

# COALITIE IEDEREEN MOBIEL



klantreis

Reizigers met een Visuele  
Beperking

# Situatie

Een reiziger met een Visuele Beperking, gecombineerd met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Ze beschikt over WMO indicatie. Ze wil een vriend opzoeken in Brabant en maakt daarvoor op vrijdag de reis van Apeldoorn naar Helmond.

Ze wil dat doen zoals alle mensen en geen uitzondering zijn ten opzichte van mensen zonder een beperking.

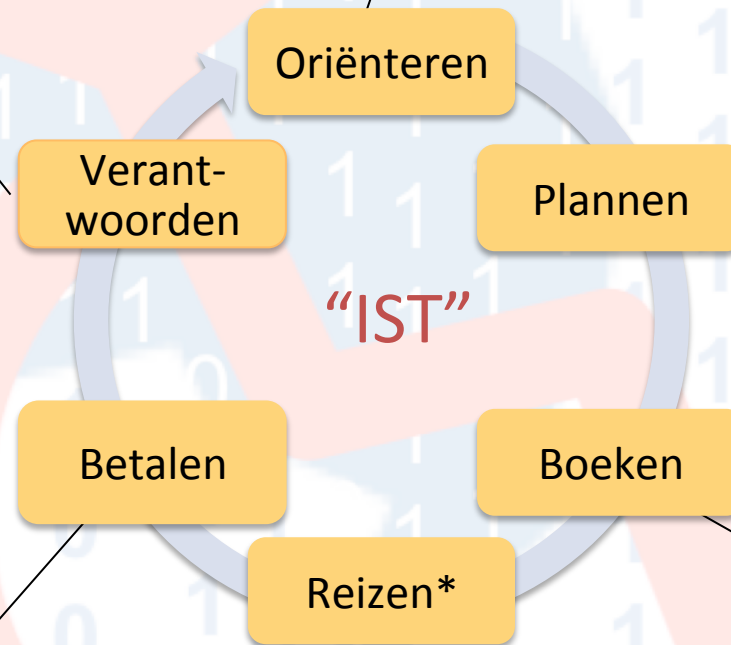
# Klantreis van een reiziger



# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap

- De reiziger met een beperking moet goed bijhouden welke budgetten hij/zij heeft gebruikt voor een reis: een WMO-budget, de persoonlijke bankrekening het Valys-budget. Allemaal afhankelijk van de indicaties die hij/zij heeft.
- Goed bijhouden voorkomt financiële en persoonlijke problemen bij een volgende reis
- gebruikt hiervoor overzichten, websites en telefonische informatie (al bij het boeken gevraagd)
- wil liever niet achteraf betalen, want dat doen mensen zonder beperking ook niet en daarmee zou ze een uitzondering zijn
- achteraf betalen maakt het bovendien minder overzichtelijk: wat kan ik nog reizen?
- Tijdens de reis maakt de reiziger gebruik van diensten en verschillende vervoersmodaliteiten. De reiziger heeft verschillende opties om deze te betalen en bovendien komen de budgetten uit verschillende potjes.



- Uitzoeken wat de opties zijn om de reis te maken
- Uitzoeken wat de reistijden zijn voor verschillende alternatieven
- Moet af en toe ook tijdens de reis in geval van calamiteiten of voor het onderzoeken van alternatieven
- gebruik van verschillende websites/apps, niet geïntegreerd, zoals 9292 en ns
- gebruik van voorleesfunctie van de iPhone

- in kaart brengen van de reis, met begin- en eindtijd, overstap(pen), overstaptijd, route op een station
- afstemmen van de verschillende vervoersmodaliteiten, van WMO-vervoer, OV en Valys tot en met de wandelroutes
- je kunt reizen met 2x en met 3x overstappen van station Apeldoorn naar station Helmond. Vanwege het gedoe kiest ze voor 2x overstappen
- ze zorgt dat ze zelf goed uitgerust is voor de inspannende reis van de volgende dag

- Bestellen van die zaken die vooraf besteld moeten worden zoals: WMO-vervoer, reisassistentie op stations en Valys
- station Utrecht is pas verbouwd dus kiest ze daar voor reisassistentie
- telefonisch boeken
- vraagt meteen resterend saldo op
- liever doet ze dit niet, want mensen zonder beperking doen dit ook niet...

- Het reizen van huis naar bestemming
- gebruik maken van alle geplande modaliteiten, inclusief het lopen van en naar haltes
- overstappen met eventueel “omchecken” naar een andere vervoerder
- daarbij maakt ze gebruik van de blindengeleidestrook
- omgaan met calamiteiten tijdens de reis; wanneer de reis niet meer verloopt zoals gepland. Oorzaken zijn bijvoorbeeld taxi’s die te laat of helemaal niet komen, bushaltes die verplaatst zijn of buiten gebruik, aanrijdingen met de bus, vertragingen op het spoor

# Situatie

De reis van Apeldoorn naar Helmond is gepland en geboekt. Op station Utrecht Centraal heeft ze reisassistentie geboekt.

De reis begint met een wandeling naar de bushalte in de buurt. De bus brengt haar naar station Apeldoorn. Daar stapt ze op de trein richting Helmond. Onderweg moet ze 2x overstappen. In Helmond gebruikt ze Valys om naar het adres van haar vriend te gaan.

# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap

- Dit is het laatste stukje van de reis waar ze van het station in een (vreemde) stad naar het adres van haar eindbestemming gaat
- ze vraagt vaak iemand de weg naar de uitgang
- als ze de geleidestrook gevonden heeft gaat het vaak wel
- vooral als ze niet weet of ze van de bushalte naar de bestemming kan lopen neemt ze een Valys-taxi

- als de reis (met de modaliteit) geëindigd is, checkt ze uit
- als ze de paal niet kan vinden of het gaat op een andere manier mis, dan herstelt ze dat online met haar begeleider

- Tijdens de reis moet ze goed bijhouden waar ze is en wanneer ze eruit moet
- bij de bus stapt ze altijd aan de voorkant (bij de chauffeur) uit zodat hij weet of ze de bus al verlaten heeft of niet
- bij de trein heeft ze ook bij het uitstappen bij bepaalde treinen moeite met de brede uitstap
- zelf op de knop drukken als de deuren van de trein nog niet open zijn duurt soms even; liever laat ze dat iemand anders doen.

- altijd een lastig moment, een moment immers waarop dingen mis kunnen gaan
- bij moeilijke/onbekende stations heeft ze reis-assistentie geboekt en (als het goed is) staat die klaar om te helpen
- Soms moet ze tijdens deze overstap uitchecken en weer inchecken
- Ze moet opnieuw instappen in een nieuw vervoersmiddel
- Hierbij kan het voorkomen dat de reiziger enige tijd moet wachten voordat hij zijn reis kan vervolgen

- Dit is het vertrekpunt van de reis
- Lopen van de bekende route van huis naar de bushalte
- Geeft in de regel weinig problemen
- ze zorgt er wel voor dat ze lekker op tijd vertrekt

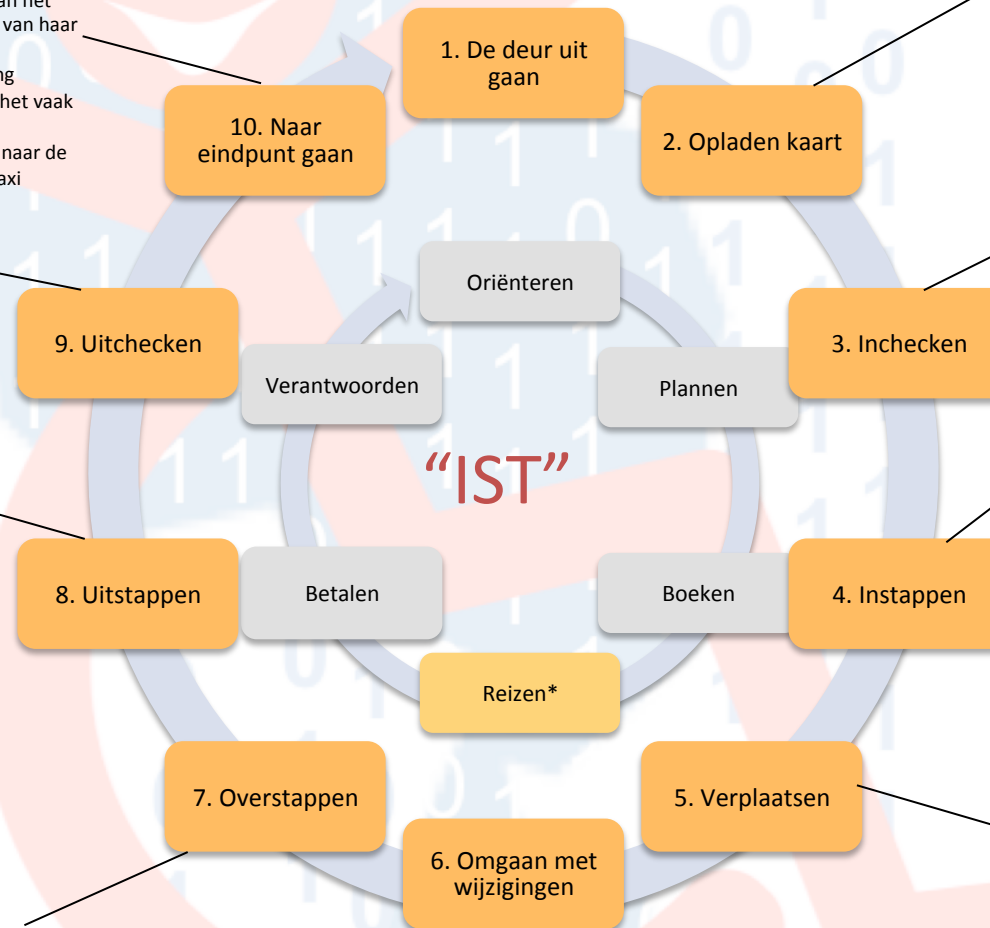
- Ze moet saldo op haar kaart hebben om te kunnen reizen en gebruik te kunnen maken van de geboden diensten
- ze maakt gebruik van automatisch opladen want dat is voor haar het makkelijkst. Opladen bij een oplaadpunt is voor iemand met een visuele beperking een uitdaging (en eigenlijk geen optie)

- identificeren bij aanvang van de reis
- ze checkt in en in gefocust op het piepje
- als er iets vreemds is, is de chauffeur in de buurt

- Ze stapt altijd voorin bij de chauffeur in
- ze zegt altijd tegen de chauffeur wanneer/waar ze eruit moet
- ze vraagt altijd of het omroepsysteem (reisinformatie) aan staat, maar bij de trein is dat een stuk lastiger vragen...
- bij het instappen van sommige treinen heeft ze moeite met de brede spleet tussen perron en trein

- verplaatsen naar de volgende stop
- de reis begint en de bus brengt haar naar de bestemming, in dit geval het station
- later deze trip reist ze verder met de trein en daarna nog met de Valys taxi (na OVERSTAPPEN)
- het omroepsysteem helpt bij het monitoren van de reis

- Tijdens deze reis kan de reiziger calamiteiten ervaren die opgelost moeten worden om de eindbestemming te bereiken
- ze probeert de rust te bewaren en gaat op zoek naar nieuwe oplossingen met de apps van de NS en 9292
- ze vraagt aan medereizigers om samen te lopen naar het andere vervoer
- ze boekt zelf Valys/taxibus op de eindbestemming om naar de nieuwe tijden





# Pijn en Fijn per stap in de klantreis

stap		pijn	fijn
oriënteren		<ul style="list-style-type: none"> <li>websites te druk</li> <li>voorleesfunctie van website slecht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>gebruik van apps (ns en 9292)</li> <li>voorleesfunctie van iPhone</li> </ul>
plannen		<ul style="list-style-type: none"> <li>PlusOV is niet te plannen</li> <li>moeilijk vast te stellen of de overstap voor mij haalbaar is</li> <li>geen informatie over station beschikbaar (plaatjes kan ik niet/moeilijk zien)</li> <li>geen inzicht in de totale kosten van de reis</li> <li>alle onderdelen van de reis op zichzelf, geen geïntegreerd beeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9292 met extra overstaptijd</li> <li>informatie over de indeling van een station</li> </ul>
boeken		<ul style="list-style-type: none"> <li>kan niet zien wat deze boeking doet met mijn (rest-)budgetten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>telefonisch boeken</li> </ul>
reizen	volgende sheet		
betalen		<ul style="list-style-type: none"> <li>alles vooraf vastleggen en boeken</li> <li>in- en uitchecken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reizen als ieder ander</li> </ul>
verantwoorden		<ul style="list-style-type: none"> <li>inspannende bezigheid</li> <li>kan ik niet alleen</li> <li>uitzondering zijn op mensen zonder beperking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>online met begeleider</li> </ul>

# Pijn en Fijn per stap in de klantreis

stap		pijn	fijn
<b>reizen</b>			
	de deur uit gaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>de stadsbus die te vroeg vertrekt</li> <li>taxibus (als ze die gebruikt) chauffeur belt niet aan</li> <li>reizigers krijgen doorgaans de schuld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de bus die op schema rijdt</li> <li>taxibus die zijn afspraken nakomt ...</li> </ul>
	opladen kaart		<ul style="list-style-type: none"> <li>automatisch opladen</li> </ul>
	inchecken	<ul style="list-style-type: none"> <li>palen niet waar je ze verwacht</li> <li>piepjes gaan verloren</li> <li>piepjes verschillend per vervoerder</li> </ul>	
	instappen	<ul style="list-style-type: none"> <li>bus die niet op de goede plek stopt</li> <li>instap met een te breed gat tussen perron en vervoermiddel (bus en trein)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>een chauffeur die even wacht tot je zit</li> <li>een buschauffeur die precies op de goede plek stopt</li> </ul>
	verplaatsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>omroepsysteem dat uit staat</li> <li>trein-info systeem staat uit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>omroepsysteem staat aan</li> <li>chauffeur geeft een teken als ze eruit moet</li> </ul>
	omgaan met wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>verbruik van extra energie</li> <li>omboeken Valys kost €3,- buiten eigen schuld</li> <li>het goede nieuwe tijdstip doorgeven aan Valys is lastig; niemand weet het</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>flexibel aansluitend vervoer</li> <li>goede informatievoorziening</li> </ul>
	overstappen	<ul style="list-style-type: none"> <li>opgebroken perrons</li> <li>onduidelijke richting: weet niet waar ze naar toe moet</li> <li>omchecken met andere piepjes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(loop)routes bekend op het station</li> <li>informatie over de looproute naar aansluitend vervoer</li> <li>alle info in de app</li> </ul>
	uitstappen	<ul style="list-style-type: none"> <li>grote uitstap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>chauffeur die in de gaten houdt of je er al uit bent</li> <li>chauffeur die in de gaten houdt of het uitchecken goed ging</li> </ul>
	uitchecken	<ul style="list-style-type: none"> <li>piepjes te zacht</li> <li>piepjes gaan verloren in de drukte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>niet uitchecken</li> </ul>
	van station naar bestemming gaan		<ul style="list-style-type: none"> <li>looproutes vooraf duidelijk</li> <li>duidelijkheid over toegankelijkheid route voor slechtzienden</li> </ul>



# Invloed van de trends

Onder invloed van de geschetste trends zal de klantreis van de reiziger met een visuele beperking veranderen en zal een groot aantal van de pijnpunten worden weggenomen en zal het plezier in reizen toenemen. De technologische ontwikkelingen zullen ertoe bijdragen dat de reiziger met een visuele beperking makkelijker gebruik kan maken van het OV en dat verschillende aanbieders in de keten gaan samenwerken om de gezamenlijke belofte aan de reiziger waar te maken. Door het delen van data zal de keten niet alleen een geïntegreerd aanbod doen, maar ook zorgen dat de keten voor de reiziger intact blijft. Daarmee ontzorgen de aanbieders de reiziger met een visuele beperking, zodat het reizen minder energie kost en de reiziger niet alleen van de bestemming maar ook van de reis kan genieten.

# Invloed van de trends

Het delen van data onder strikte regie van het individu maakt de weg vrij voor (de keten van) vervoerders om diensten te leveren aan reizigers. Voor reizigers, die van A naar B willen, is alleen de keten van vervoerders interessant die de hele route van A naar B ondersteunen. Vervoerders krijgen nu de kans om samen de reis aan te bieden als dienst aan de reiziger.

Voor een reiziger met een visuele beperking zullen die diensten de volgende kenmerken hebben:

- informatievoorziening via apps
- spraakgestuurde bediening
- aanbod afgestemd op actuele, real-time situatie van de reiziger
- nadat de reiziger een reis van A naar B heeft geboekt ligt de verantwoordelijkheid voor het leveren bij de gekozen vervoerders
- vervoerders zorgen samen voor een sterke keten van vervoer, die tegen een stootje kan
- vervoerders weten wie de reiziger is en welke beperking en bijzondere kenmerken deze reiziger heeft en ze spelen daar op in

Zo is het delen van data door een individu waardevol voor reiziger en vervoerder.

# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap

- de plannersite/app ondersteunt het verantwoorden
- de kosten van het uitgevoerde reisplan worden van de juiste budgetten afgeboekt
- de reiziger heeft altijd en overal inzicht in de beschikbare budgetten
- de reiziger kan altijd terugvinden waarvoor de budgetten zijn gebruikt
- de site/app ondersteunt scenarioplanning: hoe kom ik uit met mijn budget als ik deze reizen op deze manier nog wil maken in de komende periode ("what-if" scenario's)

- De reiziger logt in op haar favoriete plannersite/app (of ze probeert een keer een nieuwe als gast)
- De plannersite/app kent haar profiel en ze geeft aan welke reis ze wil gaan maken
- De site/app geeft haar de opties die passen bij haar voorkeuren
- de site/app geeft geïntegreerde reizen met alle modaliteiten die nodig zijn om de reis van A naar B te maken
- de site/app geeft verschillen in kosten, serviceniveau, stiptheid, comfort, zekerheid en kosten
- bij iedere optie geeft de site ook inzicht in resterend vervoersbudget
- De site/app heeft een goede voorleesfunctie en ze denkt even na over de opties



- ze heeft voor een optie gekozen en ze selecteert de voorgestelde reis op de site/app
- ze kan de reis met haar stem selecteren
- eventueel wijzigt ze een overstaptijd omdat ze even rustig aan wil doen
- eventueel plant ze extra services zoals een assistent op een bepaald station
- de site/app geeft opnieuw aan wat de kosten zijn en welk budget ze overhoudt

- ze gaat akkoord met de reis op de site/app
- ze kan met haar stem akkoord geven voor de reis
- haar persoonlijk en integraal reisplan wordt in de app op haar smartphone geactiveerd

- Het boeken van de reis heeft een reisplan met een kostprijs geactiveerd
- het inchecken op de dag van de reis stelt het reisplan in werking
- inchecken betekent dat de reis gemaakt en dus betaald wordt
- alleen bij claims moet de reiziger (een eenvoudige) actie ondernemen om de betaling te stoppen.

- de app geeft aan dat de reis gaat beginnen. Ze kan zelf aangeven hoe ver van tevoren ze herinneringen wil krijgen en hoe (gesproken tekst, een geluid,...)
- Het reizen van huis naar bestemming
- gebruik maken van alle geplande modaliteiten, inclusief het lopen van en naar haltes
- overstappen naar een andere vervoerder
- daarbij maakt ze gebruik van de blindengeleidestrook
- omgaan met calamiteiten tijdens de reis; wanneer de reis niet meer verloopt zoals gepland. Oorzaken zijn bijvoorbeeld taxi's die te laat of helemaal niet komen, bushaltes die verplaatst zijn of buiten gebruik, aanrijdingen met de bus, vertragingen op het spoor

# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap

- Dit is het laatste stukje van de reis waar ze van het station in een (vreemde) stad naar het adres van haar eindbestemming gaat
- de reisapp geeft haar instructies voor de looproute naar de uitgang van een station
- het laatste stukje vervoer (bijv. de Valys-bus) staat klaar en verwacht haar (ook als de tijden inmiddels veranderd zijn door calamiteiten)

- uitchecken hoeft niet meer
- de reisapp heeft de hele reis gemonitord en weet dus dat ze op haar bestemming is

- Tijdens de reis vertelt de app haar wanneer ze eruit moet
- het personeel van de vervoerder weet dat ze er hier uit moet en houdt dat in de gaten
- bij de trein heeft ze ook bij het uitstappen bij bepaalde treinen moeite met de brede uitstap zelf op de knop drukken als de deuren van de trein nog niet open zijn duurt soms even; liever laat ze dat iemand anders doen.

- altijd een lastig moment, een moment immers waarop dingen mis kunnen gaan
- de reisapp geeft haar instructies voor de looproute
- bij moeilijke/onbekende stations heeft ze reis-assistentie geboekt en die staat die klaar om te helpen
- omchecken is niet meer nodig
- Ze moet opnieuw instappen in een nieuw vervoersmiddel

- Dit is het vertrekpunt van de reis
- ze heeft een signaal van haar reisplanner gekregen dat ze moet vertrekken om op tijd te komen
- Lopen van de bekende route van huis naar de bushalte
- De app heeft rekening gehouden met werkzaamheden etc dus daar heeft ze geen last van

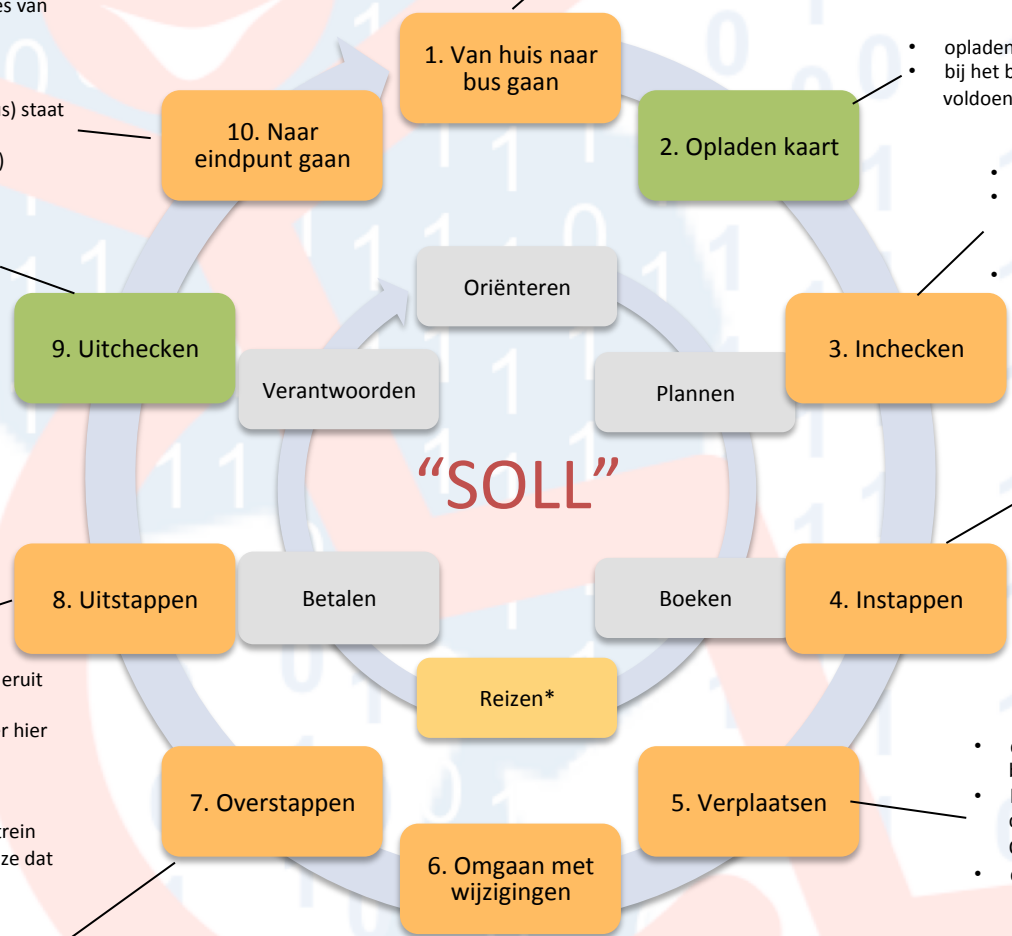
- opladen kaart hoeft niet meer
- bij het boeken is al vastgesteld dat ze voldoende saldo heeft en/of saldo is aangevuld

- inchecken is eenvoudiger en persoonlijker
- door in te checken wordt het persoonlijk reisplan van kracht en daarvan krijgt ze een signaal in haar app (trillen of geluid)
- ze kan altijd checken op haar mobiel of het reisplan inderdaad actief is geworden

- bij het instappen van sommige treinen heeft ze moeite met de brede spleet tussen perron en trein
- het inchecken heeft haar reisplan actief gemaakt en dit plan begeleidt haar nu
- app geeft altijd aan waar ze is, hoeveel haltes nog etc
- ze is niet meer afhankelijk van chauffeur en/of omroepsysteem
- maar de chauffeur weet dat ze in de bus zit en wanneer ze eruit moet en houdt het in de gaten

- de reis begint en de bus brengt haar naar de bestemming, in dit geval het station
- later deze trip reist ze verder met de trein en daarna nog met de Valys taxi (na OVERSTAPPEN)
- de app helpt haar bij het monitoren van de reis

- Tijdens deze reis kan de reiziger calamiteiten ervaren die opgelost moeten worden om de eindbestemming te bereiken
- de reisapp doet suggesties om de reis voort te zetten
- ze kiest een suggestie en haar reisplan wordt meteen aangepast
- het personeel van de vervoerder weet dat ze er is en helpt haar (als het nodig is) om haar reis voort te zetten
- aansluitend vervoer weet ook van de wijzigingen en zorgt voor de beloofde aansluiting
- In de app kan ze zien (of horen) dat alles weer geregeld is en wat de nieuwe aankomsttijd is



# 2018 vs. 2022 Waar ontstaat winst?

<b>Wat</b>	<b>Voor wie</b>	<b>Voorwaarde</b>
meer vervoersopties per reis	reiziger	nieuwe integrale reisplanners (apps) nationale afstemming
betere zelfredzaamheid reiziger	reiziger, vervoerder, gemeente	nieuwe integrale reisplanners (apps)
minder administratieve lasten	reiziger, overheid	alleen nog inchecken nodig voldoende functionaliteit reisplanner
minder stress	reiziger	begeleiding tijdens de reis betrouwbare reisplanners
afname speciaal vervoer	reiziger, UWV, overheid	nieuwe integrale reisplanners (apps) nationale afstemming
kansen voor nieuwe vervoersvormen zoals collectief (buurt-)vervoer en deelvoertuigen	reiziger, ondernemers	nationale afstemming
nieuwe integrale reisplanners	reiziger, ondernemers, vervoerders	nationale afstemming
nieuwe informatiediensten	reiziger, ondernemers, vervoerders	nationale afstemming
digitale klantervaring in lijn met de normen die in het 'echte' leven ook gelden (AVG-proof)	reiziger, dataverwerkers	afspraken met leveranciers afsprakenstelsel nationale afstemming
uitchecken hoeft niet meer	reiziger, vervoerders	integrale reisdiensten persoonlijk reisplan
nieuwe kansen voor dienstenaanbieders (MaaS)	reiziger, ondernemers, vervoerders	afspraken met leveranciers afsprakenstelsel nationale afstemming



# 2018 vs. 2022 Waar ontstaat winst specifiek voor de reiziger met een visuele beperking?

Meer	Minder	
meer		keuze in reisopties
meer		aankomstgarantie
	minder	administratieve lasten
	minder	stress
meer		ondersteuning onderweg
meer		zelfredzaamheid
meer		verantwoordelijkheid bij vervoerders
meer		UX passend bij persoonlijke wensen en omstandigheden
meer		inzicht en overzicht
meer		onzichtbare hulp
meer		aansluitend vervoer
	minder	wachttijden
	minder	doorlooptijd reis