het brengt mij snel van A naar B, omdat deze tussenstops overslaat.”*

- Reiziger tussen Sacharovlaan en station Zuid

Maar anderen zouden de reis toch graag wat sneller zien.

*“Reistijd verschilt enorm per dag. Vooral kruispunt De Boelelaan kan soms heel lang duren om te passeren.”*

- Reiziger tussen halte Groenhof of station Zuid

Gegeven de score op de customer journey is het merendeel van de reizigers het toch eens dat de reis sneller zou moeten zijn, of eigenlijk: betrouwbaarder. Een blik in de reisplanner laat dan ook niet altijd een betrouwbare reis zien.

Dit verklaart de uitkomst in de customer journey ondanks de overgeslagen haltes die de route sneller maken.

Vertrek 16:38 - wo 15 mei		NU	EXTRA
11:07 - 11:40+2	🕒 0:35	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			
11:17 - 11:50+4	🕒 0:37	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			
11:21 - 11:51+1	🕒 0:31	🚫 1	👤
🚶 4min. > 🚌 357 > 🚶 3min. > 🚌 51			
11:27 - 12:00+5	🕒 0:38	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			
11:36 - 12:07	🕒 0:31	🚫 1	👤
🚶 4min. > 🚌 357 > 🚶 3min. > 🚌 50			
11:37 - 12:10+4	🕒 0:37	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			
11:37 - 12:10+4	🕒 0:37	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			
11:47 - 12:20+5	🕒 0:38	🚫 0	👤
🚶 4min. > 🚌 55 > 🚶 4min.			

Figuur 4.3 Reistijden

De snelheid en prettigheid van de overstap worden beiden laag beoordeeld. Dit komt niet als verrassing, gezien het feit dat deze reizigers voorheen met metro 51 niet hoefden over te stappen.

De bewegwijzering daarentegen wordt wel een stuk hoger beoordeeld. Uit observaties blijkt dat hier dan ook veel aandacht aan is besteed, met name op station Zuid. Bij benedenkoms van het metroperron op station Zuid is direct een pijl te zien die verwijst naar bus 55 (zie afbeelding 4.4). Vanaf daar wordt de reiziger stap voor stap naar de juiste halte begeleid (zie afbeelding 4.5, 4.6 en 4.7).

Actuele eisinformatie was echter bij de start van de nieuwe situatie niet aanwezig op de haltes, zoals op afbeelding 4.6 te zien is. Het dynamische routeinformatiepaneel staat uit, waardoor de reiziger niet kan zien of en wanneer de bus komt. Dit zorgt, zeker in een dergelijke nieuwe situatie, voor onzekerheid.

Afbeelding 4.4 Verwijzing naar bus 55 op station Zuid



Afb. 4.5



Afb. 4.6



Afb. 4.7

### 4.3 Conclusie

Al met al zijn de reizigers relatief tevreden, omdat de customer journey een verdeling weergeeft tussen de cijfers 3.1 en 4.5 van de 5. Dit betekent dat er geen extreem lage gemiddelden zijn gemeten (van het cijfer 1 en 2). Geen lage gemiddelden zoals deze is een goed teken, maar is geen reden om niets te doen. Verbeteringen zijn namelijk zeker mogelijk.

Het zou met name goed zijn om aandacht te geven aan de voorzieningen en sfeer op de (tijdelijke) haltes en de betrouwbaarheid van de reistijden van bus 55. Maar ook niet onbelangrijk: de vriendelijkheid van de chauffeurs wordt gezien en moet zeker zo voortgezet worden.



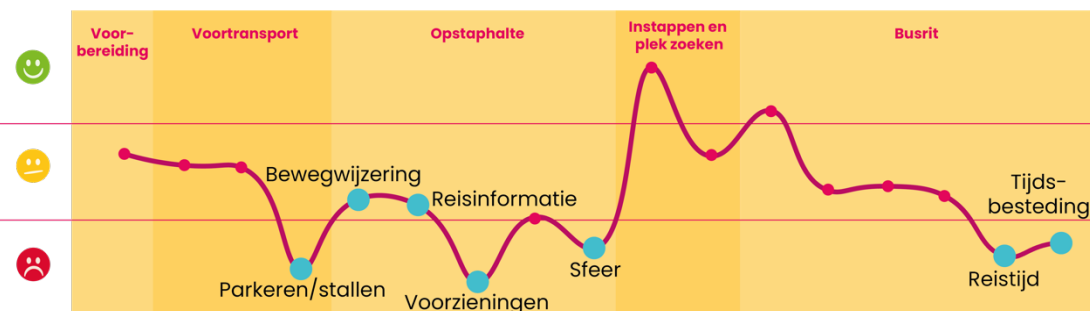
# 5

## Op weg naar een nog betere beleving

Uit de customer journey zijn er een aantal aspecten naar voren gekomen die meer aandacht zouden mogen krijgen. In dit hoofdstuk wordt er eerst een selectie uit de customer journey gemaakt om te behandelen, om vervolgens ideeën over de geselecteerde aspecten te bespreken.

### 5.1 Selectie

Om de selectie te maken van welke aspecten onder de aandacht komen, wordt de customer journey uit hoofdstuk 4 gebruikt. Hieronder is een versimpelde weergave van de customer journey te vinden. Hierin zijn alle punten die lager dan 3,5 scoren blauw gemarkeerd. Dat komt neer op de aspecten parkeren/stallen, voorzieningen, sfeer en reistijd.



Figuur 5.1 Versimpelde customer journey met alle behandelde punten

Uit observering blijkt dat er ook verbetering mogelijk is op twee andere aspecten, namelijk de bewegwijzering en reisinformatie. Daarom zijn deze twee punten ook blauw gemarkeerd. Alle blauw gemarkeerde aspecten worden in de volgende paragraaf besproken.

## 5.2 Aandachtspunten en ideeën

Deze paragraaf bespreekt een aantal verbeteringen, ideeën, suggesties of tips voor de onderdelen parkeren/stallen, voorzieningen, sfeer, reistijd, tijdsbesteding, bewegwijzering en reisinformatie. Deze aandachtspunten en ideeën zijn tot stand gekomen op basis van de te verbeteren aspecten. De genoemde suggesties zijn geïnspireerd door reizigersantwoorden en observaties op locatie.

We beginnen met een aantal 'open deuren', gaan dan door naar de aandachtspunten, om vervolgens af te sluiten met een aantal leuke ideeën.

### Parkeren/stallen

Het parkeren/stallen scoort relatief laag in vergelijking met de andere onderdelen. De fietsenstalling op Sacharovlaan wordt 'slecht' genoemd en van Middenhoven/Brink wordt gezegd dat er te weinig fietsenstallingen zijn.

Afbeelding 5.1 Ontbreken van fietsenstalling nabij Middenhoven/Brink, fiets geparkeerd bij lichtmast



Dat laatste lijkt te maken te hebben met de onhandige plaatsing van de hekken voor de werkzaamheden. Het zou daarom goed zijn om deze hekken te verplaatsen zodat er weer fietsenstallingen beschikbaar komen. Ook de halte richting op Amsterdam ontbreekt aan fietsenrekken (zie afbeelding 5.1 en 5.2).

Afbeelding 5.2 Ontbreken van fietsenstalling nabij Middenhoven/Brink, geparkeerde fiets op trottoir



Naast de halte is er eventueel nog ruimte voor de plaatsing van een fietsenstalling (zie afbeelding 5.3 en 5.4). Echter moet hiervoor wel groen opgeofferd worden. Als alternatief zou de ruimte van het trottoir gebruikt kunnen worden, of een deel ervan.

Afbeelding 5.3 laat zien waar eventueel ruimte is om een stalling te plaatsen en hoe dit er ongeveer uit kan komen te zien.

*Afbeelding 5.3 Locatie voor fietsenstalling op Middenhoven/Brink gevisualiseerd*



*Afbeelding 5.4 Locatie voor fietsenstalling*

## Reisinformatie

Uit observaties blijkt dat toen bus 55 net in dienst trad, de reisinformatie op de dynamische routeinformatiepanelen nog niet te zien was. Dit betekent dus naast een veranderde situatie ook geen actuele reisinformatie hierover op de haltes. Zeker in een nieuwe situatie kan dit erg stressvol zijn voor de reiziger, wat de reisbeleving niet ten goede komt.

Een logische stap zou dan ook zijn om in de toekomst op tijd – voor het ingaan van de nieuwe situatie - na te gaan of alles werkt. Reisinformatieapps lieten wel de vertrektijden zien, maar dit kwam niet overeen met de werkelijkheid wegens vertraging.

Daarnaast zou het voor de reiziger het prettigst zijn als alle haltes waren voorzien van dynamische reisinformatie. Het herkenbaarst zou een dynamisch routeinformatiepaneel zijn, maar voor een tijdelijke situatie is dit niet altijd even realistisch, daarom zou er een alternatief ingezet kunnen worden.

Tegenwoordig is het mogelijk om naar webpagina's te verwijzen met behulp van QR-codes, waarna de telefoon je automatisch doorverwijst naar de gelinkte webpagina. Op zo een webpagina is het mogelijk om reisinformatie te tonen.



Afbeelding 5.5 Ontbreken van dynamische reisinformatie

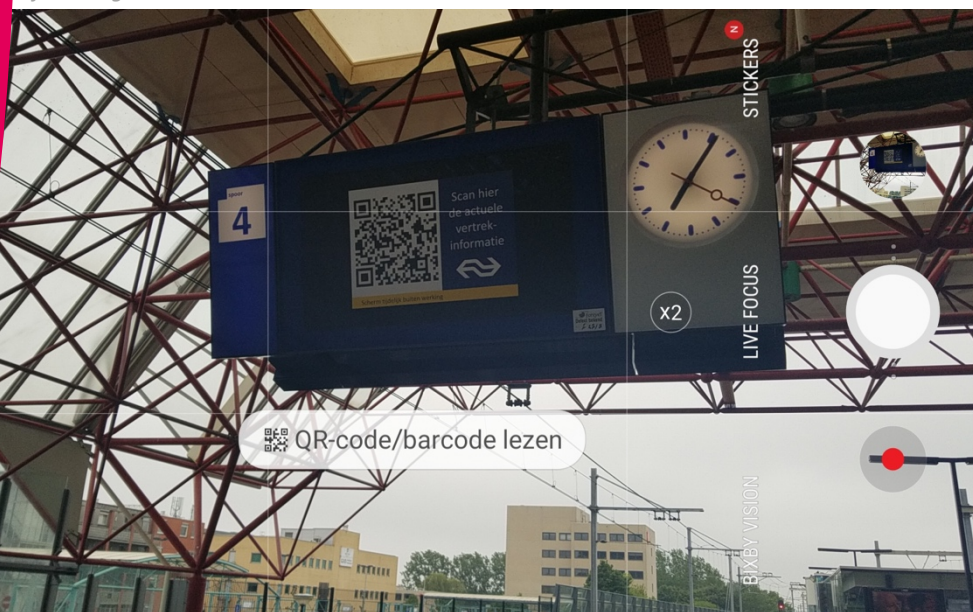
NS gebruikt deze methode al om defecte borden tijdelijk te vervangen. Op het defecte bord wordt een grote QR-code geplakt. Wanneer een reiziger deze scant, wordt hij doorgelinkt naar een webpagina die er zo uitziet als het bord zelf, waarop de reisinformatie wordt getoond.

Afbeelding 5.6 Dynamische routeinformatie bord op mobiel



Hierna/next: 19:20 Intercity Lelystad Centrum

Afbeelding 5.7 Scannen van QR-code



## Tijdsbesteding

Uit de enquête blijkt dat reizigers de tijdsbesteding in de bus neutraal beoordelen. Onder sommige reizigers bestaat de wens voor wifi. Voor een tijdelijke situatie met oudere voertuigen is dit misschien niet het meest voor de hand liggend.

Wel is het een idee om reizigers van bus 55 up to date te houden over hoe het staat met het project van de Amstelveenlijn. Er kunnen posters gemaakt worden met informatie, een tijdslijn, leuke weetjes, foto's of andere zaken waar de reizigers van de toekomstige vernieuwde Amstelveenlijn geïnteresseerd in kunnen zijn. Op deze manier heb je niet alleen een vorm van entertainment in de bus en op de haltes, maar dient het direct als informatievoorziening naar de reizigers toe.

Afbeelding 5.8 Plaats voor eventuele infotainmentposters



### Reistijd (betrouwbaarheid)

In de versimpelde customer journey in paragraaf 5.1 staat reistijd als aandachtspunt weergegeven. Maar een beter kopje zou eigenlijk betrouwbaarheid zijn. Reizigers geven namelijk aan dat de bus zich 'slecht aan de tijden houdt', dat de busreis 'langer duurt dan staat aangegeven' of dat de reistijd 'enorm varieert per dag'. Een suggestie is om een rijtijdbetrouwbaarheidsonderzoek te doen voor de 55 om te achterhalen waar dit door komt. Een reiziger heeft het kruispunt nabij de halte De Boelelaan/VU al genoemd als probleempunt, wellicht kan hiernaar gekeken worden.

### Bewegwijzering

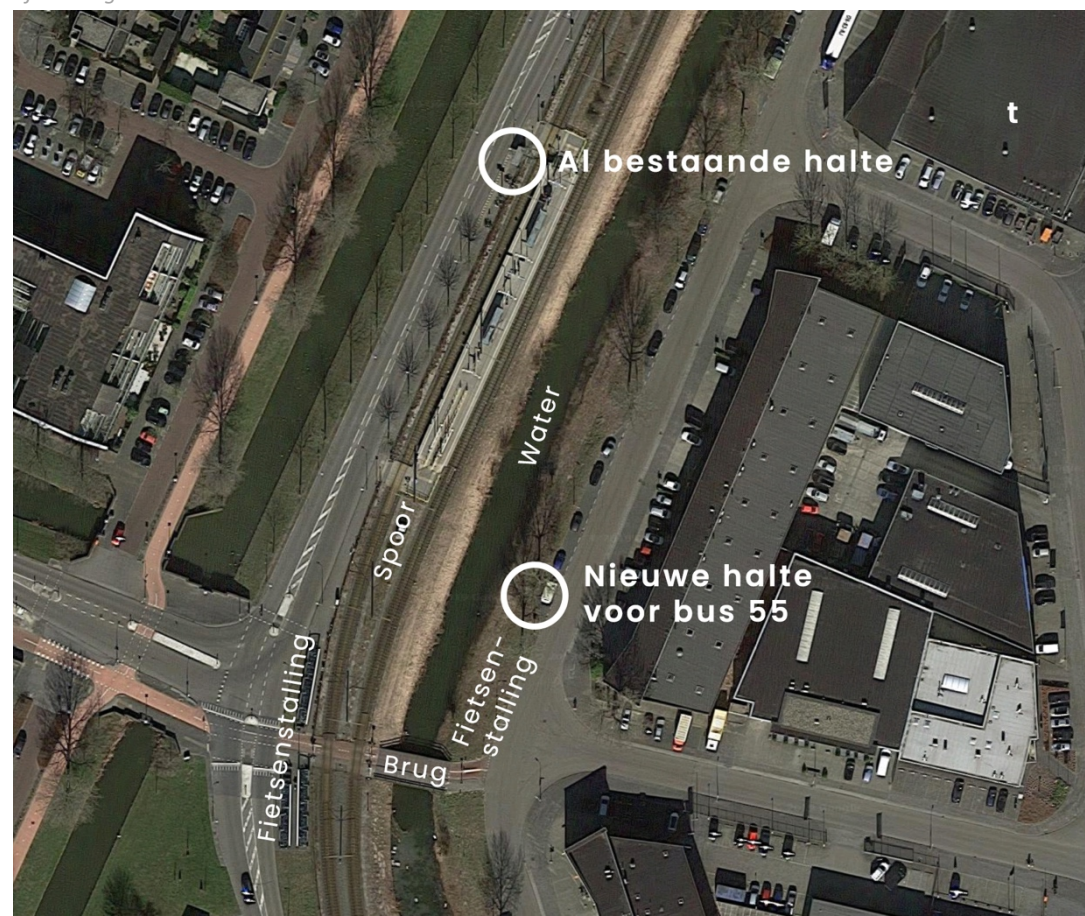
Een van de opvallende zaken is dat het altijd goed is om vanuit het reizigersperspectief te kijken naar de plaatsing van de tijdelijke voorzieningen. Op halte Sacharovlaan was al een abri aanwezig waar de bussen van Connexxion halteren. Echter stopt bus 55 niet bij deze bushalte, terwijl het voor de reiziger aannemelijk is dat dit wel gebeurt. De 55 stopt aan de andere kant van het spoor en het water, langs een smal trottoir waarbij (in de eerste maanden van de tijdelijke situatie) de enige indicatie van een bushalte een paal in de grond was met een klein informatiebord met statische reisinformatie.

Bij de al bestaande abri zelf (waar de Connexxionbussen stoppen) stond ook niet aangegeven dat bus 55 aan de overkant stopt in plaats van bij die bushalte, wat resulteert in reizigers die in het begin de bus niet kunnen vinden, waardoor verwarring optreedt en de reisbeleving verlaagt.



Afbeelding 5.9 Halte Sacharovlaan: smal trottoir, statische reisinformatie

Afbeelding 5.10 Locaties van bushaltes



Het zou dus goed zijn om in het vervolg in zulke situaties bij de bestaande bushalte aan te geven dat het ov, in dit geval bus 55, niet stopt op die specifieke bushalte, om vervolgens te verwijzen naar waar het dan wel stopt. Bij de halte waar de bus wel stopt kan eenzelfde soort blauwe bord worden gezet zoals bij station Zuid ook is gedaan (zie afbeelding 5.11).

Mocht het zo zijn dat voorheen een andere bus een bepaalde bushalte aandeed en dit tegenwoordig niet meer doet wegens tijdelijk vervoer of een andere reden, maak dit dan ook duidelijk aan de reizigers, inclusief reden waarom. Reizigers zijn meer begripvol voor een situatie als zij de reden erachter weten (CROW, 2017), daarnaast voorkomt dit verwarring.

Dit alles betekent dus dat, alvorens er een locatie wordt aangewezen voor, in dit geval het halteren van bus 55, er wordt geïventariseerd wat er al aanwezig is in de direct omgeving. In dit voorbeeld is dat een bushalte die dezelfde naam deelt als de nieuw geplaatste bushalte. Deze al bestaande bushalte was hoogstwaarschijnlijk al bekend onder de reizigers die opstappen op Sacharovlaan. Wanneer wordt verteld dat een bus de sneltram zal vervangen, is het een logische gedachte dat de bus op de bestaande bushalte gaat stoppen. Omdat dat in dit geval niet zo is, dient dit aangegeven te worden op de halte.



Afbeelding 5.11 Opvallend blauw bord met 'Bus 55'

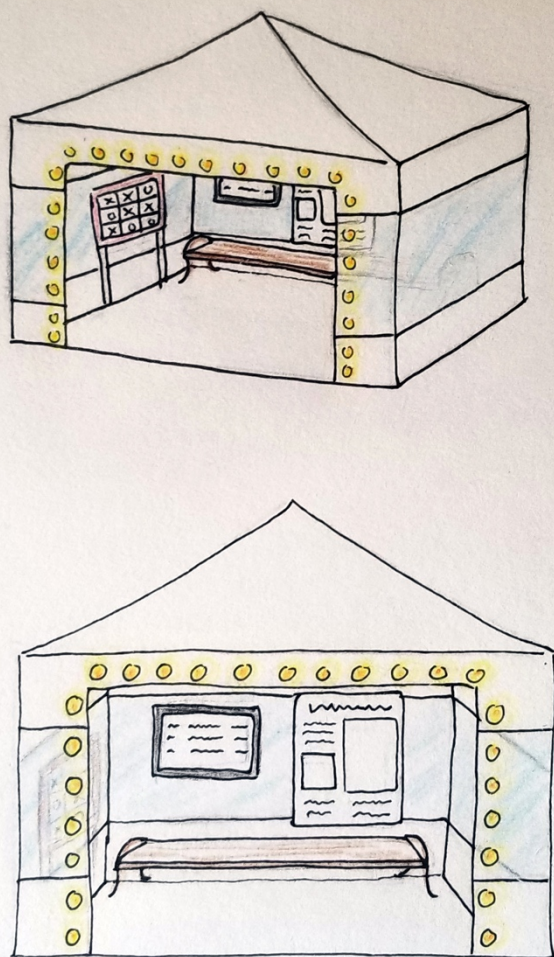
### Voorzieningen

Voorzieningen is het laagst scorende onderdeel van de customer journey. Uit de open antwoorden en de observaties is te halen dat dit te maken heeft met het ontbreken van een plek om beschut te kunnen wachten. Omdat het om een tijdelijke situatie gaat is het niet altijd even kostenefficiënt om nieuweabri's aan te schaffen.

Deze 'tijdelijke situatie' gaat echter wel over een periode van twee jaar, dit zijn twee herfst en winters waarin reizigers natgeregend worden. Daarom is er een middenweg mogelijk, namelijk: een tent. Deze tent kan worden opgezet om reizigers droog te houden tijdens het wachten om zo het wachtcomfort te verbeteren. In de tent kunnen banken geplaatst worden en helemaal ideaal zou zijn als de tent van binnen voorzien is van reisinformatie.

Om dit idee net een stapje verder te brengen kan er nagedacht worden over de ontwikkeling van een speciale 'abritent', speciaal gemaakt om te gebruiken als wachthalte. Met hierin alle benodigde voorzieningen geïntegreerd, welke ook voor toekomstige tijdelijke wachtoorzieningen kan worden ingezet. De schets hieronder geeft een beeld van hoe zo een abritent er ongeveer uit kan komen te zien.

Afbeelding 5.12 Schets ter beeldvorming van abritent



## Sfeer

Aansluitend op het idee van de abritent is het goed om deze direct een leuke draai te geven, zodat het niet als een onvolledige oplossing wordt gezien, maar als een leuke ervaring. Zo kan licht een positieve prikkel geven, wat bereikt kan worden door de abritent te verlichten met gekleurd sfeerlicht.

Los van de abritent kan kunst ook een vorm van sfeer en vermaak bieden, bijvoorbeeld door muziek, kunst als schilderijen en tekeningen of gedichten.

Ook kunnen de reizigers tijdens het wachten beziggehouden worden met een leuke activiteit om wat meer leven op de halte te creëren. Dit kan door kleine spelletjes op de halte te plaatsen, zoals het spel-boter-kaas-en-eieren die tegenwoordig in speeltuinen te vinden zijn. Zo een spel zou ook geïntegreerd kunnen worden in de abritent.

Afbeelding 5.13 Boter-kaas-en-eieren paneel





Het zou leuk zijn om een boter-kaas-en-eieren spelpaneel te plaatsen bij een halte die laag scoort op sfeer. Sacharovlaan scoort het laagst op sfeer. Wel is dit de begin-/eindhalte, waardoor de bus vaak al klaar staat en een dergelijke voorziening dus niet het handigst geplaatst is. Oranjebaan scoort het op een na laagst op sfeer. Daarom is aan te bevelen deze halte net wat meer leven te geven met een spelletje. De halte die hier het beste voor is, is de halte richting Amsterdam. Dit omdat het gaat om een halte met tijdelijke voorzieningen, naast bouwwerkzaamheden, waar sfeer en tijdsbesteding een goede toevoeging zijn om daar de beleving te verbeteren. Onderstaande afbeelding geeft een impressie van hoe zo een paneel er ongeveer uit zou kunnen zien.

Afbeelding 5.13 Boter-kaas-en-eieren paneel gevisualiseerd



## 5.3 Conclusie

Voor de laagscorende aspecten zijn er een aantal zaken naar voren gekomen die kunnen bijdragen in de verbetering van de reisbeleving op de tijdelijke Amstelveenverbinding.

Zo is het goed om op de halte Middenhoven/Brink een aantal fietsenstallingen toe te voegen en het werkzaamhedenhek dat de fietsenstalling blokkeert te verplaatsen. Daarnaast is aan te raden elke halte te voorzien van DRIS-panelen voor dynamische routeinformatie en om deze dynamische informatie anders aan te bieden via een QR-code.

Waar wel DRIS-panelen aanwezig zijn werkten deze in het begin van de tijdelijke situatie niet naar behoren: ze gaven bus 55 niet aan en het is daarom goed om dit soort (technische) zaken altijd vooraf te controleren. Daarnaast is het raadzaam om te kijken naar de rijtijdbetrouwbaarheid van bus 55 omdat dit niet optimaal lijkt te zijn.

Ook is het goed om voor de plaatsing van tijdelijke voorzieningen na te gaan welke vergelijkbare voorzieningen er in de buurt zijn en om te kijken of het nodig is informatie te verschaffen bij deze voorzieningen. Tot slot is het een idee om reizigers in bus 55 te informeren met infotainment over het Amstelveenlijnproject, de plaatsing van een boter-kaas-en-eieren paneel op saaie haltes en de ontwikkeling van een abritent.

# 6

## Conclusies en aanbevelingen

Aan de hand van de observaties, het enquêteonderzoek en de analyse en samenvoeging hiervan, kunnen conclusies worden getrokken over de reisbeleving met bus 55 tussen Amsterdam en Amstelveen. In dit hoofdstuk worden de deel- en hoofdvragen van dit onderzoek beantwoord. Uit dit alles vloeien een aantal aanbevelingen voort.

### 6.1 Conclusies

Tijdens dit project is onderzoek gedaan om te zoeken naar mogelijke verbeterpunten voor de reisbeleving van bus 55. Inzichten en (creatieve) oplossingsrichtingen uit dit onderzoek hoeven niet alleen bij te dragen aan het verbeteren van de tijdelijke situatie van de Amstelveenlijn voor de reiziger, maar dragen ook bij aan het zo aangenaam mogelijk maken van andere werkzaamheden.

In deze paragraaf worden de onderzoeksvragen beantwoord aan de hand van de resultaten uit voorgaande hoofdstukken. Eerst worden de verschillende onderdelen van de reis besproken, waarna de onderdelen inhoudelijk worden behandeld.

De reis vanaf Amstelveen naar Amsterdam bestaat uit de voorbereiding op de reis, waarin de reis wordt gepland. De volgende stap is het vortransport; het lopen/fietsen naar de bushalte en eventueel stallen van de fiets. Hierna volgt het wachten op de opstaphalte, om vervolgens in de bus te stappen en een plek te zoeken. Daarna maakt de reiziger de hele busrit in bus 55 mee en doet hier een bepaalde ervaring op om vervolgens na het uitstappen eventueel over te stappen op ander openbaar vervoer (metro 51).

Op de overstaphalte doet de reiziger ook ervaringen op die te maken hebben met zaken als voorzieningen en sfeer. De reis zet zich daarna voort, maar de customer journey van dit onderzoek stopt hierbij omdat het vanaf dit punt gaat om regulier openbaar vervoer. Al deze onderdelen bestaan uit een aantal aspecten die meespelen in de beleving van de reiziger.

Beleving is dat wat een reiziger meemaakt en waarneemt. Deze ervaringen en waarnemingen zet de reiziger om in een subjectief oordeel. Dit subjectieve oordeel wordt gebruikt om de reisbeleving van de verschillende categorieën te meten.

In de categorie voortransport hebben reizigers een verdeelde mening over de snelheid en prettigheid van hun route naar de halte en met name het parkeren en stallen op de halte. De lagere score blijkt te liggen aan de verder gelegen locatie van de (meeste) fietsenrekken op halte Sacharovlaan en het weinige aantal fietsenrekken op Middenhoven/Brink.

Over bewegwijzering zijn de meeste reizigers tevreden, maar toch zijn er ook lage scores gegeven. Dit is terug te zien in de customer journey, waarin de bewegwijzering een score heeft binnen de middelste categorie, onderaan. Hetzelfde geldt voor reisinformatie: veel tevreden reizigers, maar ook veel neutrale reizigers, wat resulteert in een relatief lage plek in de customer journey.

Sfeer en voorzieningen zijn de meest opvallende resultaten in de categorie opstaphalte, omdat in beide aspecten de meeste beoordelingen neutraal zijn. Vooral de categorie sfeer zou beter kunnen in het kader van beleving. Het aspect voorzieningen heeft de laagste score in de customer journey en deze score heeft te maken met het ontbreken van voorzieningen waaronder geschuld gewacht kan worden (tijdens het enquêteren, inmiddels zijn erabri's geplaatst). De beoordeling van sfeer is te herleiden naar reizigers die het woord 'saaï' gebruiken bij de verklaring van hun antwoorden.

Over het instappen zijn reizigers erg tevreden, wat te halen is uit een hoge beoordeling met een lage standaarddeviatie. Over het vinden van een zitplaats is een olopemde verdeling waarin de meeste reizigers het vinden van een zitplaats positief beoordelen. De juist lagere cijfers voor het vinden van een zitplaats zijn te verklaren door drukte in met name de ochtendspits.

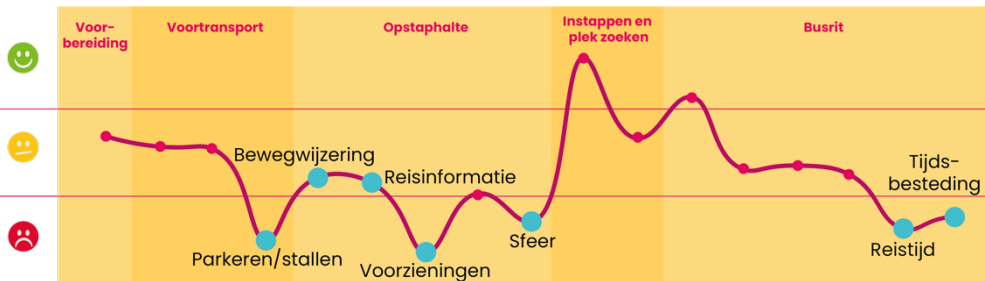
Tijdens de busrit zelf zijn reizigers voornamelijk erg tevreden met de vriendelijkheid van het personeel. Dit is dan ook het hoogstscorende onderdeel in de customer journey. Rijstijl doet het echter iets minder goed: veel hoge beoordelingen, maar ook een aanzienlijk aantal gemiddelde beoordelingen. Over het zitcomfort en geluid van de bussen zijn reizigers niet ontevreden, maar ook zeker niet volledig tevreden. En over reistijd en tijdsbesteding zijn de meeste reizigers neutraal.

Ook over de snelheid en prettigheid van de overstaproute zijn de meningen gespreid. Terwijl de bewegwijzering en reisinformatie trapsgewijs zijn beoordeeld: de meeste respondenten beoordelen deze twee categorieën positief, maar ook een aanzienlijk aantal reizigers zijn minder tevreden. Dit terwijl de onderdelen wachten en sfeer bij de overstap neutraal worden beoordeeld.

Logischerwijs heeft niet iedere reiziger precies dezelfde mening, het aspect parkeren/stallen heeft de grootste spreiding en ook de standaarddeviatie bij de onderdelen snelheid en prettigheid van de route van de overstap is aanzienlijk. Over het instappen zijn de meeste reizigers het juist met elkaar eens en hetzelfde geldt voor de vriendelijkheid van het personeel.

## 6.2 Aanbevelingen

Uit de resultaten van dit onderzoek vloeien een aantal aanbevelingen voort. Dit in de vorm van zaken die voor verbetering vatbaar zijn, een paar tips en tot slot een aantal leuke ideeën om toe te passen op de verbinding tussen Amsterdam en Amstelveen of andere tijdelijke situaties. In onderstaande afbeelding is nogmaals de versimpelde customer journey weergegeven waarin met blauwe punten is gemarkeerd voor welke onderdelen er verbeteringen, tips of ideeën zijn.



Figuur 6.1 Versimpelde customer journey

### Verbeteringen

- Halte Middenhoven/Brink is een halte met te weinig stallingen in beide richtingen. Bij de halte in de richting van Amstelveen is dit op te lossen door simpelweg een aantal hekken van de werkzaamheden net wat tactischer te plaatsen, zodat ze de toegang tot de fietsenstallingen niet meer blokkeren. Voor de halte richting Amsterdam is het advies om fietsenstallingen te plaatsen. Deze ontbreken hier namelijk.

- Niet alle haltes zijn voorzien van DRIS-panelen. Voor de informatievoorzieningen en reisbeleving is het goed om hier wel op elke halte in te voorzien. Als het niet anders kan dan kan er gewerkt worden met QR-codes die leiden naar de dynamische reisinformatie. Deze kunnen op de halte worden geplaatst, zodat reizigers deze kunnen scannen.

### Tips

- In het begin van de tijdelijke situatie werkte de reisinformatie op de DRIS-panelen helemaal niet: bus 55 stond niet aangegeven. Het is belangrijk om voor het ingaan van de tijdelijke situatie na te gaan of alles (technisch) in orde is en werkt zoals de bedoeling is.
- De reistijd van bus 55 lijkt onbetrouwbaar te zijn, een suggestie is om hier een nader rijtijdbetrouwbaarheidsonderzoek naar te doen.
- Voor het plaatsen van tijdelijke voorzieningen is het raadzaam om te inventariseren wat er in de directe omgeving al aanwezig is. Staat er bij de plaatsing van een tijdelijke halte ook al een normale halte in de buurt en is het voor de reiziger logisch om ervan uit te gaan dat de tijdelijke bus daar ook zal stoppen? Geef dan op de al bestaande halte aan waar de tijdelijke bus wél halteert, inclusief looproute ernaartoe.

## Ideeën

- Met de neutrale beoordeling van tijdsbesteding is het een idee om reizigers in bus 55 up to date te houden over hoe het staat met het project van de Amstelveenlijn met behulp van infotainment. Dit kan door posters te maken met daarop informatie over de stand van zaken en leuke nieuwtjes of foto's. Dit soort infotainment zou ook op de bushaltes waar bus 55 halteert geplaatst kunnen worden.
- Het onderdeel voorzieningen scoort het laagst in de customer journey door het ontbreken van voorzieningen om beschut te kunnen wachten (ten tijde van het enquêteren). Omdat het niet voor elke tijdelijke situatie altijd even realistisch is om eenabri te plaatsen, is het advies om in te zetten op de ontwikkeling van een abritent: een tent die perfect geschikt is om tijdelijk te dienen als wachtvoorziening voor reizigers. Geef de tent direct een leuke draai door sfeerlicht toe te voegen zodat het voor de reiziger niet voelt als een onvolledige oplossing, maar juist als een leuke ervaring.
- Ook sfeer scoort laag in de customer journey en de sfeer op halte Oranjebaan is een bijdrager aan deze lage score. Met name de tijdelijke halte van Oranjebaan richting Amsterdam kan wel wat aandacht gebruiken. Advies om deze halte op te leuken met een spelletje boter-kaas-en-eieren. Zo een spelletje kan leven blazen op de halte en bovendien ook bijdragen aan een leuke (en daarmee kortere) wachtervaring.

Uiteindelijk gaat het allemaal om hoe de reiziger de reis beleeft en met goede verbeteringen, bruikbare tips en verrassende ideeën is het mogelijk een bijdrage te leveren in het creëren van een reiservaring die alle reizigers van de tijdelijke Amstelveenverbinding als leuk, bijzonder en vooral als prettig ervaren.

# Literatuurlijst

Amstelveenlijn. (z.d.). Vernieuwing Amstelveenlijn: waarom nodig en wat gaat er gebeuren? Geraadpleegd op 5 februari 2019, van <https://amstelveenlijn.nl/over-het-project/>

Amstelveenlijn. (z.d.-b). Openbaar vervoer Amstelveen per 3 maart 2019 [Illustratie]. Geraadpleegd op 2 mei 2019, <https://ucarecdn.com/d7edea05-531e-485d-b2cb-16c6e384bd37/Kaart+tijdelijk+openbaar+vervoer+Amstelveen+van+af+3+maart+2019.pdf>

CROW. (2014, 8 december). De klantwenspiramide; het instrument om klantgericht te werken. Geraadpleegd op 2 april 2019, van [https://www.crow.nl/mobiliteit-en-gedrag/weblog/december-2014-\(1\)/de-klantwenspiramide;-het-instrument-om-klantgeric](https://www.crow.nl/mobiliteit-en-gedrag/weblog/december-2014-(1)/de-klantwenspiramide;-het-instrument-om-klantgeric)

CROW. (2016, 22 maart). Mensen afleiden en in een betere stemming brengen werkt echt. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.crow.nl/mobiliteit-en-gedrag/weblog/maart-2016/mensen-afleiden-en-in-een-betere-stemming-brengen>

CROW. (2017, 13 oktober). *RET zet in op reisinformatie voor de optimale reisbeleving*. Geraadpleegd 24 mei 2019, van <https://www.crow.nl/ndov/nieuws/%E2%80%8B%E2%80%8Bret-zet-in-op-reisinformatie-voor-de-optimale-re>

*De "customer journey" als basis*. (2017). Foto. Geraadpleegd van <https://image.slidesharecdn.com/nsharaldhavenith-170120100702/95/ns-harald-havenith-6-638.jpg?cb=1484906829>

Encyclo. (z.d.). Ervaring - 7 definities. Geraadpleegd op 25 februari 2019, van <https://www.encyclo.nl/begrip/ervaring>

Galstaun, K. (2017, 4 oktober). Wachten op stations? NS wil een betere 'beleving'. Geraadpleegd op 5 april 2019, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/10/04/wachten-op-stations-ns-wil-een-betere-beleving-13331580-a1575945>

GVB. (z.d.). Storingen metro/sneltram 51 en aanloop naar vernieuwde Amstelveenlijn. Geraadpleegd op 22 januari 2019, van <https://www.gvb.nl/klantenservice/veelgestelde-vragen/storingen-metrosneltram-51-en-aanloop-naar-vernieuwde>

*Nieuw RET Metro Station Rotterdam CS*. (2009). Foto. Geraadpleegd van [http://3.bp.blogspot.com/\\_Zmlomklg0to/SuNbRg83Ikl/AAAAAAAAA DC8/NMXD\\_VKLVgE/s1600/metro.jpg](http://3.bp.blogspot.com/_Zmlomklg0to/SuNbRg83Ikl/AAAAAAAAA DC8/NMXD_VKLVgE/s1600/metro.jpg)

NRC. (z.d.). Bespeel mij, play me. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.nrc.nl/piano/>

OV in Nederland. (z.d.). Lijn 55 Amsterdam Zuid - Amstelveen Sacharovlaan. Geraadpleegd op 18 april 2019, van [http://wiki.ovinederland.nl/wiki/Lijn\\_55\\_Amsterdam\\_Zuid\\_-\\_Amstelveen\\_Sacharovlaan](http://wiki.ovinederland.nl/wiki/Lijn_55_Amsterdam_Zuid_-_Amstelveen_Sacharovlaan)

Oozo. (z.d.). *Wetenswaardigheden, cijfers en statistieken over Amstelveen*. Geraadpleegd 28 mei 2019, van <https://www.oozo.nl/cijfers/amstelveen>

Oozo. (z.d.-b). *Wetenswaardigheden, cijfers en statistieken over Amsterdam*. Geraadpleegd 28 mei 2019, van <https://www.oozo.nl/cijfers/amsterdam>

Pit, M. (2013, 18 september). Bijzonder wachten. Geraadpleegd op 11 september 2013, van <https://www.spoorbeeld.nl/inspiratie/bijzonder-wachten>

Van der Meulen, W. (2016, 15 december). Amstelveenlijn wordt doorgetrokken naar Uithoorn. Geraadpleegd op 14 februari 2019, van <https://amstelveenlijn.nl/nieuws/2016/amstelveenlijn-wordt-doorgetrokken-naar-uthoorn/>

Van Hagen, M., Sauren, J., & Galetzka, M. (2010, 26 november). De invloed van kleur en licht op de stationsbeleving. Geraadpleegd op 11 september 2018, van [https://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs/cvs10\\_026.pdf](https://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs/cvs10_026.pdf)

Van Nouhuys, R. (2011, 29 maart). Customer Journey Mapping: klantervaring als inspiratie voor strategie en ontwerp. Geraadpleegd op 14 februari 2019, van <https://www.frankwatching.com/archive/2011/03/29/customer-journey-mapping-klantervaring-als-inspiratie-voor-strategie-en-ontwerp/>

Van 't Klooster, K., & Rijkland, I. (2019, januari). Redesigning the Experience: P+R Amsterdam.

Vervoerregio Amsterdam. (2017, 12 december). Beleidskader Mobiliteit. Geraadpleegd op 28 februari 2019, van <https://vervoerregio.nl/document/ef9122eb-877f-4d68-b1d0-2a8e8fa8ad2e>

Quaadgras, H. (2006). *Statistiek in bedrijf*. Houten: Noordhoff Uitgevers Groningen.

*Speelpaneel Boter kaas en eieren*. (z.d.). Foto. Geraadpleegd van [https://www.replay-speeltoestellen.nl/file/boter-kaas-en-eieren-apl-002-\(2\)-3.jpg?limit&maxwidth=1600&maxheight=1200](https://www.replay-speeltoestellen.nl/file/boter-kaas-en-eieren-apl-002-(2)-3.jpg?limit&maxwidth=1600&maxheight=1200)

Windt, S., & Bremer, L. (2018, december). Reisbeleving Almere/Lelystad en Utrecht.

# Bijlagen

## Bijlage A: Reisverslag Amstelveen met metro 51

Reis op 9 februari 2019

Dit reisverslag bespreekt de situatie voor 3 mei toen metro 51 nog reed tussen Amsterdam Centraal en Westwijk in Amstelveen. Doel was om gevoel te krijgen voor de oude situatie, omgeving en met name ter oriëntatie.

De start van de oriëntatie begon op Amsterdam Zuid. Op Amsterdam Zuid is metro 51 richting Westwijk genomen. Er zijn op weg naar Westwijk een aantal tussenstops gemaakt: op Oranjebaan, Ouderkerkerlaan en Sacharovlaan. Daarnaast is er een kijkje genomen bij de halte Ziekenhuis.

9:00 tot 12:00

### Amsterdam Zuid

Druk op metrostation, maar niet overvol. Fijn om gebruik te kunnen maken van roltrap. 10 minuten wachten op metro, voelde lang. Wachten langs de weg. 'Leven' op perron maakt het minder erg. Omhooggaan van pantografen ging goed, instappen ook. Ik kon zitten, maar er stonden ook veel mensen.

### Oranjebaan

Niet duidelijk wanneer de volgende metro naar Westwijk komt (tijd ontbreekt op bordje). Om naar de bus te gaan moet je via de trap een donkere tunnel in, wel versierd met kleuren, maar blijft lijken op een zwart gat. Er zijn twee uitgangen, een voor elke kant van de weg. Het busstation bestaat uit twee haltes aan elke kant van de weg. Om aan de andere kant van de weg te komen moet je via het metrostation gaan. Om

in/uit het metrostation te komen moet je onder een viaduct door. Het viaduct is donker (er zijn wel lichten aanwezig), functioneert tevens als fietsenstalling.

### Ouderkerkerlaan

Alle bezochte haltes standaard grijs perron. Wederom geen weergeven tijd voor de metro naar Westwijk. Verkoop- en oplaadautomaat aanwezig. Met trap omhoog naar de bussen. Bovenop viaduct keuze voor links en rechts. Rechts: Amstelland, Schiphol/Haarlem, Amstelveen busstation, Amsterdam Zuid. Links: Uithoorn, Schiphol Noord, Waardhuizen, Amsterdam Zuidoost. Naar links kun je direct naar de halte. Als je naar rechts gaat moet je eerst oversteken over de weg. Fietsenrekken aanwezig.

Vanaf Ouderkerkerlaan naar Ziekenhuis Amstelland gelopen. Daar was ook een bushalte '**Amstelveen Ziekenhuis**'. Vervolgens teruggelopen, interessant dat er twee deelfietsen stonden. Op perron aangekomen, nog altijd geen informatie over de vertrektijden van lijn 51 naar Westwijk, wel die naar Centraal Station.

### Sacharovlaan

Bushalte is een stuk toegankelijker vanaf het perron. Geen tunnel in en geen viaduct, alleen een klein trapje omlaag. Op Sacharovlaan waren de borden waarop de info voor lijn 51 richting Westwijk zou moeten staan 'Buiten werking', zoals erop stond beschreven. Straks meer over Sacharovlaan (of wat erna kwam).

### Westwijk

Rustig, ook de omgeving eromheen. Stilstandende wachtende metro's. Met dezelfde metro als dat ik aankwam weer terug naar Sacharovlaan gegaan. Er was geenabri aanwezig (waar gaat bus 551 stoppen?).



Om de 55 te imiteren met een andere bus naar Zuid gereisd (bus 358). Busstation Zuid is niet prettig (veel te lang, wat het vinden van de juiste bus lastig maakt). Uitstappen gaat gelukkig aan de kant van het station, waardoor oversteken niet nodig is. Vraag is waar bus 55 gaat stoppen. Als deze stopt op een halte waarvandaan overgestoken moet worden zal dat de beleving beïnvloeden. Plein tussen busstation en station Zuid heeft horeca: ziet er goed uit vanaf bovenaan de trap bij het busstation. Lopen over plein. Bij ingang van het trein-/metrostation staan mensen die zich recht in je loopweg gaan begeven om te vragen 'Jou kan ik wel wat interessants vragen'. Kan hinderlijk zijn voor de haastige reiziger.

#### **Comfort/sfeer**

Sfeer in de metro en bus goed. Bus (niet bus 55) comfortabeler wegens stoelen. Het lopen naar de busstations via een tunnel of bovenop een viaduct is niet sfeervol of comfortabel.

#### **Temperatuur**

9 graden buiten. Niet als koud ervaren. Alleen tijdens het wachten op de bus richting station Zuid (op Sacharovlaan). Bus en metro niet koud of warm.

#### **Gastvrijheid/vriendelijkheid**

Alleen buschauffeur R-Net gezien. Groette me.

#### **Hygiëne**

Niet specifiek iets aan opgevallen. Alleen de donkere tunnels zijn niet prettig.

#### **Reisinformatie**

Reisinformatie over vertrektijd van lijn 51 richting Westwijk ontbrak op iedere bezochte halte (behalve station Zuid). Een van de bordjes was geheel buiten werking (Sacharovlaan), op de andere stond wel de metro, maar niet de bijbehorende tijd.

#### **Comfort**

De busstoelen zitten fijner dan de metrostoelen.

#### **Overstap**

Geen echte overstap gemaakt doordat de reis is gemaakt ter oriëntatie en door het feit dat dit voor 3 maart was. Wel een 'nep overstap' gemaakt met bus 358 naar metro 51. Is al beschreven: mocht bus 55 stoppen op een halte waarvandaan je moet oversteken daalt beleving. Mocht reiziger altijd verkopers voor hun neus krijgen, precies voor de ingang van het station, kan beleving wellicht ook dalen.

#### **Geluid**

Opvallend dat de bus geen geluid maakt, maar dit is een andere buslijn. (Nog eens kijken na 3 maart.)

#### **Zitplaats/aantal staan**

Druk in de ochtend, niet in de middag.

## Bijlage B: Reisverslag Amstelveen met bus 55 (1)

Reis op maandag 4 maart 2019

Op maandag 4 maart 2019 is er met de vervangende bus 55 gereisd tussen station Amsterdam Zuid en Sacharovlaan in Amstelveen. De heenreis heeft plaatsgevonden tussen 10 uur en 11 uur. De terugreis vond plaats tussen 11 uur en 12 uur. Het weer was rond de 8°C en winderig.

### Op de halte

Vanaf station Amsterdam Zuid is de juiste bushalte voor bus 55 vrij makkelijk te vinden. Wanneer je de trap op loopt vanaf het station naar de bus- en tramhaltes is links van de trap een groot blauw bord bij de juiste halte neergezet waarop staat 'bus 55'. Ook op een paal bij de halte is een sticker aangebracht met '55'. Echter werkt het Dynamisch Reizigers Informatie Systeem (DRIS) niet. Deze staat uit en geeft dus niet weer of en wanneer de volgende bus aankomt.

Op de halte worden folders uitgedeeld met informatie over wat er de komende periode gaat veranderen.

De bedoeling was om bus 55 vanaf station Amsterdam Zuid te nemen om 10:09. Om deze tijd kwam er een bus aanrijden waarop stond weergegeven '55 Sorry, geen dienst'. Verwachting van de reiziger is dat dit de juiste bus is (hij komt aan om de verwachte aankomsttijd en heet bus 55). De reizigers stappen in, checken in en gaan zitten.

Het bleek echter niet de juiste bus te zijn. Iedereen werd verzocht de bus te verlaten, de reizigers zijn verward. De juiste bus van 10:09 is nooit aangekomen. (Vermoeden is dat de 'verkeerde bus' gewoon de juiste bus was, maar dat er iets van een miscommunicatie is geweest.)

'Het staat er niet op', zegt een reiziger kijkend naar het DRIS-bord.

Er komt een meisje in een oranje hesje aanlopen met een tas krakelingen en deelt deze uit aan de wachtende reizigers.

Buschauffeur van bus 65 richting KNSM Eiland komt aangereden op de halte van bus 55 en wordt er door de folderuitdeeler op gewezen dat hij op de verkeerde bushalte staat.

'Hoe laat komt de bus, weet je dat?', zegt een meisje tegen haar vriendin, gevolgd door: 'Oh bus 15 en 65 stoppen aan de overkant, is dat serieus?' Deze meisjes waren hier dus niet voor bus 55.

De volgende bus 55 zou 10 minuten later komen, om 10:19. Tijdens het wachten op deze volgende bus staan reizigers ongeduldig naar links te kijken, waar de bus vandaan zou moeten komen. Om 10:19 was deze bus er nog niet. 4 minuten later, om 10:23 kwam de bus aan en om 10:24 is hij, deze keer mét de reizigers, vertrokken.

Door de vorige bus wat de 'verkeerde' bus bleek te zijn was er in de bus van 10:19 een mevrouw die naar eigen zeggen al 'ingelogd' was in de vorige bus en nu dus niet meer zou hoeven inchecken volgen haar. (Schijnbaar moeten reizigers wennen aan de bus t.o.v. de sneltram wat betreft de werking van het inchecken.)

Tijdens (het eerste deel van) de rit zijn er ongeveer 11 vrije plekken en 3 staande mensen.

Voorin de bus staat het meisje met oranje hesje dat de krakelingen uitdeelde op de halte vragen te beantwoorden van reizigers. (Dit was echter niet gepland, ze moest waarschijnlijk naar een andere halte.)

Bellende vrouw in de bus: 'Ik zou de bus nemen van 2 over, maar die kwam maar niet, dus ik ben later.'

Eenmaal op de halte De Boelelaan/VU werd de volgende omroep in de bus gedaan: 'De eerstvolgende halte is Oranjebaan, wilt u naar een van de tussenliggende haltes, dan kunt u nu nog overstappen op tram 5', waarna de deuren nog even openbleven. Goed om de reizigers hier nog over te informeren.

Onderweg zijn de werkzaamheden op de verschillende tramstations te zien. Maar ook een hoop modder als uitzicht. In totaal zijn er ongeveer 23 mensen in de bus. De reizigers kijken om zich heen naar buiten. Een stuk of 6 reizigers zijn bezig op hun telefoon, waarvan 2/3 reizigers bellend.

Eenmaal op Oranjebaan aangekomen om 10:40 was bus 55 niet te zien op het DRIS.

10:44 Langerhuize: Geen omroep, geen bus 55 op DRIS

10:47 Ziekenhuis: Geen omroep, geen bus 55 op DRIS

10:49 Groenhoef: Halte bestaat uit een smal stukje stoep met een paaltje erbij

10:50 Seine: Abri aanwezig en informatiebord op paaltje met bus 55 erop

10:52 Logger: Abri aanwezig en informatiebord op paaltje met bus 55 erop

10:53 Praam: Abri aanwezig en informatiebord op paaltje met bus 55 erop

Op halte Praam vraagt een mevrouw: 'Is dit Brink', waarop de chauffeur antwoordt dat dat de volgende halte is.

10:55 Brink: Abri aanwezig, DRIS aanwezig, maar bus 55 staat er niet op

10:56 Eindhoeven: DRIS aanwezig zonder bus 55

10:57 Zagerij: Abri aanwezig en informatiebord op paaltje met bus 55 erop

Reizigers kijken nog altijd redelijk veel 'recht uit' zelfs de reizigers met mobiel in hun handen.

10:59 aangekomen op Sacharovlaan. Rit duurde dus 35 minuten, maar wegens de 'verkeerde bus' waar iedereen uit moest stappen duurde de reis inclusief wachten minstens 50 minuten.

Halte Sacharovlaan bestaat uit een smalle stoep met een paaltje waarop de dienstregeling van bus 55 staat. Aan de overkant is de bushalte metabri en DRIS voor het streekvervoer. Om daar te komen moet je een brug en het spoor oversteken. De tramhalte zelf is afgezet met hekken.

### **Terugreis (Vanaf Sacharovlaan naar Station Zuid)**

De bus voor de terugreis zou vertrekken om 11:08, deze vertrok om 11:12.

Bellende man in de bus: 'Ik ben 10 minuten later.'

Bellend meisje in de bus: 'Echt kut, want ik wist niet waar die stond, de 55. Ik dacht dat hij bij Sacharovlaan zou stoppen, gewoon bij de bus. En dan ging hij ook nog eerder weg. Ik zit nu in de volgende 55.' Dit meisje geeft aan hierdoor waarschijnlijk te laat te zijn voor haar toets.

Vanaf Sacharovlaan zitten er 9 mensen in de bus (inclusief ikzelf).

11:13 Zagerij: 2 reizigers stappen in

11:14 De Eindhoeve: Niemand stapt in of uit, voorbijgereden

11:15 Brink: 1 vrouw stapt in met Amstelveenlijfolder, ze zag er vrolijk uit en zei lachend goedemorgen

11:16 Praam: 2 reizigers stappen in, de buschauffeur groet ze

Om 11:17 staat de bus stil op de weg achter een wit bestelbusje. De reden ervan was niet duidelijk. Een vrouw kijkt vragend naar het witte busje.

Een jongen voorin is een serie aan het kijken zonder oordopjes in.

11:19: Bus 55 staat nog steeds stil op de weg achter het witte busje. Nu kijkt ook een andere jongen met oordopjes in vragend naar buiten, omdat bus 55 nog steeds stilstaat.

11:20: De bus rijdt weer, de reden ervan lijkt bouwverkeer geweest te zijn, waardoor het witte busje voor bus 55 niet kon rijden.

11:21 Logger: Niemand stapt in of uit

11:22 Seine: 3 mensen stappen in, waarvan één van de 3 een vrouw is met een kinderwagen

11:24 Groenhof: 2 mannen stappen in, zij en de chauffeur groeten elkaar

Ondertussen zitten in de bus minstens 4 mensen op hun mobiel (teken van ontspanning?)

11:25 Ziekenhuis: 2 vrouwen stappen in, waarvan 1 met krukken. Ze moeten beiden een kaartje kopen bij de chauffeur. Deze vrouwen spreken Duits met elkaar en Engels met de chauffeur. De vrouw met krukken bleef ongewoon lang staan terwijl er genoeg plek was (wachtend op aankoop van buskaartje).

- Het kindje in de kinderwagen begint te huilen, dit duurt kort (niet langer dan 20 seconden).
- De jongen die een serie kijkt zonder oortjes staat op en vraagt iets aan de chauffeur, te zacht om iets van te maken.
- Kindje begint te zingbrabbelen.

Langerhuize: Geen in en uitstappers, halte overgeslagen

11:31 Oranjebaan: 1 reiziger stapt in en 1 reiziger stapt uit

- Het kind in de kinderwagen begint spontaan te wijzen en gillen naar een laagvliegend vliegtuig
- Chauffeur belt en geeft aan dat er een bord bij Biesboschlaan gevaarlijk dicht bij de weg staat (hij schrok ervan)

11:38 De Boelelaan/VU: 4 uitstappers, 1 instapper

Nog 10 mensen in de bus.

De Buschauffeur begint Duits te praten tegen de twee vrouwen die bij het ziekenhuis instapten. Wat een service. Waarschijnlijk iets over een tarief.

11:40 Station Zuid: Aangekomen

Bij het uitstappen worden de reizigers ontvangen door 4 mensen in oranje hesjes die alle reizigers die uitstappen een krakeling geven. Ze stralen veel vrolijkheid en opgewektheid uit, constant lachend. Ook staat er nog steeds een vrouw in een blauw GVB-hesje voor vragen.

Wat goed is, is dat de reiziger kan instappen en uitstappen aan de stationszijde van de bushalte. Zo is oversteken niet nodig bij het overstappen.

De bus rijdt om 11:42 weer weg.

### Verdere observering op halte

- Bus 15 richting Sloterdijk komt aan op de verkeerde halte, namelijk de halte van bus 55 en iedereen die uitstapt krijgt ook een krakeling. De reizigers nemen het aan met verwarring.
- Aan de overkant van het busstation, tegenover de halte waar bus 55 stopt, staan ook twee GVB-medewerkers in blauwe hesjes.
- Op station Zuid is er geen informatie over wanneer bus 55 komt, overigens op geen enkele halte is er dynamische informatie aanwezig.
- Uitdelers zijn zeer gul wat betreft de krakelingen.
- Vrouw in blauw hesje krijgt de vraag: 'Goedemorgen, als ik naar Amstelveen wil, moet ik dan hier zijn?' Het antwoord is ja. Fijn voor de reiziger dat er iemand staat die bevestiging kan geven.
- En: 'Waar stopt bus 15?' Antwoord is aan de overkant.

Om 11:49 komt de volgende bus 55 aan, iedere reiziger krijgt wederom een krakeling mee voor in de bus. De uitdelers maken korte praatjes met de reizigers. Om 11:52 vertrekt deze bus weer.

Ook bij de ingang van metro 51 staat iemand van GVB met een blauw hesje.

Constant deze omroep bij de metro's: "Beste reiziger, vanaf zondag 3 maart rijdt metro 51 niet meer van Centraal Station via Zuid naar Amstelveen, maar Isolatorweg, meer informatie op [gvb.nl](http://gvb.nl)."

Dit zou beter zijn: Beste reiziger, vanaf zondag 3 maart rijdt metro 51 niet meer van Centraal Station via Zuid naar Amstelveen, maar **naar** Isolatorweg, meer informatie op [gvb.nl](http://gvb.nl).

## Bijlage C: Reisverslag Amstelveen met bus 55 (2)

Reis op donderdag 28 maart 2019

Het plan was om op donderdag 28 maart 2019 (16:55) te gaan enquêteren in bus 55. Dit is echter niet gedaan omdat tram 5 een verstoring had en de reizigers van tram 5 gebruik moesten maken van bus 55, welke overvol raakte. Zo vol dat iedereen bij de beginhalte al als sardientjes opgepropt stond. Enquêteren was hierdoor niet mogelijk en zou bovendien niet de juiste doelgroep opleveren. Wel is de reis gemaakt ter observatie om te zien hoe het er in bus 55 aan toe gaat als tram 5 een verstoring heeft.

De chauffeur roept de wachtende reizigers van tram 5, daarna begon hij naar hen te toeteren. Uiteindelijk is een collega van de chauffeur naar de reizigers van tram 5 toe gelopen en heeft ze naar de 55 gestuurd. Tram 5 kwam aanrijden en iedereen die in het in tram 5 zat moest eruit en liep naar bus 55. De chauffeur van bus 55 roept in de bus om 'Tram 5 rijdt niet, ik stop overal'. Bus 55 kan dus ook dienen als een uitwijk voor tram 5.

Chauffeur roept tijdens het rijden zelf de volgende halte om via de intercom. Bij De Boelelaan/VU roept hij nog eens om 'Volgende halte A.J. Ernststraat, ik vervang tram 5'.

De bus vertrok van Zuid om 16:57, reizigers die voorheen metro 51 namen en nu bus 55 moeten nemen en eruit moeten na Oranjebaan, zijn nu langer onderweg omdat de 55 op alle tussengelegen haltes stopt.

17:13 - 'De volgende halte is als ik het goed heb Onderuit' zegt de chauffeur.

Ondertussen is de bus niet meer overvol, maar er staan nog meer dan genoeg mensen om het vol te noemen. Je kan niet gemakkelijk door de bus lopen als je dat zou willen.

17:16 - Omroep bij Oranjebaan: 'Als u naar Amstelveen Stadshart wilt, moet u hier overstappen op een andere bus. Ik rijd door naar [alle normale 55 haltes]. U kunt hier overstappen om R-NET. Excuses voor het ongemak namens heel GVB.' Situatie is netjes opgepakt door de chauffeur. Bus rijdt na Oranjebaan weer zijn normale route.

17:21 - Op Langerhuize. Er stappen veel reizigers in, waarschijnlijk door vertraging. Mensen moeten staan in de bus.

Mensen praten veel. Het is een beetje een onrustige busrit.

17:29 - Praam. Bus is weer rustig.

Reizigers bedanken de chauffeur bij het uitstappen.

Op de terugweg stopte de 55 ook op alle haltes waar tram 5 normaal zou halteren. Reiziger zijn geïrriteerd, maar wel dankbaar dat chauffeur stopt. Chauffeur zet achterdeur ook open om het instappen vloeiender en sneller te laten verlopen. Bus raakt op een gegeven moment namelijk weer overvol. Deze bus bedient op deze manier eigenlijk indirect reizigers van zowel sneltram 51 als tram 5.

18:02 – 'Dames en heren, even ter extra informatie, voor de zoveelste keer, tram 5 rijdt weer vanaf Zuid'.

De chauffeur met humor maakt het ergens toch een 'leuke' situatie.

Chauffeur: Heeft u het koud?

Reiziger: Ja.

Chauffeur: Dan zal ik de kachel maar even wat harder zetten.

Hier wordt door verschillende reizigers om gelachen. Het was grappig omdat iedereen in de bus tegen elkaar gedrukt stond en het dus al erg warm was in de bus. Mooi dat de reiziger in zo een situatie toch nog aan het lachen gemaakt kan worden.

18:06 – 'Pas op voor het afstapje. En vergeet AUB niet uit te checken. Namens chauffeur Jan wenst GVB u een fijne avond'.

## Tijdelijke situatie Amstelveenlijn Geef uw mening over deze halte



Met de tijdelijke situatie sinds de verbouwingen aan de Amstelveenlijn is Vervoerregio Amsterdam benieuwd naar hoe u uw reis tussen Amsterdam en Amstelveen beleeft. Daarom willen wij u vragen onderstaande vragen over deze halte te beantwoorden.

Hoe bent u naar deze halte gereisd?  Lopend  Fiets  Scooter/bromfiets/snorfiets  Auto  Anders, namelijk \_\_\_\_\_

**Geef een cijfer op basis van de volgende stellingen**

- 1 De route naar deze halte ervaar ik als...  
1 2 3 4 5  
langzaam      snel
- 2 Als ik wil parkeren/stallen bij de halte, gaat dat...  
1 2 3 4 5  
moeilijk      makkelijk
- 3 Ik ervaar de route naar deze halte als...  
1 2 3 4 5  
onprettig      prettig
- 4 Ik vind de bewegwijzering op de halte...  
1 2 3 4 5  
onduidelijk      duidelijk
- 5 Ik vind de reisinformatie op deze halte...  
1 2 3 4 5  
onduidelijk      duidelijk
- 6 Ik ervaar de sfeer op de halte als...  
1 2 3 4 5  
onprettig      prettig
- 7 Het wachten op deze halte voelt...  
1 2 3 4 5  
lang      kort
- 8 Over de voorzieningen op de halte ben ik...  
1 2 3 4 5  
ontevreden      tevreden

- 9 Wat is de beginhalte van de reis die u maakt?  
\_\_\_\_\_
- 10 Wat is de eindhalte van de reis die u maakt?  
\_\_\_\_\_
- 11 Maakt u tijdens deze reis een overstap? Zo ja, waar?  
\_\_\_\_\_

12 Hoe vaak maakt u deze reis?  
1 2 3 4 5  
0 4 dagen/week of vaker  1-3 dagen/week  1-3 dagen/maand  1-3 dagen/maand  Bijna nooit

13 Met welke reden maakt u deze reis meestal?  
 Werk  Onderwijs/stage  Winkelen  Recreatie  Anders

14 Wat is uw geslacht?  
 Man  Vrouw  Anders

15 Wat is uw leeftijd?  
 17 of jonger  18-29  30-49  50-64  65 of ouder

Ruimte voor eventuele opmerkingen of aanvullingen

In te vullen door enquêteur

Datum: \_\_\_\_\_  
Tijd: \_\_\_\_\_  
Halte: \_\_\_\_\_

## Tijdelijke situatie Amstelveenlijn Geef uw mening over deze busrit



Met de tijdelijke situatie sinds de verbouwingen aan de Amstelveenlijn is Vervoerregio Amsterdam benieuwd naar hoe u uw reis tussen Amsterdam en Amstelveen beleeft. Daarom willen wij u vragen onderstaande vragen over deze busrit te beantwoorden.

**Geef een cijfer op basis van de volgende stellingen**

- 1 Het instappen in de bus gaat... (instaphoogte, afstand tot perron)  
1 2 3 4 5  
moeilijk      makkelijk
- 2 Het zoeken van een zitplaats in de bus gaat...  
1 2 3 4 5  
moeilijk      makkelijk
- 3 Ik vind de stoelen in de bus...  
1 2 3 4 5  
oncomfortabel      comfortabel
- 4 Ik vind het personeel in de bus...  
1 2 3 4 5  
onvriendelijk      vriendelijk
- 5 Ik ervaar de reistijd in de bus als...  
1 2 3 4 5  
langzaam      snel
- 6 De rijstijl van de bestuurder is...  
1 2 3 4 5  
onprettig      prettig
- 7 Van het geluid van het voertuig ervaar ik...  
1 2 3 4 5  
veel last      geen last
- 8 Ik kan mijn tijd in de bus nuttig/plezierig besteden  
1 2 3 4 5  
mee oneens      mee eens

- 9 Wat is de beginhalte van de reis die u maakt?  
\_\_\_\_\_
- 10 Wat is de eindhalte van de reis die u maakt?  
\_\_\_\_\_
- 11 Maakt u tijdens deze reis een overstap? Zo ja, waar?  
\_\_\_\_\_

12 Hoe vaak maakt u deze reis?  
1 2 3 4 5  
0 4 dagen/week of vaker  1-3 dagen/week  1-3 dagen/maand  1-3 dagen/maand  Bijna nooit

13 Met welke reden maakt u deze reis meestal?  
 Werk  Onderwijs/stage  Winkelen  Recreatie  Anders

14 Wat is uw geslacht?  
 Man  Vrouw  Anders

15 Wat is uw leeftijd?  
 17 of jonger  18-29  30-49  50-64  65 of ouder

Ruimte voor eventuele opmerkingen of aanvullingen

In te vullen door enquêteur

Datum: \_\_\_\_\_  
Tijd: \_\_\_\_\_  
Ritm: \_\_\_\_\_

## Tijdelijke situatie Amstelveenlijn Geef uw mening!



*Hoe beleeft u uw reis tussen Amstelveen en Amsterdam met buslijn 55 in deze tijdelijke situatie?*

*Scan de QR-code en deel uw mening!  
Of ga naar: [tinyurl.com/meningamst](https://tinyurl.com/meningamst)*



## Bijlage E: Verantwoording enquête

Om de reisbeleving van de tijdelijke Amstelveenverbinding, bus 55, te onderzoeken is er een enquête opgesteld waarin wordt gevraagd naar een beoordeling van verschillende onderdelen van de reis. Niet alle mogelijke belevingsaspecten zijn meegenomen in de enquête, met inachtneming van invulbaarheid. De enquête is ingevuld door 180 respondenten in totaal, waarvan 113 op papier op locatie en 67 online.

Doordat er in de enquête vragen worden gesteld over verschillende delen van de reis en verschillende locaties, ligt het uiteindelijke aantal antwoorden per vraag lager dan 180. Het zou beter zijn geweest als dit getal hoger lag, maar wegens een gelimiteerde tijd was dit niet mogelijk. Hieronder wordt de representativiteit en de verspreidingsmethode van de enquête besproken.

### Verspreiding enquête

De enquête is zowel op locatie als online afgenomen. Voor op locatie zijn er twee papieren vragenlijsten opgesteld welke te zien zijn in bijlage D. Een ervan was bedoeld om af te nemen op de bushaltes en de andere in de bus zelf. Deze verdeling is gemaakt zodat het voor de respondent makkelijker is om de enquête in te vullen, omdat het zo niet te lang is. Dit was een belangrijk aspect om rekening mee te houden omdat het gaat om enquêtes tijdens een reis, waardoor er een tijdslimiet aan gebonden is.

Het enquêteren in de bus is verlopen naar verwachting, afgezien van het feit dat het een zeer vermoeiende bezigheid is. Maar het enquêteren op bushaltes is iets wat niet werkt, omdat de bus al gauw aan komt rijden en de respondent de enquête ofwel niet af kan maken, of helemaal niet wil invullen. Daarnaast is het een zeer tijdrovende bezigheid, omdat er zelden mensen aanwezig zijn op de bushaltes, alleen op Amsterdam Zuid, maar daar is het meestal zo chaotisch dat enquêteren ook niet mogelijk is.

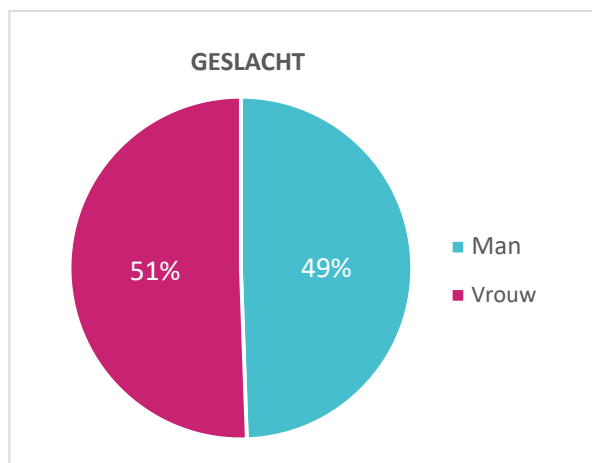


### Online enquête

Om die reden is ervoor gekozen om de antwoorden over de haltes online op te halen. Dit is gebeurd aan de hand van een QR-code kaartje die ook in bijlage D te vinden is. Deze kaartjes zijn op zowel bushalte als in de bus zelf uitgedeeld. Omdat met deze methode de enquête online werd afgenomen, was er geen tijdslimiet aan verbonden voor de respondent. Dit betekent dat er ook extra vragen gesteld konden worden. Zowel de papieren 'haltevragen' als de papieren 'busvragen' zijn online gesteld. Op deze manier kon er alsnog informatie over de haltes worden verzameld en konden er extra resultaten worden opgehaald over de busrit. Daarnaast zijn er online ook vragen gesteld over het overstappen.

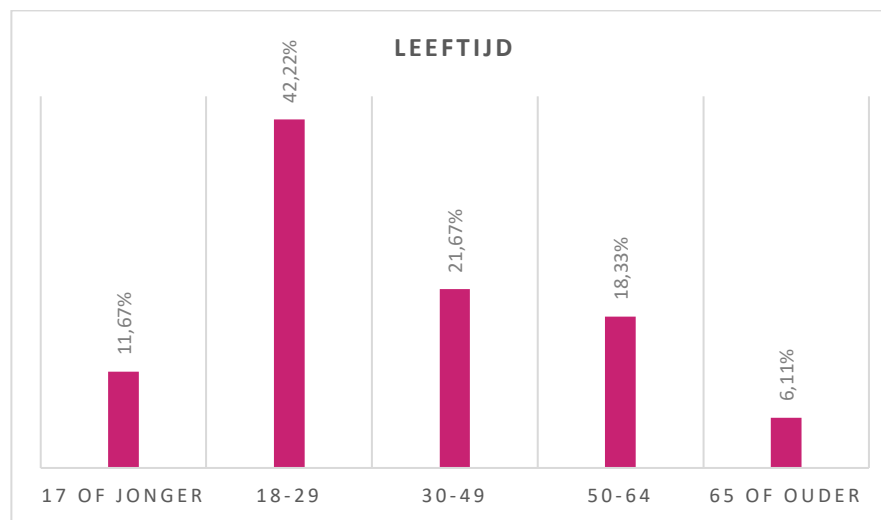
### Geslacht

Van de respondenten was 49% man en 51% vrouw. Dit is een representatieve verdeling. De man/vrouw verhouding in Amstelveen is namelijk 48%/52% en in Amsterdam is dit 49%/51% (Oozo, z.d.).



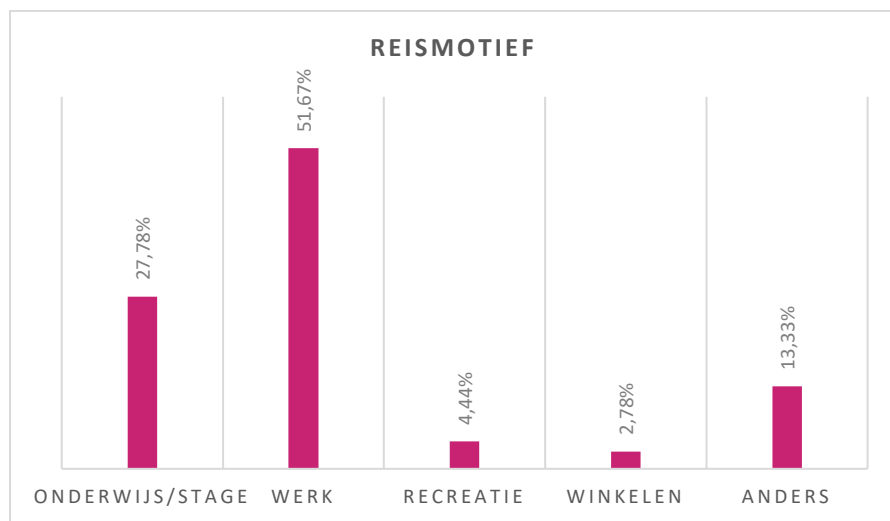
### Leeftijd

Wat betreft leeftijd is de verdeling echter niet evenredig. Veruit de meeste respondenten zijn tussen de 18 en 29 jaar oud en de 65+'ers zijn het minst vertegenwoordigd in de enquêteresultaten. Wel is tijdens het enquêteren iedereen in de bus benaderd om deel te nemen aan de enquête. Dit betekent dat er in beginsel al minder 65+'ers in de bus aanwezig waren ten tijde van enquêteren.



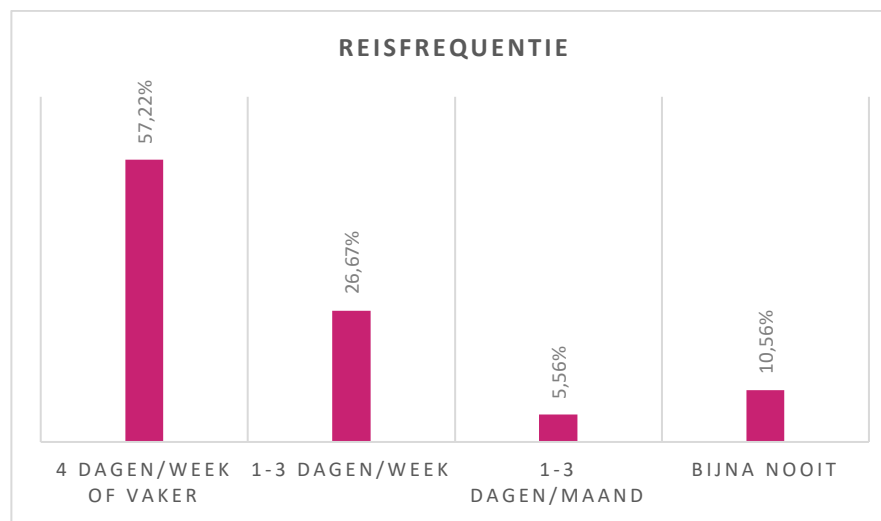
### Reismotief

De enquête is voornamelijk ingevuld door must-reizigers. In onderstaande grafiek zijn dat de mensen die reizen voor onderwijs/stage of voor het werk. De reden dat het grootste deel van de respondenten must-reiziger is, is omdat er doordeweeks is geënquêteerd, dit zijn school en werkdagen. De QR-code kaartjes zijn ook doordeweeks uitgedeeld. En zullen dus voornamelijk ook must-reizigers respondenten opleveren. Dit betekent dat de resultaten van dit onderzoek voornamelijk gebaseerd zijn op de werkende en schoolgaande reiziger.



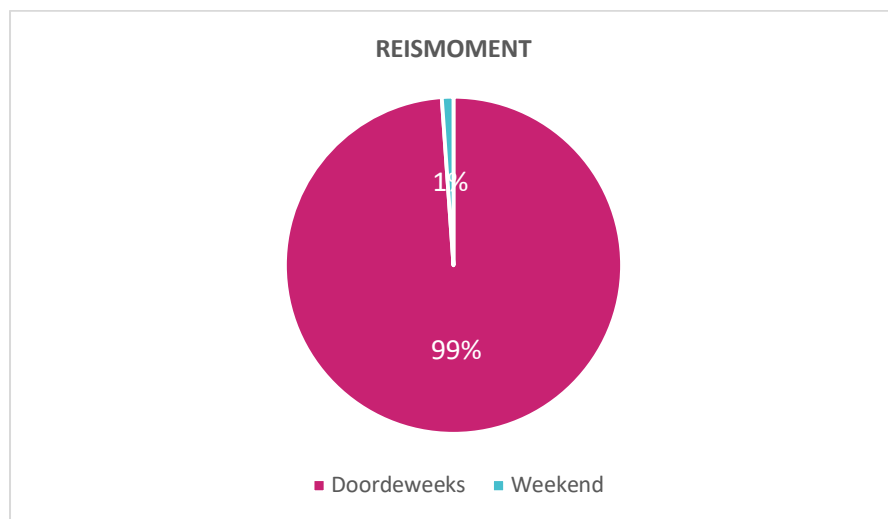
### Reisfrequentie

De meeste reizigers die de enquête hebben ingevuld maken vier dagen per week of vaker gebruik van bus 55. En ook een aanzienlijk deel maakt er 1 tot 3 dagen per week gebruik van. Dit sluit aan op het reismotief, omdat werkende en schoolgaande reizigers veelal meerdere keren per week zullen reizen. 10,5% van de reizigers maakten voor het eerst gebruik van de 55 of doen dit zelden en 5,5% doet het een paar keer per maand. De resultaten gaan dus voornamelijk over reizigers die meerdere keren per week gebruikmaken van bus 55.



### Reismoment

Daarnaast is zowel alle respons van deze enquête gegeven door reizigers die meestal doordeweeks reizen. Wat ook aansluit op het reismotief van werken/naar school gaan en het meerdere keren per week reizen. Het is dus belangrijk om de enquêteresultaten strict te interpreteren vanuit het perspectief van een doordeweekse reiziger.



## Bijlage F: Reizigersoordeel in getallen

	Reis plannen	Snelheid route	Prettigheid route	Parkeren/stallen	Bewegwijzering	Reisinformatie
Gemiddelde	3,90	3,83	3,82	3,22	3,64	3,60
Modus	-	5	5	5	5	5
Standaarddeviatie	-	1,16	1,13	1,48	1,26	1,21

	Voorzieningen	Wachten	Sfeer	Instappen	Zitplaats vinden	Personeel
Gemiddelde	3,15	3,52	3,35	4,40	3,89	4,15
Modus	3	4	3	5	5	5
Standaarddeviatie	1,29	1,18	1,20	0,90	1,14	0,94

	Stoelen	Geluid voertuig	Rijstijl	Reistijd	Tijdsbesteding	Snelheid route overstap
Gemiddelde	3,69	3,71	3,65	3,31	3,38	3,33
Modus	4	3	4	3	3	4
Standaarddeviatie	1,04	1,05	1,01	1,24	1,23	1,38

	Prettigheid route overstap	Bewegwijzering	Reisinformatie	Voorzieningen	Wachten	Sfeer
Gemiddelde	3,28	3,88	3,73	3,45	3,51	3,48
Modus	3	5	5	3	3	3
Standaarddeviatie	1,30	1,07	1,10	0,94	0,98	0,97

### Legenda

Vorbereiding	
Voortransport	
Opstaphalte	
Instappen en plek zoeken	
Busrit	
Route overstap	
Overstaphalte	

## Bijlage G: Peerreview

Gedurende het onderzoek heeft er een peerreview plaatsgevonden. Deze is benut om meer inzicht te krijgen in beleving vanuit het reizigersperspectief als het gaat om veranderende situaties, beïnvloeding van reisbeleving en de uitleg van reisbeleving. In deze bijlage staat het resultaat samengevat in bulletpoints.

### Als het vervoermiddel waarmee jij elke dag naar stage gaat langdurig niet meer zou rijden, welke info zou jij dan willen weten?

- Gaat het comfort voor- of achteruit?
- Alternatiefoplossing
- Waarom het niet rijdt
- Wanneer rijdt het weer?
- Kosten voor mij, meer/minder
- Maakt het op gebied van reistijd uit?
- De reden
- Het alternatieve aanbod
- Wat levert het ongemak op lange termijn op?

### Wat beïnvloedt jouw reisbeleving persoonlijk?

- Comfort, drukte, geluid van bijv. bus, prijs
- Vooral reistijd, comfort en sfeer

### Wat denk je dat de reisbeleving van anderen beïnvloedt?

- Makkelijk betalen
- Stroom-USB-poort
- Wifi
- Kort wachten
- Zitplaatskans
- Tijdsbesteding (Lezen/muziek luisteren/opladen)
- Is het voertuig nieuw of oud? (Subjectieve waarneming)
- Is de reisinfo simpel en overzichtelijk en actueel

### In welke definitie/uitleg van beleving kan jij je het beste vinden en waarom?

- In de definitie: beleving als ervaring van een persoon. Natuurlijk heb je een bepaalde verwachting van openbaar vervoer als persoon. Dit kan op elk moment veranderen, door bijvoorbeeld omstanders. Dus per tijdstip en omgeving kan de beleving van een reiziger veranderen.

#### Sfeer

- Stijl en verzorging interieur
- (Aantal) medereizigers
- Houding bestuurder/personeel

#### Comfort

- Wegliggig (infra)
- Rijstijl bestuurder
- Geluiden -> Voertuig / medereizigers
- Zitcomfort voertuig

#### Stilstaan/wachten

- Actuele reisinfo
- Wachtijd halte
- Mogelijkheid om te kunnen zitten
- Beschutting tegen weersomstandigheden
- Aansluiting ander openbaar vervoer

#### Reistijd

- T.a.v. andere modaliteiten
- Snelheid voertuig
- Aantal tussenstops

#### Informatie onderweg

- Real-time info in voertuigen
- Informatie in apps komen overeen met de praktijk

## Bijlage H: Reizigersquotes

### Quotes na de 'haltevragen'

Saai halte Sacharovlaan, ik vind halte Westwijk als begin / eindpunt van bus 55 moet zijn.
Bekend met de halte. Andere bushalte dichterbij, niet beschikbaar.
Het is een kleine bushalte waar altijd maar een paar mensen instappen. Er zijn dan ook niet veel voorzieningen. (Gaat over Sacharovlaan)
Er zijn te weinig fietsrekken. (Gaat over Middenhoven/Brink)
Goed en snel alternatief.
Extra mogelijkheid om naar Amsterdam Centraal te reizen via Zuid naast lijn 356 via BijlmerCentraal komt goed uit.
Mijn reistijd is bijna verdubbeld. Ik kom vanaf nieuwmarkt. Voorheen ging metro 51 naar poortwachter in ongeveer 35 min. Nu doe ik er soms een uur over.
Ik vind het goed daarom.
Inspiratieloze halte waar je hoe dan ook altijd nat zal regenen. Gelukkig kwam de bus wel snel, maar dat was nergens op de halte te zien. (Gaat over halte Groenhof)
Verlichting mag bij de trap beter aan de voerman zijde. (Gaat over halte Logger)
Slechte fietsenstalling bij de halte, gebruik daarom noodgedwongen stalling bij de metrohalte. (Gaat over halte Sacharovlaan)
Goed geregeld en alles is duidelijk aangegeven.
Ik ervaar de situatie als prettig. Ik had een chaotische situatie verwacht, maar het valt reuze mee. De meeste van de bestuurders zijn heel vriendelijk en beleefd.
Ik vind de bus zelfs beter dan de metro.
Bussen zijn regelmatig laat.
Geen bushokje. Staat vol in de wind. (Gaat over halte Sacharovlaan)
Voor mij is het reizen puur functioneel, dus ik let niet echt op de voorzieningen. Ik ervaar dat dat bus soms een minuut of twee, drie later is. Maar de chauffeurs zijn meestal erg vriendelijk en de route is voor superstrak.

Ik ervaar lijn 55 als een sneller alternatief dan de voormalige lijn 51. Het brengt mij snel van A naar B, omdat deze tussenstops Beneluxlaan overslaat. Er staat bij begin en eindpunt altijd een bus klaar.
Reistijd langzaam door file, rest is prima.
Geen klachten, bus altijd snel aanwezig.
Het duurt lang voordat de bus komt, vooral in de spits 's avonds en er is geen info beschikbaar over de eerstvolgende bus.
Parkeren sluit aan bij het ov.
Het betreft voor mij de terugreis naar huis, de frequentie van de bus 's middags is lager dan 's morgens waardoor mijn totale reis langer is. Dat vind ik jammer want wil graag snel thuis zijn.
Er is geen hokje of afdakje waaronder je kan staan wanneer het regent.
In de ochtend is het heel druk op deze halte. Mensen staan te dringen om de bus in te komen. (Gaat over halte Middenhoven/Brink)
De bus komt snel en de bus gaat ook snel. De bushalte is wel duidelijk maar er staat niet zoveel informatie.
De metro was ook langzaam en vooral vies dus dit is prima.
Veel passagiers.
Ik ben tevreden met de vervangende bus/halte.
Af en toe.
Je kunt niet schuilen voor regen.

## Quotes na de 'busvragen'

Zitplaats vinden: is afhankelijk van tijd. Reistijd: in de spits deed de bus er laatst bijna 40 min. over. Rijstijl van bestuurder vaak onrustig, meer dan bij andere lijnen gek genoeg.
Rijstijl: Veel remmen waardoor ik misselijk word in vergelijking met metro 51.
Comfort: Het is niet zo schoon. Rijstijl: Ik voel me meer wagenziek.
7
Eerste keer met deze bus (Note to myself: Ik denk dat deze persoon dacht dat de bus zou stoppen bij A.J. Erntstraat omdat de 51 dat ook deed.)
8 :)
Sommige chauffeurs rijden als Max Verstappen. Veel file tussen Oranjebaan & Zuid.
Het verschilt per keer.
7
7
Ik vond vrolijke chauffeur?
Because I was not supposed to pay but I did but it is still very nice.
7
Niets te klagen.
:)
Houdt zich slecht aan de tijden. Je wordt heen en weer geschud.
De busreis duurt vaak langer dan staat aangegeven.
Cijfers specifiek voor deze rit. Tov ochtends in spits zouden alle cijfers een 1 zijn.
Alles loopt beter dan met metro 51.
Soms goed, soms slecht humeurige bestuurders.
Iedere rit heb je met een andere chauffeur te maken en of je wel of niet in de file staat beïnvloed de reis.

Comfortabel, maar bus mag elektrisch wat mij betreft.
Zoals ik al eerder zei, de reistijd is heel lang.
Heel mooi.
Verwarming te warm.
Oude bussen uit een tijd dat 'comfort' duidelijk nog niet in het vocabulaire van het GVB voorkwam. Bij de eerste mogelijke halte om over te stappen op R-NET daarom uitgestapt.
Bus is VEEL te vol gedurende de spits.
Bus 55 is gewoon geen ideale oplossing als vervangend metro vervoer. Bussen zijn vaak vol en traag.
Te warm in de bus.
Reistijd varieert enorm per dag. Vooral kruispunt De Boelelaan kan soms heel lang duren om te passeren. Helemaal achterin is de motor flink hoorbaar. In ochtendspits vaak druk [wel of geen zitplaats].
Positief.
Redelijk oude bus (als je met Connexxion vergelijkt) maar nog prima.
Elke bus heeft wel wat, tikkend geluid, grommend geluid, etc.
Bij het maken van bochten kan het nog eens scherp gaan, waardoor het lastig is bijvoorbeeld vóór het arriveren bij de halte soepel uit te checken. Stoelen zitten wat dicht op elkaar.
Bij de vraag nuttig/plezierig je kan je werk niet afmaken omdat er geen WiFi in de bus is.
Reistijd langzaam door file, ook slecht ingepland met weg werkzaamheden die veel in Amstelveen begonnen zijn.
8
Lief personeel.
Buschauffeurs zijn niet echt klantvriendelijk en de rijstijl laat wat wensen te over.
Ik heb een boek bij me. Het zou leuk zijn als er net zoals in Connexxion bussen wifi is. Maar dat geldt voor elke vorm van OV ;-)

De bussen rijden comfortabel.
Ondanks dat de bus om de 5 minuten gaat is het heel druk. Zelfs op Brink is de bus vol en moet je achterin zitten. Niet alle plaatsen in de bus zijn comfortabel om te zitten. Achteruitrijden is een ramp. Zeker in het achterste deel van de bus. Door de vele bochten die de bus moet nemen ga je heen en weer en op en neer op je stoel. De tweezitters zijn ook krap waardoor je elkaar in de weg zit. Door de vele stops ben ik 30 minuten onderweg naar station Zuid.
Rijdt snel door.
8
Ja.
Het is vaak altijd erg druk, dus staan in een bus vol met mensen en redelijk scherpe bochten is vaak het geval.
Jammer dat er geen wi-fi is verder helemaal prima.

### Quotes na de overstapvragen

Heel mooi.
Moet veel extra lopen, kost tijd, en geeft in/uitcheck problemen.
Ik ervaar de route vanaf mijn uitstaphalte naar de metrohalte als bezig en winderig.
7
Hoef niet lang te wachten.
Je moet best wel een stukje lopen. Er is geen roltrap en erg druk op zuid.
Het is er koud en winderig.
Het is druk op station Zuid, mensen lopen kriskras door elkaar heen en regelmatig bots je met iemand.
De halte is niet gemaakt voor zoveel reizigers. Op de halte staan al heel veel mensen te wachten voor de bus naar Amstelveen wanneer de bus uit Amstelveen aankomt. Op de halte is dan geen ruimte meer om uit te stappen en naar de trap te lopen. De wachtende mensen staan in de weg. Er is op de halte dan geen ruimte meer om weg te lopen. Dat geeft heel veel ergernis.
7
Het is erg druk met heel veel mensen waar je doorheen moet lopen, maar verder prima.



## Quotes van eventuele opmerkingen of aanvullingen

Het is fijn als de bus even wacht als hij ziet dat er mensen naar hem toe rennen.
OKE!
Door de stoplichten minder fijn alternatief dan M51. Door weinige stops enerzijds sneller, anderzijds onpraktisch. Aantal x gehad dat chauffeur verkeerde afslag nam.
Warm in bus, onprettig. Ik ben langer onderweg, dunder uit, extra overstap en misselijk.
Um ja de bus hoort te stoppen ookal ziet hij geen mensen en er horen meer bussen te rijden.
Bus 55 mag vaker komen.
Voor mensen slecht te been is bus een ramp.
Onbetrouwbare reistijden. Veel vertraging.
Belachelijk dat de bus niet meer bij eindhalte Westwijk stopt.
Ik vind het fijn dat de bus vaak rijdt in het uur, hierdoor pak ik eerder bus 55 dan tram 5, ook is bus 55 veel prettiger om mee te reizen.
Blij dat de bus er is!
Lijn 55 is top!
Ik ben wel veel langer onderweg, maar het is wel oké.
Nee :)
Bij de beginhalte (Sacharovlaan) kan je niet schuilen als het regent.
Ik denk dat de bus wat vaker moet rijden omdat het een metro vervangt.
Ik heb normaal geen last van wagenziekte, maar op de een of andere manier wel elke keer in deze bus. Ik denk door de rijstijl en warmte in deze bus!
's Ochtends te weinig bussen; te veel tijd kwijt, aansluiting op Zuid + metro was beter.
De bussen rijden om de 10 in en dat is lang.
Heb het GVB gecompimenteerd middels een mail, waren ze blij mee, mailden en belden me, bedankten me.

Top geregeld.
Kom hier niet vandaan.
Als het niet regent ga ik met de fiets naar werk, want in vergelijking met de metro valt het me niet tegen, maar ik doe er nu veel langer over, met de fiets vanaf Centraal ben ik 15 min sneller.
Heel vervelend dat de metro er tijdelijk niet is, de bus maakt een omweg. Als ik naar Weesper ga duurt dat nu 60 min ipv 36 min.
T.o.v. metro/sneltram zijn de prijzen tot 20% gestegen. Kilometerprijs voor lijn 55 zou verlaagd moeten worden.
Ik vind dat lijn 55 moet beginnen / eindigen in halte Westwijk!
Ik dacht dat ik veel meer tijd kwijt zou zijn met bus 55 ipv metro 51, maar gelukkig scheelt het gemiddeld maar zo'n 5 minuten. Grootste nadeel wel is dat je regelmatig vast komt te zitten in het verkeer omdat er met het werk aan de metrostations veel werkverkeer is, of wegen deels afgesloten zijn.
De voorziening van lijn 55 functioneert prima. Het verbouwen van de oorspronkelijke lijn van de 51 gaat nu eenmaal met ongemak gepaard. Mensen moeten niet zo zeuren. De toekomstige mindering van haltes acht ik het heroverwegen waard.
Meer capaciteit in de spits is nodig.
Stiptheid reisschema kan beter.
Ik vind het vervelend dat de bus na halte Oranjebaan niet stopt tot halte vu medisch centrum.
De dame die de papiertjes aan het uitdelen was: you look cute.
Mis een vraag over extra reistijd, want dat is wel onprettig. Minimaal 15min extra nu, voornamelijk omdat kruispunt Sportlaan al een maand ontoegankelijk is om naar bus te lopen. Daarom genoodzaakt met fiets naar andere bushalte te fietsen. Succes!
Zo snel mogelijk lijn 51 in orde maken vanuit Uithoorn.
De vervangende bus 55 voor metro 51 is een ramp. Oncomfortabel en een lange reis en dat tot eind 2020. Vreselijk.
Ik prijs mezelf gelukkig dat ik sinds kort niet meer in Amsterdam werk en daardoor niet meer in de spits naar A'dam CS hoeft te reizen.