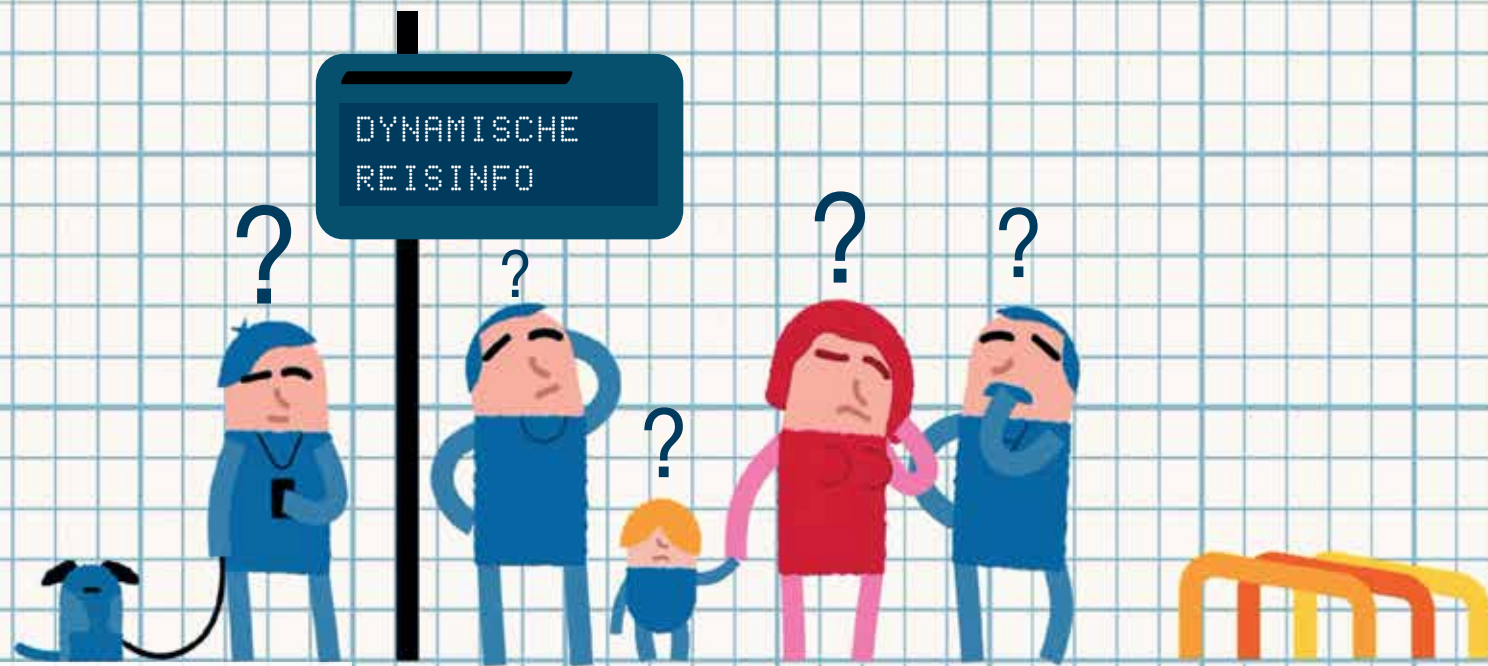


Schrijfwijzer & tekststrategie RAOV

Richtlijnen voor vrije teksten in afwijkende OV situaties | 9 februari 2017 | versie 1.2



Afbeelding gebaseerd op animatie 'Keuze van de reiziger' © KiMnet

✕ studiostaak



Afbeelding gebaseerd op animatie 'Keuze van de reiziger' © KiMnet

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 ROAV Programma	3
1.2 Schrijfwijzer	3
1.3 Tekststrategie	3
2. Schrijfwijzer	4
3. Scenario's vertraging, rituitval & lijnuitval	17
2.1 Vertraging	17
2.2 Rituitval	17
2.2 Lijnuitval	18
4. Scenario omleiding	19
4.1 Geen vervallen haltes, wel aangepaste route	20
4.2 Geen vervallen haltes, wel extra halte	20
4.2 Vervallen haltes midden op de lijn	21
4.2 Begin en/of eindpunt ingekort	22
4.2 Opgeknijpte lijn	23
5. Adviezen	24
5.1 Gebruik vorige/volgende halte	25
5.2 Gebruik vervangende verplaatste halte	25
5.3 Gebruik andere lijn op deze halte	26
5.4 Gebruik andere lijn op andere halte	26
5.5 Verwijs naar website	27
6. Oorzaak, gevolg, prognose.	28
7. Timing & Prioritering	29
Bijlagen	30
B.1 Overzicht van verstoringsredenen	31

1. Inleiding

De kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen is ontoereikend. Betere informatie bij verstoringen wordt door reizigers dan ook als belangrijkste verbeterpunt gezien.* In het programma 'Reisinformatie Afwijkend OV-situaties' (RAOV), dat NDOV-CROW samen met vervoerders en OV autoriteiten uitvoert, wordt gewerkt aan het verbeteren van deze informatie om zo de waardering van het OV in het algemeen te vergroten. Deze schrijfwijzer en tekststrategie is onderdeel van het RAOV Programma.

RAOV Programma

Het programma RAOV heeft als doelstelling de gemiddelde klantwaardering van de reisinformatie bij verstoringen te verhogen van een 5,6 naar tenminste een 7. Het streven is om binnen het programma de eenduidigheid, juistheid, volledigheid, actualiteit, en toegankelijkheid van die informatie via alle media (DRIS, OV-app's, websites, etc.) te verbeteren.

De huidige informatie bij verstoringen wordt vaak ad hoc door reisinformanten van de vervoerbedrijven verzorgd. Elke vervoerder bepaalt per verstoring (uitval, omleiding, grootschalige calamiteit) of en wat te communiceren. Een (landelijke) tekststrategie per scenario ontbreekt. Voor de reiziger betekent dit dat hij per reis, per vervoerder en/of per regio bij een vergelijkbare verstoring vaak niet of ontoereikend wordt geïnformeerd.

Binnen het programma RAOV wordt gestreefd naar een standaard in de communicatie bij verstoringen zodat de reiziger te allen tijde op een eenduidige en betrouwbare wijze wordt geïnformeerd.

Schrijfwijzer

Een eerste stap in het bereiken van eenduidige en toegankelijke reisinformatie per scenario is het formuleren van voor reizigers heldere begrijpelijke teksten. Aan de hand van vakliteratuur** en gesprekken met vervoerders (NS, Connexxion, HTM) zijn richtlijnen opgesteld voor het schrijven van toegankelijke teksten voor een zo breed mogelijk publiek. Elke richtlijn wordt verduidelijkt met een Do en een Don't gebaseerd op werkelijke teksten van de GOVI/NDOV-CROW server.

Deze richtlijnen samen vormen een schrijfwijzer (hoofdstuk 2).

NB Deze schrijfwijzer richt zich in eerste instantie op het schrijven voor teksten op Dynamische Reis Informatie Systemen (DRIS). De ruimte op deze displays is beperkt. Scrollen en/of alternen moet zoveel mogelijk worden voorkomen omdat dit afbreuk doet aan de leesbaarheid. Door deze beperkte ruimte wordt in deze richtlijnen daarom in sommige gevallen gekozen voor andere uitgangspunten, dan bij de communicatie op media met onbeperkte ruimte (web, app, etc.)

Tekststrategie

Op basis van de richtlijnen uit de schrijfwijzer wordt in hoofdstuk 3 en 4 een tekststrategie voorgesteld voor de communicatie bij de 4 meest voorkomende verstoringen:

- Vertraging (hoofdstuk 3.1);
- Rituitval (hoofdstuk 3.2);
- Lijnuitval (hoofdstuk 3.3);
- Omleidingen (hoofdstuk 4).

Ook voor aanvullende informatie over het reisadvies, de oorzaak, het gevolg en de prognose wordt een voorstel gedaan voor de te gebruiken vrije teksten (hoofdstuk 5 en 6). In hoofdstuk 7 worden tot slot richtlijnen beschreven ten aanzien van de timing en prioritering van de reisinformatie.

- * bron: OV klantenbarometer 2015
- score reisinformatie algemeen 7,5
 - score reisinformatie bij verstoringen een 5,6

- ** geraadpleegde literatuur en instanties:
- Basisboek Medewerker Reisinformatie (NS 2011)
 - HTM Schrijfwijzer (juni 2015)
 - Schrijven in eenvoudig Nederlands, Karen Heij, 2010

Schrijfwijzer



Afbeelding gebaseerd op animatie 'Keuze van de reiziger' © KiMnet

2. De schrijfwijzer

Hieronder volgen richtlijnen voor het schrijven van kernachtige en toegankelijke teksten voor reisinformatie bij verstoringen. Per richtlijn wordt een korte toelichting gegeven die wordt verduidelijkt door do's en dont's.

Zet de kernboodschap vooraan

Durf met de deur in huis te vallen en start met hetgeen je de reiziger als eerste wil mededelen: het feit dat er een verstoring is.

Onderbreek de kernboodschap niet

Het is belangrijk dat de kernboodschap in zijn geheel bij elkaar staat. Voorkom dus zogenaamde tangconstructies, waarbij de kernboodschap wordt onderbroken door nadere details over de verstoring, zoals:

- Hoe lang deze verstoring duurt (voorbeeld #1, #3 en #7);
- Wat het gevolg is voor de reiziger (voorbeeld #2);
- Wat de oorzaak van de verstoring is (voorbeeld #5 en #6).

✗ Dont's

1 Bus 160 vertrekt van 5 maart t/m 25 april vanaf perron R.

2 Houd rekening met extra reistijd. Halte Sterrenburg vervalt.

3 Bus 174 stopt van 16 dec. 08:30 tot 18 dec 16:30 niet op haltes Minervalaan t/m Bosweg. Omleiding via OostmeerIn-Naardermeerstraat-Nooreindseweg.

4 Halte tijdelijk vervallen op last van de politie voor bus 170, 172, 174.

5 I.v.m. de markt vervalt op 22 mei deze halte tot en met 19:00.

6 I.v.m. werkzaamheden Abdijtunnel wordt deze halte tot 20 mei 2016 05:00 niet aangedaan door bussen 200-300.

✓ Do's

1 Bus 160 vertrekt vanaf perron R van 5 maart t/m 25 april.

2 Halte Sterrenburg vervalt. Houd rekening met extra reistijd.

3 Bus 174 stopt niet op haltes Minervalaan t/m Bosweg van 16 dec. 08:30 tot 18 dec 16:30. Omleiding via OostmeerIn-Naardermeerstraat-Nooreindseweg.

4 Bus 170, 172, 174 stoppen tijdelijk niet op deze halte op last van de politie.

5 Deze halte vervalt op 22 mei tot en met 19:00 i.v.m. de markt.

6 Bussen 200-300 stoppen niet op deze halte tot 20 mei 2016 05:00 i.v.m. werkzaamheden Abdijtunnel.

Schrijf kort en bondig

Deze schrijfwijzer richt zich in eerste instantie op het schrijven voor teksten op Dynamische Reis Informatie Systemen (DRIS). Het is van belang om kort en bondig te schrijven omdat deze displays een beperkte ruimte hebben en daarmee onnodig scrollen/alterneren kan worden voorkomen.

Dit advies geldt niet alleen voor DRIS, maar ook voor alle andere media, omdat kort en bondig schrijven de toegankelijkheid van tekst vergroot.

Hieronder volgen enkele regels en voorbeelden:

- Gebruik korte woorden en korte zinnen (zie #1, #5 en #6);
- Voorkom dubbelingen (zie #2 en #6);
- Voorkom beschrijvende werkwoorden: dus 'wegafzetting' en NIET 'afzetting van de weg' (zie ook #3);
- Voorkom leestekens zonder duidelijke functie (zie #4);
- Voorkom details over de verstoring die niet bijdragen aan het beter kunnen handelen van de reiziger (zie #7);
- De ruimte op DRIS is beperkt. Als er meer informatie beschikbaar is dan kan worden getoond op de DRIS, verwijst dan naar andere medium (app, website, etc.) die meer ruimte biedt voor volledige info.

NB Introductie-teksten als 'Let op!', 'Helaas' of 'Aan alle reizigers richting x' kunnen (met name bij omroep-systemen) belangrijk zijn om de attentie van reizigers te verkrijgen. Bij DRIS is de ruimte echter zo beperkt dat het advies is deze 'minder essentiële' informatie weg te laten (zie #8).

✗Dont's

1 I.v.m. een ongeval is op bus 174 richting Berkel Westpolder een omleiding ingesteld. Houd rekening met een extra reistijd tot 10 min. Halte Pijnacker-Ade (Hofpleintunnel) vervallen.

2 Bus 300 richting Amsterdam 10 min. vertraagd i.v.m. verkeershinder file

3 Bus 77 stopt tijdelijk niet op deze halte i.v.m. een blokkering van de weg.

4 Bus 26 (richting Voorburg station) stopt niet op deze halte.

5 Bus 21 staat tijdelijk stil op de Leyweg. De bus rijdt met een vertraging richting Vrederust.

6 Tram 12 rijdt met 15 min. vertraging richting Duindorp door rit vervalt. Houd rekening met extra reistijd.

7 Deze halte vervalt tijdelijk voor bus 77, 87 en 91 i.v.m. een wegblokkade die is ontstaan door een lekkende gasleiding in de Kerkstraat. De wegblokkade duurt ver....

8 Let op! Bus 26 richting Voorburg station stopt niet op deze halte.

✓Do's

1 Bus 174 richting Berkel Westpolder stop niet op halte Pijnacker-Ade en rijdt om i.v.m. een ongeval. Extra reistijd tot 10 min.

2 Bus 300 richting Amsterdam 10 min. vertraagd i.v.m. file

3 Bus 77 stopt tijdelijk niet op deze halte i.v.m. een wegblokkade.

4 Bus 26 richting Voorburg station stopt niet op deze halte.

5 Bus 21 richting Vrederust is vertraagd i.v.m. een ongeluk op de Leyweg.

6 Tram 12 richting Duindorp van 12:25 rijdt niet.

7 Bus 77, 87 en 91 stoppen tijdelijk niet op deze halte i.v.m. een wegblokkade in de Kerkstraat. Meer info zie: vervoerder.nl/H33.

8 Bus 26 richting Voorburg station stopt niet op deze halte.

Gebruik actieve taal

Passief taalgebruik (of de lijdende vorm) maakt teksten onpersoonlijk, onduidelijk en vaak langer. De lezer voelt zich minder aangesproken en het is minder onduidelijk wat van hem/haar verwacht wordt. Vervang daarom passieve formuleringen door actieve zinnen (zie voorbeelden hieronder):

- U kunt X gebruiken > Neem X (zie #1);
- U kunt gebruik maken van.. > Stap in op..(zie #2);
- Komt te vervallen > vervalt (zie #3);
- Lijn/Halte komt te vervallen > Lijn x rijdt niet /stopt niet (zie #4).

NB in plaats van 'Stap op bij halte X', zou ook kunnen worden gemeld 'Loop naar halte X (x min.)'. Dit heeft als voordeel dat de gebruiker weet dat het een loopbare afstand is en hoelang hij er over doet.

✗ Dont's

1 Tram 3 vervalt vandaag tot 17:00. U kunt tram 5 gebruiken.

2 Deze halte vervalt tot 14 februari 2016. U kunt gebruik maken van de halte Stalperstraat.

3 Deze halte komt tijdelijk te vervallen i.v.m. wegwerkzaamheden.

4 Deze halte komt tijdelijk te vervallen voor bus 171 i.v.m. wegwerkzaamheden.

✓ Do's

1 Tram 3 vervalt vandaag tot 17:00. Neem tram 5.

2 Deze halte vervalt tot 14 februari 2016. Stap in op halte Stalperstraat.

3 Deze halte vervalt tijdelijk i.v.m. wegwerkzaamheden.

4 Bus 171 stopt tijdelijk niet op deze halte i.v.m. wegwerkzaamheden.

Vermijd moeilijk taalgebruik

Voorkom moeilijk taalgebruik door het weglaten van:

- Jargon (#1, #3);
- Buitenlandse woorden (#1);
- Te veel detail of dubbelingen (#2, #3, #6);
- Vaag taalgebruik (#4, #6, #8).

NB Bepaalde situaties zijn te complex om via DRIS te communiceren. Als een korte, heldere omschrijving niet mogelijk is, is het vaak beter deze weg te laten en de weinige ruimte die het DRIS biedt te gebruiken voor andere aanvullende informatie (zie #7).

Niet te gebruiken woord	Mogelijk alternatief
Stremming	File, wegblokkade, etc.
Filevorming	File
Halte is buiten gebruik	Halte vervalt
Ingaande	Per
Defecte zakpaal	n.v.t.
Busruil	n.v.t.
Keerlus	n.v.t.
Groot passagiersaanbod	Drukte
Incident	Ongeluk
Logistiek oponthoud	Vertraging
Verkeershinder	File
Opvriezing	Vorst
Oponthoud	Vertraging
Materieel	Voertuig
Rijdt een omleiding	Rijdt om
Halteren	Stoppen
Kans op vertraging	Vertraging tot x min?

✗ Do's

1 Bus 104 richting Hilversum vertraagd i.v.m. zakpaalstoring. Check vervoerder.nl voor meer info.

2 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. filevorming.

3 Door defect materieel op het Haagse gedeelte is er bij metro E (beide richtingen) oponthoud. Houd rekening met een extra reistijd tot 10 min.

4 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. stremming.

5 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. een incident.

6 Bus 163 richting Uitgeest vertraagd i.v.m. technische storing bus.

7 Bus 167 richting Alkmaar vertraagd i.v.m. logistiek oponthoud door busruil.

8 Door stremming Beijerlandse laan rijdt tram 20 richting Lombardijen en 25 richting Carnisselande een omleiding. Advies: een stukje lopen. Extra reistijd tot 15 min.

✓ Dont's

1 Bus 104 richting Hilversum vertraagd i.v.m. storing. Zie vervoerder.nl voor meer info.

2 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. file.

3 Metro E (beide richtingen) vertraagd i.v.m. defecte metro. Extra reistijd tot 10 min.

4 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. file.

5 Bus 164 richting Hoofddorp Station vertraagd i.v.m. een ongeluk

6 Bus 163 richting Uitgeest vertraagd i.v.m. storing.

7 Bus 167 richting Alkmaar vertraagd. Extra reistijd tot 10 min.

8 Tram 20 richting Lombardijen en 25 richting Carnisselande stoppen niet op Halte Beijerlandse laan. Stap in/uit bij halte Randweg. Extra reistijd tot 15 min.

Formuleer positief

- Beschrijf de situatie in positieve formuleringen:
- Beschrijf wat een reiziger moet doen en niet wat hij niet moet doen;
 - Beschrijf waar een voertuig bij (bijvoorbeeld) een perronwijziging of spoorwijziging wél vertrekt en niet waar hij niet meer vertrekt.

NB Bij een omleiding wordt geadviseerd de halte(s) waar het voertuig niet stopt wél te noemen. Voor de reiziger is het namelijk belangrijk te weten of de halte waar hij wil in/uitstappen wel of niet wordt aangedaan. Welke alternatieve route de tram/bus/metro rijdt is van minder belang en dient alleen te worden genoemd indien de ruimte op het DRIS dit toelaat (zie #4 en tekststrategie bij omleidingen, hoofdstuk 4).

✗ Dont's

1 De metro naar Station Schiedam en De Akkers rijden via spoor 2 i.p.v. spoor 1.

2 In tegenstelling tot de reisinformatie op dit bord stelt stopt de metro richting Nesselande niet op spoor 1.

3 De metro richting Schiedam Centrum rijdt via het andere spoor.

4 Door spanningsproblemen bij Blaak/Coolsingel rijdt tram 12 een omleiding via Mauritsweg-Eendrachtsweg-Vasteland. Houd rekening met een extra reistijd tot 5 min.

✓ Do's

1 Spoorwijziging: Metro naar Station Schiedam en De Akkers rijdt via spoor 2.

2 De metro richting Nesselande stopt op spoor 2. Excuses voor de onjuiste reisinfo op dit bord.

3 Perronwijziging: De metro richting Schiedam C. vertrekt van perron B.

4 Tram 12 stopt niet op Halte Blaak t/m Halte Stadhuis i.v.m. wisselstoring. Omleiding via Mauritsweg-Eendrachtsweg-Vasteland. Extra reistijd tot 5 min.

Wees helder over het feit en het gevolg

Het is in eerste instantie belangrijk de reiziger te informeren over het feit dat er een verstoring is en het gevolg dat deze verstoring teweegbrengt voor de reiziger.

Daarom is het belangrijk dit feit en het gevolg van de verstoring duidelijk te communiceren:

- Gebruik hiervoor duidelijke bewoordingen (zie #1,3,4);
- Benoem expliciet het feit en niet alleen het gevolg (zie #2,5).

✗ Dont's

1 Omleiding: Kraggenburg compleet niet aangedaan.

2 Lijn 140 perron B, lijn 77 perron C, lijn 141 en 641 perron D.

3 Tram 4 rijdt vanaf de Uithof bij Centrum West rechtsaf richting Z'meer Seghwaert. **Tram 4 rijdt met een pendeltram via spoor 2 tussen Seghwaert en Javalaan V.V.

4 I.v.m. een ongeval is busverkeer op dit moment niet mogelijk. Excuses voor het ongemak.

5 Vanwege werkzaamheden is er momenteel een tijdelijke bushalte.

✓ Do's

1 Alle haltes in Kraggenburg vervallen i.v.m. wegblokkade..

2 Perronwijziging: Lijn 140 vertrekt van perron B, 77 van perron C, lijn 141 en lijn 641 van perron D.

3 Tram 4 richting Zoetermeer rijdt niet verder dan halte Seghwaert. Gebruik de extra Pendeltram 4 tussen halte Seghwaert en halte Javalaan.

4 Er rijden tijdelijk geen bussen i.v.m. een ongeval. Excuses voor het ongemak.

5 Deze halte vervalt. Maak gebruik van de tijdelijke halte in de Hoogstraat.

Duidelijke notatie van lijnnummer en richting

- Benoem het type voertuig in plaats van het generieke lijnnummer om verwarring te voorkomen (zie #1,#2);
- Meldt altijd het lijnnummer en de rittijd (zie #3, #4);
- Meldt in principe altijd de richting of 'beide richtingen' ter specificatie van de lijn (# 4);
- Alleen bij een opsomming van meerdere lijnen kan wegens de beperkte ruimte op DRIS de rijrichting worden weggelaten (#5);
- Indien het meerdere lijnen betreft zorg dat de lijnnummers in oplopende volgorde worden benoemd (zie #5);
- Zet 'beide richtingen' vlak achter het lijnnummer, zodat de tekst 'rijdt niet' niet wordt opgebroken (zie #6).

✗ Dont's

- 1 Lijn 3 (beide richtingen) rijdt niet van 1 t/m 25 januari 2016.
- 2 N4 stopt niet op deze halte op vrijdag 16 en zaterdag 17 januari.
- 3 Eerste rit van tram 3 richting Muiderpoort station verval.
- 4 Door verkeersdruk is er op bus 35 een rit uitgevallen.
- 5 Bus 74 richting X, 103 richting Y en 23 richting Z stoppen niet op deze halte i.v.m. een ongeval.
- 6 Tram 3 rijdt in beide richtingen niet van 1 t/m 25 januari 2016.

✓ Do's

- 1 Tram 3 (beide richtingen) rijdt niet van 1 t/m 25 januari 2016.
- 2 Bus N4 stopt niet op deze halte op vrijdag 16 en zaterdag 17 januari.
- 3 Tram 3 richting Muiderpoort station van 05:55 verval.
- 4 Bus 35 richting Bestemming van 12:35 verval.
- 5 Bus 23, 74 en 103 stoppen niet op deze halte i.v.m. een ongeval.
- 6 Tram 3 (beide richtingen) rijdt niet van 1 t/m 25 januari 2016.

Duidelijke notatie van datum en tijd

Indien de duur van een verstoring bekend is en het display voldoende ruimte biedt is het advies de datum en tijdnotatie als volgt toe te passen;

- Gebruik een precieze datum/dagnotatie(zie #1 en 8);
- Gebruik de volgende datum notatie: dag-maand-jaar waarbij de maand wordt uitgeschreven (zie #1).
NB Om eventueel op de DRIS ruimte te besparen:
 - Gebruik een standaard afkorting voor de maandnotatie*;
 - Laat het jaartal weg tenzij het gaat om een langdurige verstoring gaat of een verstoring in het komende jaar;
 - Laat het woord 'uur' weg: 17:00 uur -> 17:00;
 - Kort 'tot en met' af met 't/m';
 - Noem de datum maar 1 maal als de verstoring niet langer dan een dag duurt (zie #6);
- Gebruik standaard 24-uurs tijdnotatie (ISO 8601) Mijdt de 12-uurs tijdnotatie met PM en AM (zie #5);
- Meldt alleen de startdatum als het een verstoring in de toekomst betreft. Laat deze informatie weg als de verstoring op dit moment al actief is;
- Om verwarring te voorkomen over de duur:
 - Gebruik alleen 'tot' als er een tijdstip bij staat (zie#3);
 - Gebruik 'tot en met' in alle overige gevallen;
- Voeg alleen tijden toe als de verstoring niet de gehele dag duurt;
- Gebruik dezelfde precisie van datum en tijdnotatie in alle genoemde momenten (zie #7).

* Afkortingen maanden (bron © Nederlandse Taalunie)

januari	- jan.	juli	- juli
februari	- feb.	augustus	- aug.
maart	- mrt.	september	- sept.
april	- apr.	oktober	- okt.
mei	- mei	november	- nov.
juni	- juni	december	- dec.

✗ Dont's

1 Met kerst en nieuwjaar geldt de zondagdienstregeling.

2 Tram 3 vertrekt op maandag t/m vrijdag tussen 8.00-18.30 uur zowel van perron 6 als van perron 4.

3 Bus 23 stopt niet op deze halte van 2016-05-20 19:00 tot 2016-05-22 17:00.

4 Bus 23 stopt niet op deze halte van 1 september t/m 12 december 2016. Stap in op volgende halte Gentsestraat.

5 Bus 23 stopt niet op deze halte tot 31 dec. 11:00 PM.

6 Bus 174 stopt niet op halte Sterrenweg van 18 dec 08:00 tot en met 18 dec 16:30.

7 Bus 23 stopt niet op deze halte van 1 april 17:00 t/m 12 april.

8 17-1 t/m 15-2 in de weekenden spoorvernieuwing: Metro A, B & C rijden aangepaste route. Zie RET.nl voor meer info.

✓ Do's

1 Op 25 en 26 dec. en 1 jan. rijden alle bussen volgens zondagsdienstregeling.

2 Tram 3 vertrekt van perron 4 en perron 6 op maandag 5 t/m vrijdag 9 dec. tussen 8.00-18.30.

3 Bus 23 stopt niet op deze halte van 20 mei 19:00 tot 22 mei 17:00.

4 Bus 23 stopt niet op deze halte van 1 sept. t/m 12 dec. 2016. Stap in op volgende halte Gentsestraat.

5 Bus 23 stopt niet op deze halte tot 31 dec. 23:00.

6 Bus 174 stopt niet op halte Sterrenweg op 18 dec van 08:00 -16:30.

7 Bus 23 stopt niet op deze halte van 1 april 17:00 tot 12 april 23:00.

8 Spoorvernieuwing op za- en zondag van 17 jan. t/m 15 feb: Metro A, B & C rijden aangepaste route. Zie RET.nl voor meer info.

Duidelijke omschrijving van locatie

✗ Dont's

✓ Do's

In het geval van een vervangende halte is het belangrijk de locatie van die halte zo nauwkeurig mogelijk te duiden voor zowel met de omgeving bekende als onbekende reizigers.

Buiten de DRIS (bijv. via app, website, vitrinekast) kan dit het beste met een omgevingsplattegrond waarop het volgende zichtbaar is:

- Huidige locatie van reiziger;
- Locatie vervallende halte;
- Locatie vervangende halte;
- Route er naar toe;
- Heldere straatnaamgeving;
- Evt. landmarks (winkels, gebouwen, etc);
- Aanduiding looptijd in minuten.

Op het DRIS is de ruimte beperkt. Manieren om hierop kort en bondig de locatie van de vervangende of tijdelijke halte aan te geven zijn:

- Het benoemen van de naam van de halte (zie #1);
- Bij vervangende halte van zelfde lijn: het benoemen van de ligging van deze halte ten opzichte van de halte waarop men zich bevindt door de toevoeging van 'vorige/volgende' (zie #1).

Verdere specificaties van de ligging van de halte zijn:

- Het benoemen van de kruising/straat (met evt. huisnr.) waarin de halte zich bevindt (zie #2,#4);
- Het benoemen van bij het grote publiek bekende landmarks in de directe omgeving van de halte (stadhuis, ziekenhuis, parkings, stations, etc.);
- Bij kleine verplaatsing: het benoemen van de locatie ten opzichte van de huidige positie van de reiziger (zie #5);
- Het noemen van de looptijd naar de vervangende halte (zie #1).

1

Deze halte vervalt. Maak gebruik van halte 200m verderop.

2

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke bushalte. Excuses voor het ongemak.

3

Lijn 1 en 11 stoppen niet op deze halte t/m 1 juli 2016. Stap in op halte Van Haarenstraat.

4

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke halte bij Watertorenweg.

5

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke halte.

6

Deze halte vervalt t/m 1 juli 2016. Stap in op tijdelijke halte.

1

Deze halte vervalt. Stap in op volgende halte Elzenhof (looptijd 1 min.).

2

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke halte bij Noorderstraat 34. Excuses voor het ongemak.

3

Lijn 1 en 11 stoppen niet op deze halte t/m 1 juli 2016. Stap in op vorige halte Van Haarenstraat.

4

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke halte bij Watertorenweg kruising Voorstraat.

5

Deze halte vervalt. Stap in op tijdelijke halte aan de andere zijde van de kruising.

6

Deze halte vervalt t/m 1 juli 2016. Stap in op tijdelijke halte bij Stadhuis.

Heldere interpunctie en kapitaalgebruik

- Gebruik leestekens (punten, komma's, etc.) op zo'n wijze dat ze bijdragen aan de leesbaarheid van de boodschap (#1);
- Voorkom tekst in alleen maar kapitalen (hoofdletters): Het verslechtert de herkenbaarheid van de tekstopbouw (eigennamen, begin van de zin) en neemt veel meer plaats in dan tekst in onderkast (kleine letters) (#4);
- Gebruik kapitalen om een nieuwe zin aan te kondigen en eigennamen van straten en haltes duidelijk te maken (#3);
- Voorkom het gebruik van taaltekens die geen toegevoegde waarde hebben bij het begrip van de tekst (#5).

✗ Dont's

1

Tram 3 en 4. rijden weer de gebruikelijke route. Houd rekening met vertraging. ### E-lijn van RET rijdt van Rotterdam naar Nootdorp. Door een Wisselstoring in het gebied van RET.

2

Tram 12 rijdt met vertraging richting duindorp. Door rituitval.

3

Bus 1-11-14-142-143 richting station CS stoppen niet op deze halte t/m 3 aug 2016. Stap in op halte biss zwijnsenstraat.

4

BUS 121 RIJDT ALLEEN TUSSEN WORMERVEER STATION EN WORMER KEERLUS DOOR EEN GASLEK BIJ JISP. OVERIGE HALTES VERVALLEN.

5

Bus 172 richting Amsterdam CS vertraagd i.v.m. 'passagiersdrukte'.

✓ Do's

1

Tram 3 en 4 rijden weer de gebruikelijke route. Houd rekening met vertraging. ### E-lijn van RET rijdt van Rotterdam naar Nootdorp door een wisselstoring in het gebied van RET.

2

Tram 12 richting Duindorp van 12:30 vervalt.

3

Bus 1-11-14-142-143 richting station CS stoppen niet op deze halte t/m 3 aug 2016. Stap in op halte Biss. Zwijnsenstraat.

4

Bus 121 rijdt alleen tussen Wormerveer station en Wormer Keerlus door een gaslek bij Jisp. Overige haltes vervallen.

5

Bus 172 richting Amsterdam CS vertraagd i.v.m. passagiersdrukte.

Beperk het gebruik van afkortingen

Afkortingen worden minder goed begrepen dan uitgeschreven tekst. Ondanks de beperkte ruimte op DRIS is het advies daarom afkortingen daar waar mogelijk weg te laten:

- Gebruik andere woorden;
- Beschrijf (de overige) informatie kort en bondig waardoor het gebruik van afkortingen niet nodig is;
- Als een afkorting toch noodzakelijk is, gebruik dan alleen algemeen bekende afkortingen;
- Vermijd voorzetselconstructies (zie lijst hieronder). Ze worden slecht begrepen en door hun lengte ook nog vaak afgekort.

Voorzetsel constructie	Mogelijk alternatief
met betrekking tot	over, voor
ten aanzien van	op, over, van, voor
ten behoeve van	voor
met behulp van	met
als gevolg van	door
ter hoogte van	bij/nabij

✓ Do's

1 Tram 1 stopt niet op deze halte. Maak gebruik van halte Hoombrug. Neem evt. tram 15 en 19 voor verbinding.

2 Spoorwijziging: Metro naar Station Schiedam en De Akkers rijdt via sp. 2.

3 I.v.m. afsluiting Hoflaan rijdt bus 57 van 9 feb t.n.o. een omleiding via Schiedamseweg, Binnensingel. Houd rekening met een extra reistijd tot 10 min.

✗ Dont's

1 Tram 1 stopt niet op deze halte. Maak gebruik van halte Hoombrug. Tram 15 en 19 mogelijk alternatief.

2 Spoorwijziging: Metro naar Station Schiedam en De Akkers rijdt via spoor 2.

3 Bus 57 stopt niet op halte Hoflaan en rijdt om via Schiedamseweg, Binnensingel van 9 feb. tot nader bericht. Extra reistijd tot 10 min.

Tekststrategie



Afbeelding gebaseerd op animatie 'Keuze van de reiziger' © KiMnet

3. Scenario's: vertraging, rituitval & lijnuitval

In dit hoofdstuk volgt een overzicht van de gewenste tekststrategie bij de scenario's vertraging, rituitval en lijnuitval.

3.1 Communicatie bij vertraging

Bij meerdere scenario's kan er vertraging optreden. Indien de vertraging het belangrijkste feit is dat men wil communiceren, volgt hiernaast een overzicht van de gewenste tekststrategie:

- Basis-communicatie: de minimale informatie die wordt geboden bij dit scenario;
- Concreet voorbeeld van communicatie bij vertragingen.*

3.2 Communicatie bij rituitval

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij rituitval.

NB Momenteel wordt er door CROW/NDOV een pilot uitgevoerd waarin de hier beschreven communicatie bij rituitval wordt getoetst. De verstoring wordt op zo'n wijze doorgegeven (via koppelvak 17), dat de informatie ook via andere kanalen (web, app) beschikbaar is.

- * Voor aanbevelingen ten aanzien van het beschrijven van het reisadvies, de oorzaak, het gevolg en de prognose, zie hoofdstuk 5 en 6.



Basis-communicatie bij vertraging

- Bus Y richting Z is X min. vertraagd

Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- Bus 75 richting IJmuiden 10 min. vertraagd i.v.m. file



Basis-communicatie bij rituitval

- 1 rit van 1 lijn - Bus X richting Y van hh:mm rijdt niet.
- Meerdere lijnen met 1 rit - Bus X richting Y van hh:mm rijdt niet. ### Bus Q richting R van hh:mm rijdt niet.

Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- Bus 75 richting IJmuiden van 12:25 rijdt niet i.v.m. aanrijding.

3.3 Lijnuitval

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij lijnuitval:

- 1 Lijn in 1 richting;
- 1 Lijn in beide richtingen;
- Meerdere lijnen;
- Alle lijnen.



Basis-communicatie bij lijnuitval

- | | |
|----------------------------|--|
| • 1 lijn, 1 richting | - Bus X richting Y rijdt niet. |
| • 1 lijn, beide richtingen | - Bus X (beide richtingen) rijdt niet. |
| • Meerdere lijnen | - Bus X, Y en Z rijden niet. |
| • Alle lijnen | - Er rijden geen bussen. |

Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- | | |
|-------------------------------|---|
| • 1 lijn, 1 richting | - Bus 75 richting IJmuiden rijdt <u>tijdelijk</u> niet <u>i.v.m. ongeval</u> . |
| • 1 lijn, beide richtingen | - Bus 75 (beide richtingen) rijdt <u>tijdelijk</u> niet <u>i.v.m. ongeval</u> . |
| • Meerdere lijnen | - Bus 75, 103, 175 en 205 rijden <u>tijdelijk</u> niet <u>i.v.m. staking</u> . |
| • Alle lijnen (1 vervoerder) | - Er rijden <u>tijdelijk</u> geen bussen <u>i.v.m. sneeuwval</u> . <u>Meer info: zie RET.nl</u> |
| • Alle lijnen (>1 vervoerder) | - Er rijden <u>tijdelijk</u> geen bussen <u>i.v.m. sneeuwval</u> . <u>Meer info: zie website vervoerder</u> . |

4. Scenario: Omleiding

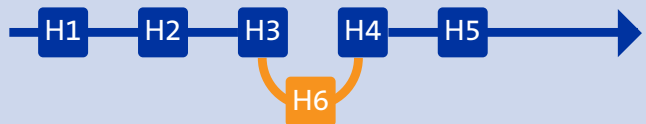
Bij een omleiding zijn er verschillende sub-scenario's mogelijk. Hieronder volgt een overzicht van de 5 verschillende type omleidingen. Op de volgende pagina's volgt de gewenste tekststrategie per sub-scenario.



1. omleiding: geen vervallen haltes, wel langere route (vertraging)



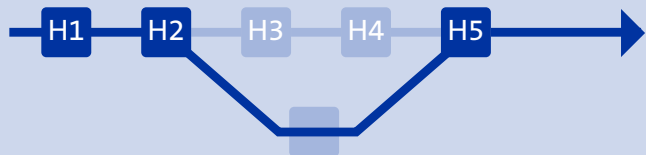
4. Begin en/of eindpunt ingekort



2. omleiding: geen vervallen haltes, extra halte



5. Opgeknijpte lijn (rail): tram rijdt alleen tussen H1 en H2 en H5 en H6



3. Vervallen halte(s) midden op de lijn (wel/geen vervangende halte)

1. Geen vervallen haltes, wel aangepaste route

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie indien er bij een omleiding geen haltes vervallen, maar wel een aangepaste route wordt gereden. Het gaat hierbij om de communicatie:

- Voorafgaand aan de omleiding;
- Ter hoogte van de omleiding.



Basis-communicatie voorafgaand aan + ter hoogte van de omleiding

- Bus X richting Y rijdt aangepaste route.

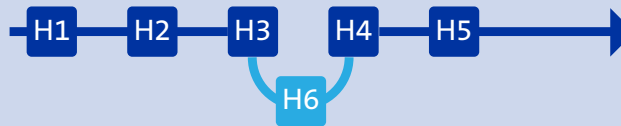
Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- Bus 21 richting Vrederust rijdt aangepaste route. Extra reistijd tot 5 min.

2. Geen vervallen haltes, wel extra halte

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie indien er bij een omleiding geen haltes vervallen, maar wel een extra halte wordt aangedaan. Het gaat hierbij om de communicatie:

- Voorafgaand aan de omleiding;
- Op de extra halte.



2.1 Basis-communicatie voorafgaand aan de omleiding

- Bus X richting Y rijdt aangepaste route. Extra halte <X>.

2.2 Basis-communicatie op extra halte

- Bus X richting Y stopt op deze halte.

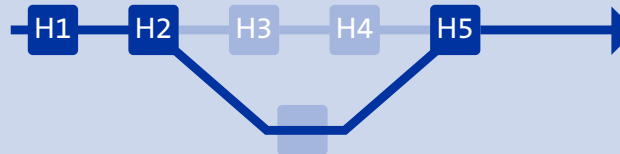
Voorbeelden (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- 2.1 - Bus 21 richting Vrederust rijdt aangepaste route. Extra halte Mauritsweg. Extra reistijd tot 5 min.
2.2 - Bus 21 richting Vrederust stopt tijdelijk op deze halte.

3. Vervallen halte(s) midden op de lijn

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie indien er bij een omleiding haltes midden op de lijn vervallen, waarbij eventueel een vervangende halte wordt aangedaan. Het gaat hierbij om de communicatie:

- Voorafgaand aan de omleiding;
- Op de vervallen halte;
- Op de vervangende halte.



3.1 Basis-communicatie voorafgaand aan de omleiding

- | | |
|-----------------------|--|
| • ... 1 lijn | - Bus X richting Y stopt niet op halte X. |
| • >1 lijn | - Bus X en Y stoppen niet op halte X. NB richting vervalt i.v.m. beperkte ruimte op DRIS |
| • 2 haltes vervallen | - Bus X stopt niet op halte X en Y. |
| • >2 haltes vervallen | - Bus X stopt niet op halte X t/m Z. |

3.2 Basis-communicatie op vervallen halte

- | | |
|---------------|--|
| • 1 lijn | - Bus X richting Y stopt niet op deze halte. |
| • >1 lijn | - Bus X en Y stoppen niet op deze halte. |
| • alle lijnen | - Deze halte vervalt. |

3.3 Basis-communicatie op vervangende halte

- Bus X richting Y stopt op deze halte.

Voorbeelden (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- 3.1 - Bus 21 richting Vrederust stopt tijdelijk niet op halte Leyweg t/m De Stede. Meer info: zie htm.nl/B21.
- 3.2 - Bus 21 richting Vrederust stopt tijdelijk niet op deze halte. Stap in op volgende halte Leyweg.
- 3.3 - Bus 21 richting Vrederust stopt tijdelijk op deze halte i.v.m. omleiding.

4. Begin en/of eindpunt ingekort

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie indien het begin- en/of eindpunt van de lijn wordt ingekort. Het gaat hierbij om de communicatie:

- Voorafgaand aan de omleiding;
- Op de vervallen halte.

NB Gezien het beperkt aantal beschikbare karakters dient er altijd een afweging te worden gemaakt wat te communiceren aan de reiziger. Afhankelijk van de situatie kan men kiezen;

- Een alternatief reisadvies te geven;
- Een nadere omschrijving betreffende de situatie te verstrekken, waarop reizigers zelf hun beste alternatieve route kunnen baseren;
- Een verwijzing te geven naar de website van de vervoerder waarop aanvullende informatie te vinden is.



4.1 Basis-communicatie voorafgaand aan inkorting

- 1 richting - Tram X richting Y rijdt niet verder dan halte [4].
- 2 richtingen - Tram X (beide richtingen) rijdt alleen tussen halte [3] en halte [4].

4.2 Basis-communicatie op vervallen halte bij ingekort beginpunt

- 1 lijn - Bus X richting Y stopt niet op deze halte.
- >1 lijn - Bus X en Y stoppen niet op deze halte.

Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

- 4.1 - Bus 21 richting Vrederust rijdt niet verder dan halte Leyweg. Bus 23 richting Scheveningen mogelijk alternatief.
4.2 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op volgende halte Ambachtsweg.

5. Opgeknipte lijn (rail)

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie indien een lijn wordt opgeknipt en de tram/metro alleen rijdt tussen H1-H2 en H5-H6. Het gaat hierbij om de communicatie:

- Voorafgaand aan de knip;
- Op de vervallen halte.

NB Gezien het beperkt aantal beschikbare karakters dient er altijd een afweging te worden gemaakt wat te communiceren aan de reiziger. Afhankelijk van de situatie kan men kiezen:

- Een alternatief reisadvies te geven;
- Een nadere omschrijving betreffende de situatie te verstrekken, waarop reizigers zelf hun beste alternatieve route kunnen baseren;
- Een verwijzing te geven naar de website van de vervoerder waarop aanvullende informatie te vinden is.



5.1 Basis-communicatie voorafgaand aan knip

- Tram X richting Y rijdt alleen tussen halte [1 en 2] en halte [5 en 6].
- Tram X (beide richtingen) rijdt alleen tussen halte [1 en 2] en halte [5 en 6].

5.2 Basis-communicatie op vervallen halte bij knip

- Tram X richting Y stopt niet op deze halte.
- Tram X richting Y stopt niet op deze halte.

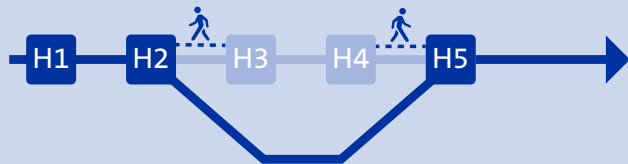
Voorbeeld (incl. eventueel advies, oorzaak, gevolg, prognose)

5.1 - Tram 4 richting De Uithof rijdt niet verder dan halte Stadhuis. Bus 21 richting Vrederust mogelijk alternatief.

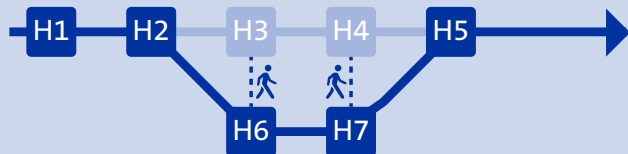
5.2- Tram 4 richting De Uithof stopt niet op deze halte. Stap in op volgende halte Leyenburg.

5. Adviezen

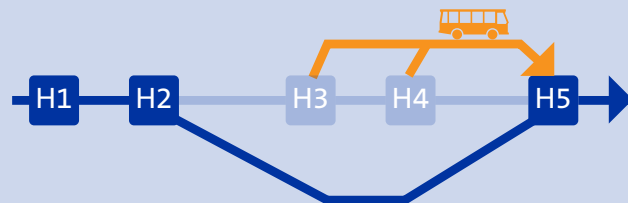
Naast het feit dat er een verstoring is, kan de reiziger ook worden geïnformeerd over een mogelijk alternatief reisadvies. Bij gebrek aan ruimte kan de reiziger worden geadviseerd te kijken op de website van de vervoerder. Op de volgende pagina's volgt de gewenste communicatie per advies.



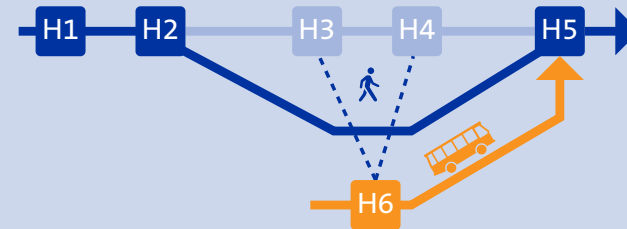
A. Maak gebruik van vorige / volgende halte



B. Maak gebruik van vervangende / verplaatste halte



C. Maak gebruik van andere lijn/vervoer op deze halte



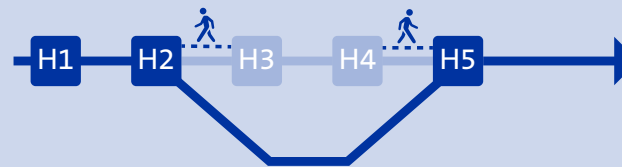
D. Maak gebruik van andere lijn/vervoer op dichtbijgelegen halte



E. Verwijzing naar website van vervoerder voor meer informatie

A. Gebruik volgende/ vorige halte

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij het advies de volgende of vorige halte te gebruiken.



Advies

- A1 - Stap in op volgende halte X.
- A2 - Stap in op vorige halte X.

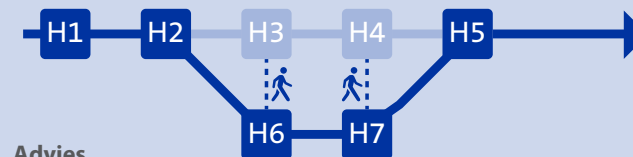
Voorbeeld (incl. eventuele oorzaak, gevolg, prognose)

- A1 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op volgende halte Leyweg.
- A2 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op vorige halte Hertenrade.

B. Gebruik vervangende/ verplaatste halte

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij het advies de een vervangende of verplaatste halte te gebruiken.

Zie schrijfwijzer (hoofdstuk 2 pag. 13) voor aanbevelingen ten aanzien van het beschrijven van de locatie van de vervangende/vervallen halte.



Advies

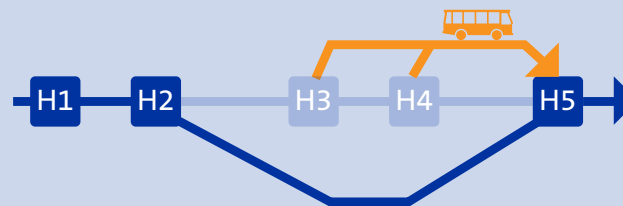
- B1 - Stap in op tijdelijke halte X.
- B2 - Stap in op vervangende halte X.

Voorbeeld (incl. eventuele oorzaak, gevolg, prognose)

- B1 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op tijdelijke halte nabij Hengelolaan 246.
- B2 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op vervangende halte Dedemsvaartweg.

C. Gebruik andere lijn op deze halte

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij het advies gebruik te maken van een andere lijn (bus/tram/metro/tram) op deze halte.



Advies

C1 - Neem (of 'Gebruik') tram X.

C2 - Bus x mogelijk alternatief.

NB indien dit niet voor alle reizigers een optie is.

Voorbeeld (incl. eventuele oorzaak, gevolg, prognose)

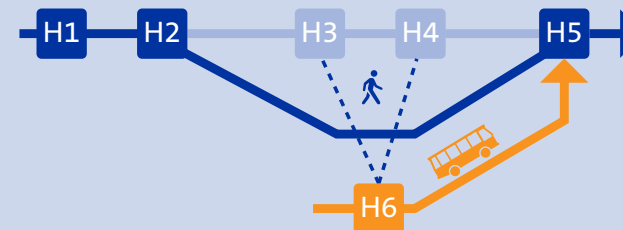
C1 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Neem bus 23, 26 of tram 4.

C2 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Tram 4 mogelijk alternatief.

D. Gebruik andere lijn op andere halte

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie bij het advies gebruik te maken van een andere lijn (bus/tram/metro/tram) op een andere (nabijgelegen) halte.

Zie schrijfwijzer (hoofdstuk 2 pag. 13) voor aanbevelingen ten aanzien van het beschrijven van de locatie van de vervangende/vervallen halte.



Advies

D- Stap in op bus X halte [6].

Voorbeeld (incl. eventuele oorzaak, gevolg, prognose)

D - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Stap in op tram 4 halte Dedemsvaartweg.

E. Verwijs naar website

De ruimte op DRIS is beperkt. Als er meer informatie beschikbaar is, dan kan worden getoond op de DRIS verwijs dan naar andere medium (app, website, etc.) die meer ruimte biedt voor volledige info:

- Verwijs alleen naar app of website voor meer info als er ook meer informatie bekend is;
- Verwijs liefst specifiek en niet naar een algemene website waardoor de reiziger alsnog moet zoeken naar de betreffende informatie.



Advies

E1 - Meer info: zie vervoerder.nl/XYZ.

E2 - Plan uw reis opnieuw op <vervoerder.nl>.

NB meld specifieke pagina met info over deze OV-situatie

NB alleen indien verstoring is verwerkt in reisadviezen.

Voorbeeld

E1 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Meer info: zie HTM.nl/B21.

E2 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte. Plan uw reis opnieuw op HTM.nl.

6. Oorzaak, gevolg en prognose

Naast het feit en het reisadvies, kan de reiziger ook worden geïnformeerd over de oorzaak, het gevolg of de prognose van de verstoring. Hieronder volgt een overzicht van de gewenste communicatie.

Oorzaak

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie over de oorzaak van een verstoring. Zie bijlage 1 voor een overzicht van te gebruiken oorzaken.



Oorzaak

D1 -wegens/door/i.v.m./i.v.m. <reden>.

Voorbeeld

D1 - Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte wegens wegwerkzaamheden.

Gevolg

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie over het gevolg van een verstoring. In de meeste gevallen betreft het gevolg een vertraging.

NB gevolgen zoals spoor- en perronwijzigingen zijn gezien de scope van het project hier niet verder uitgewerkt.



Gevolg

Extra reistijd tot x min.

Voorbeeld

Bus 21 richting Vrederust rijdt aangepaste route. Geen haltes vervallen. Extra reistijd tot 5 min.

Prognose

Hiernaast volgt een overzicht van de gewenste communicatie over de prognose. Voor een nadere omschrijving van de gewenste datum en tijdnootatie, zie schrijfwijzer (hoofdstuk 2, pag 12).



Prognose

- ...tijdelijk....
- ...tot en met [datum, tijd]

Voorbeeld

- Bus 21 richting Vrederust stopt tijdelijk niet op deze halte wegens wegwerkzaamheden.
- Bus 21 richting Vrederust stopt niet op deze halte tot 3 feb 19:00.

7. Timing & prioritering

Naast richtlijnen over *welke* informatie te communiceren is het belangrijk richtlijnen op te stellen over *wanneer* deze informatie te communiceren. Hieronder volgen enkele richtlijnen ten aanzien van de timing en prioritering van reisinformatie bij verstoringen.

Wanneer communiceren?

Zo vroeg mogelijk

Het streven moet zijn de reiziger zo vroeg mogelijk te informeren over een verstoring. Ook indien een duidelijk advies of de gevolgen van de verstoring nog niet (geheel) bekend zijn, dient het feit (vertraging, rituitval, etc.) zo snel mogelijk bekend te worden gemaakt bij de reiziger.

Wanneer niet te communiceren?

Indien bij elke verstoring, onafhankelijk van de belangrijkheid van de verstoring, aanvullende informatie wordt gecommuniceerd kan er een informatie 'overload' ontstaan. Te veel aanvullende reisinformatie over minder belangrijke verstoringen kan afbreuk doen aan de attentiewaarde van informatie over grote verstoringen.

Het voorstel is daarom om niet te communiceren bij:

- Rituitval van hoogfrequente lijnen (elke 5-10 min.?)
- Kleine vertraging (minder dan 5-10 min?)

Gelijktijdige communicatie

In de praktijk is het goed mogelijk dat op één halte verschillende verstoringen tegelijkertijd optreden. Ook komt het voor dat naast informatie over verstoringen een vervoerder andere aanvullende informatie wil tonen aan de reiziger zoals 'Prettige feestdagen'.

Om te zorgen dat de getoonde informatie goed leesbaar blijft en er niet veel informatie op het bord verschijnt wordt het volgende voorgesteld:

- Minder belangrijke informatie zal van de DRIS verdwijnen indien meer urgente reisinformatie getoond moet worden (zie prioritering);
- Informatie van gelijke urgentie wordt van elkaar gescheiden met '###'. Op deze manier wordt aan de reizigers duidelijk gemaakt dat het hier om op zichzelf staande informatie gaat.

Voorbeeld: Bus 22 richting Duindorp stopt niet op deze halte. ### Tram 4 richting de Uithof rijdt niet verder dan halte Stadhuis.

Prioritering

Om de belangrijkheid van informatie te kunnen vaststellen is het voor het DRIS systeem noodzakelijk dat informatie wordt geprioriteerd. Hieronder volgen 3 type prioriteringscategorieën. De prioriteringswaarde dient aan elke reizigersmededeling te worden toegekend (conform MsgPriority KV15*), zodat vergelijking en daarmee filtering van die informatie mogelijk wordt.

Hoge prioritering (*CALIMITY)

Calamiteiten op netwerkniveau: uitval van lijn(en) i.v.m. stakingen, slecht weer, etc.

- Voorbeeld: Er rijden momenteel geen bussen i.v.m. sneeuwval. Excuses voor het ongemak.

Gemiddelde prioritering (*GENERAL):

Acute verstoringen die op dit moment spelen en vooraankondigingen van verstoringen op korte termijn:

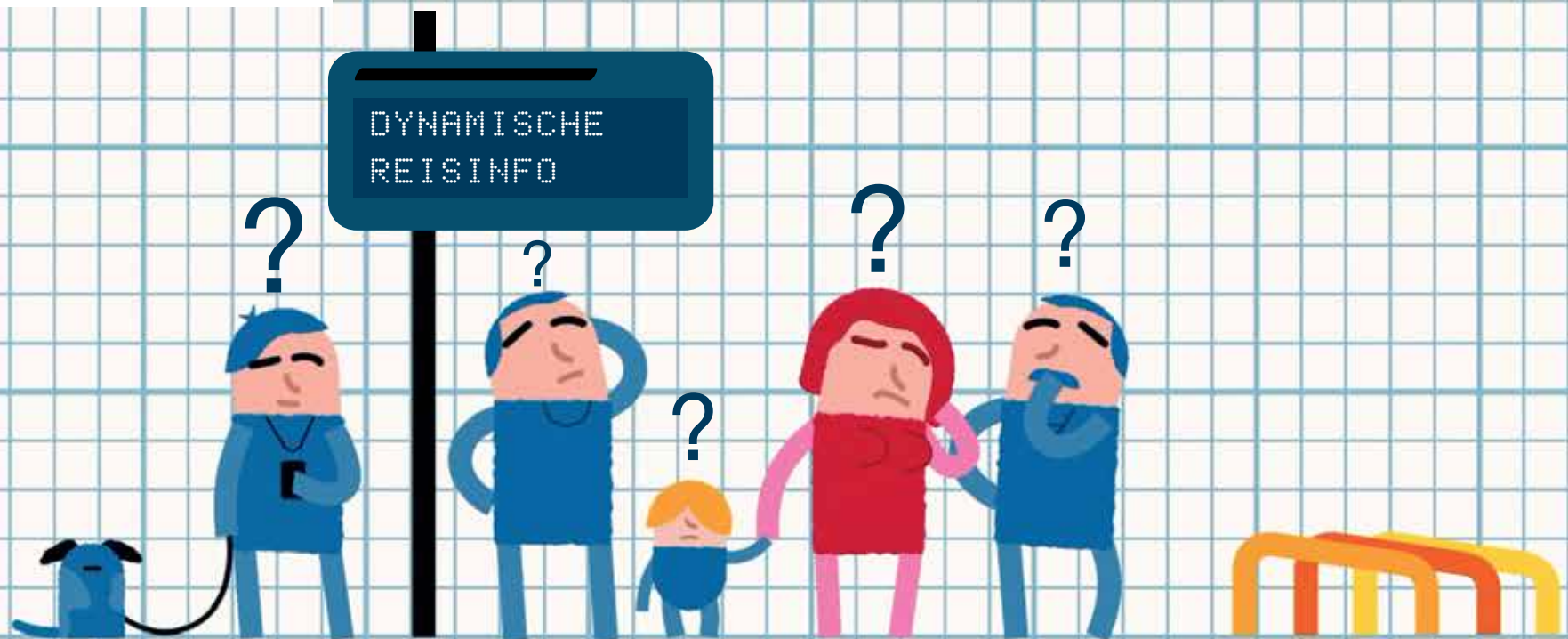
- Voorbeeld: Deze halte vervalt van 1 nov. tot en met 31 dec. i.v.m. wegwerkzaamheden.

Lage prioritering (*ADDITIONAL):

Mededelingen op de lange termijn of informatie die te maken heeft met de klantrelatie:

- Voorbeeld 'wij wensen u prettige feestdagen'.

Bijlage 1



Afbeelding gebaseerd op animatie 'Keuze van de reiziger' © KiMnet

Bijlage 1: Overzicht van verstoringreden^{*}

Personeel	Materieel / Spoor	Omgeving	Weersomstandigheden	Calamiteit/Ongeval	Evenement
Staking Vakbondacties Tekort aan personeel Vakbondacties	Defect materieel Defecte trein/bus/tram/metro Tekort aan materieel	Werkzaamheden Wegwerkzaamheden File Extremes drukte Eerdere verstoring Route versperd Vee op de route Mensen op de route Defecte brug Defect viaduct	Wateroverlast Blikseminslag IJzel Storm Sneeuw Gladheid Omgevallen bomen	Ongeval Aanrijding Passagier onwel Op last van brandweer Op last van politie Ontruiming Bommelding Brand Ruimen wo ii bom	Bloemencorso Braderie Carnaval Kermis Koningsdag Marathon Optocht Wielerronde Avondvierdaagse Herdenking Voetbalwedstrijd O&N?
Vervoerspecifiek	Vervoerspecifiek	Vervoerspecifiek	Vervoerspecifiek	Vervoerspecifiek	Vervoerspecifiek
	<i>spoor</i> Defecte bovenleiding Defect spoor Seinstoring Wisselstoring Sein- en wisselstoring Stroomstoring Storing in verkeersleiding Overwegstoring Ontsporing	<i>spoor</i> Auto in spoor	<i>spoor</i> Gladde sporen <i>ferry</i> IJsgang	<i>spoor</i> Aanrijding met een persoon	
Vervallen	Vervallen	Vervallen	Vervallen	Vervallen	Vervallen
Stiptheidsactie Mogelijke staking		Uitloop werkzaamheden Herstel werkzaamheden Bestratingswerkzaamheden Asfalteringswerkzaamheden Rioleringswerkzaamheden Logistieke problemen Snelheidsbeperkingen Stremming			

^{*}Op basis van BISON enumeraties & tabellen)

Verdere aanvulling van dit overzicht

- verzoek van aanleveren van lijsten van andere vervoerders zodat complete lijst kan ontstaan

