

**Aan**  
EBS Waterland  
t.a.v. dhr. M. Post  
postbus 36324  
1020 MH AMSTERDAM

**Datum** : 14 november 2011  
**uw kenmerk** : -  
**ons kenmerk** : 2011/4092/bm-rar  
**bijlage(n)** : -  
**Onderwerp** : *Advies nieuw busmaterieel concessie Waterland*  
**Inlichtingen** : 020-5273 776

Geachte heer Post,

De Reizigers Advies Raad (RAR) voor het openbaar vervoer in de concessie gebieden van de Stadsregio Amsterdam heeft het nieuwe busmaterieel van EBS voor de concessie Waterland beoordeeld op reizigersgebruik en -gemak.

Op 22 september jl. hebben vier leden van de RAR gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het nieuwe busmaterieel te beoordelen. EBS gaat de concessie rijden met vijf verschillende bustypen waaronder twee kleine. Vanwege de net gestarte levering en om de RAR toch ook de mogelijkheid te bieden wijzigingen door te geven die ook nog verwerkt kunnen worden heeft EBS twee van de bustypes laten beoordelen. Vanwege dit vroege moment konden een aantal onderdelen niet worden beoordeeld in verband met het nog ontbreken van de boord-computer. Het betrof hier de werking van de displays met halteafroepen e.d. Ook konden de bussen niet rijden waardoor geen oordeel gevormd kon worden over de rij-eigenschappen en het comfort van de bussen.

De RAR heeft begrip voor deze situatie en gemeend toch een beoordeling te willen uitvoeren.

Beoordeeld zijn de 12,0m gele standaardbus en de 12,7 m R-netbus.

Voor de beoordeling is het formulier gebruikt dat de RAR heeft ontwikkeld ten behoeve van de beoordeling van het rijdend materieel. Daarin kunnen de verschillende te beoordelen aspecten worden gewaardeerd op een schaal van 1 - 5.

De schouw heeft de onderstaande bevindingen en adviezen opgeleverd.

De algehele indruk was positief. Wat betreft de herkenbaarheid en kleurstelling was het oordeel dat de 12m bus in de gele EBS kleuren beter voldoet dan de bussen in de R-net huisstijl.

Overall blijkt de gemiddelde score op de gehanteerde schaal van 1-5 : 3,85 voor de gele 12m bus en 3,64 voor de 12,7 m R-net bus.

De iets lagere waardering voor de R-net-bus wordt veroorzaakt door de kleurstelling van met name de stangen in de wagen.

Dat betekent voor beide voertuigen een ruime voldoende tot goed.

Opmerkingen:

Uit de schouw kwam naar voren dat we zeer tevreden zijn over de z.g. steek (beenruimte) in de nieuwe bussen. Ook bij de zitplaatsen in coach opstelling is er voldoende beenruimte voor de tegenover elkaar zittende passagiers. Prettig zijn ook de bagagerekken in het voorste deel van de bus alsmede de leeslampjes.

De RAR is met name tevreden over de gele streekbussen.

De rode R-netbussen kwamen minder goed uit de schouw. Doorslaggevend blijkt de wens van de Stadsregio te zijn om het design van het R-net uit te stralen. Belangrijker is echter dat de bussen er zijn voor de gebruikers. Vooral de kleurstelling van de vasthoudstangen is daarin maatgevend geweest. Deze zijn rood en daardoor minder contrasterend dan het gebruikelijk in het openbaar vervoer toegepaste geel.

Bij de bussen missen we tevens het signaal bij de stopknoppen. Dit is vooral van belang voor blinde passagiers.

Op een aantal onderdelen werd voor beide bussen slecht tot neutraal gescoord:

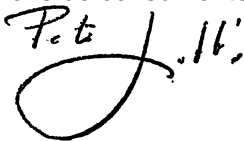
- De te krappe ruimte voor de invalidewagen
- De herkenbaarheid van de stoelen bestemd voor invaliden, slecht ter been zijnde passagiers, ouderen en moeders met kinderen of zwangere vrouwen. Het ware beter geweest hierbij aan te sluiten bij de landelijke trend om deze in het rood uit te voeren met speciale logo's.

De RAR vertrouwt erop hierbij in voldoende mate verslag te hebben gedaan over de bevindingen van de beoordeling van de twee in te zetten bustypen in de concessie Waterland en verwacht van u binnenkort te vernemen of deze punten nog verbeterd kunnen worden.

Daarnaast wil de RAR nog een keer de gelegenheid hebben het volledig ingerichte materieel te kunnen beoordelen.

Hoogachtend,

Namens de consumentenorganisaties in de Reizigers Advies Raad



Peter Lankhorst, voorzitter

<b>Beoordeling materieel, door puntentoekening 1 - 5</b>			<b>Vervoerder</b>	<b>EBS</b>
1	Zeer slecht	Lelijk	Datum	22 september 2011
2	Slecht	Niet zo fraai	Plaats	Amsterdam-noord
3	Neutraal (geen mening / even goed als slecht)		Beoordelaars	M. Verweij, D. Cohen Rapaport, C. Vonk, A. Markus.
4	Goed	Mooi		
5	Zeer goed	Bijzonder mooi		

Checklist beoordeling Materieel	Beoordeling*		Toelichting
	Bus 1 (12 m)	Bus 2 (12.7m)	
<b>Buitenkant</b>	<b>geel</b>	<b>rood/ grijs</b>	
a) verschijning voertuig	4,25	4	
b) herkenbaarheid voertuig	5	2,75	
c) kleurstelling voertuig	5	2,50	R-netbus valt niet op.
d) zichtbaarheid bestemming/ en lijnummer	4,75	4,75	
e) aanwezigheid lijnummer op zij- en achterkant	3,75	3,75	Valt deels weg door reclame.
f) zichtbaarheid deuren ( <i>in kleur contrasterend</i> )	4	2,75	
g) zichtbare en leesbare stickers rond of op de deur(-en)	3,25	3,25	
<b>Instappen / uitstappen (toegankelijkheid)</b>			
a) lokalisering deur d.m.v. geluidssignaal	nvt	nvt	
b) hoogte instap	4,25	4,25	
c) breedte ingang	4	4	
d) rail / stang / handvat voor hulp bij instappen	4,25	4,25	
e) markering rand instap d.m.v. kleur of verlichting	4	4	
f) verlichting van ingang ( <i>voor zover waar te nemen overdag</i> )	4,75	4,75	
g) breedte uitgang	4,75	4,75	
h) rail / stang / handvat voor hulp bij uitstappen	4	4	
i) rolstoelplank ( <i>elektrisch of handmatig</i> )	5	5	
j) kniel mechanisme	nvt	nvt	
<b>OV-chipkaart apparatuur</b>			
a) locatie en aantal	4,75	4,75	
b) hoogte apparatuur	4	4	
c) bereikbaar via rail/handvat	4	4	
d) contrasterend van kleur	-	-	Nog niet geïnstalleerd
e) duidelijk hoorbaar piepsignaal bij in- en uitcheck	-	-	Nog niet geïnstalleerd
<b>Binnenkant van het voertuig</b>			
a) beloopbaarheid naar zitplaats ( <i>ook voor visueel gehandicapten</i> )	4	4	
b) breedte gangpaden	3,75	3,75	
c) vasthoud mogelijkheden op weg naar / op zitplaats	4	4	
d) zichtbaarheid vasthoud stangen	4,75	2	
e) afwezigheid v. hindernissen ( <i>randjes, krantenbak enz.</i> )	3,75	3,75	
f) niveaunderschillen aangegeven door kleurcontrast/LED	4	4	
<b>Zitplaats algemeen</b>			
a) diepte (bovenbenen goed ondersteund?)	4	4	
b) zithoogte	4	4	
c) breedte zitting	3,5	3,5	
d) comfort ( <i>harde/zachte vulling van zitvlak</i> )	4	4	
e) ruimte tussen knie en andere stoel c.q. reiziger (bij treinzit)	4,5	4,5	
f) ruimte tussen jou en andere reiziger of object (breedte)	3,75	3,75	

g) zitplaatsen coachopstelling in rijrichting	3,25	3,25	
h) zitplaatsen in lengterichting	3,5	3,5	
i) rondzit	Nvt	Nvt	
<i>rugleuning/hoofdsteun</i>			
a) hoogte	4	4	
b) hoofdsteun	nvt	nvt	
c) comfort (hard/zachte vulling)	4	4	
<i>gebruik zitting</i>			
a) gaan zitten / gaan staan	4	4	
b) vasthoudstangen bij zitplaatsen in contrasterende kleur	4	1	Zou geel behoren te zijn
c) extra's	4	4	Extra opstang tussen coach-zitplaatsen
<b>Zitplaats ouderen, mensen met een beperking</b>			
a) situering gereserveerde plaatsen	4	4	
b) herkenbaarheid gereserveerde plaatsen	2	2	ontbreken afwijkende herkenbare kleur.
c) genoeg ruimte op de vloer voor blindengeleidehond	3,5	3,5	
d) verstelbare stoelleuning	4	4	
e) eventuele vasthoudstangen en hun plaats	4	4	
<b>Plaats voor rolstoel of kinderwagen</b>			
a) aantal plekken	4	4	
b) ruimte van de plekken	2	2	
c) vasthoudstangen en hun plaats	2	2	
d) mogelijkheden tot vastzetten	4	4	
e) locatie en situering rolstoelplek	4	4	
f) herkenbaarheid rolstoelplek	4	4	
g) manoeuvreerruimte rolstoel/scootmobiel	2	2	
h) elementen die doorgang kunnen belemmeren	4	4	
i) aparte rugleuning	4	4	
j) bredere zitplaatsen	2,5	2,5	
k) spreek/luisterverbinding met bestuurder	3	3	
l) plaats begeleider of geleidehond	2,75	2,75	
<b>Sta-plaatsen</b>			
a) situering verticale vasthoudstangen	4	4	
b) aantal vasthoudstangen	4	4	
c) zichtbaarheid (kleur) vasthoudstangen	4,25	2	
d) situering horizontale vasthoudstangen	4	4	
e) vasthoudlussen	4	4	
<b>Informatiedragers en bedieningselementen</b>			
a) automatische halteomroep	-	-	Nog niet geïnstalleerd
b) stop in display of grote rode lamp	3	3	Niet overal zichtbaar
c) situering en aantal displays "volgende halte"	4	4	
d) leesbaarheid (en hoorbaarheid) displays "volgende halte"	-	-	Nog niet geïnstalleerd
e) situering lijnenschema	nvt	nvt	
f) leesbaarheid lijnenschema	nvt	nvt	
g) situering en aantal routestrips	nvt	nvt	
h) situering, aantal en zichtbaarheid, hoorbaarheid stopknop	3	3	Niet hoorbaar
i) situering en bruikbaarheid knop 'deur open'	-	-	
j) situering en bruikbaarheid overige bedieningselementen	-	-	
k) aanduiding 'rolstoelgang' op voertuig of deur	4	4	
l) aanduiding 'fiets ingang' of verboden voor fietsen op de deur	nvt	nvt	
m) aanduiding 'links / rechts' uitstappen	nvt	nvt	
n) signaal Deur Openen / Sluiten	-	-	
p) afteller buiten (bij eindhalte)	nvt	nvt	

Overig	geel	rood/ grijs	
a) aanwezigheid bagagerekken boven zitplaatsen	5	5	
b) aanwezigheid bagageruimte op vloer	3	3	
c) afsluitbaar delen voertuig	nvt	nvt	
d) huisregels duidelijk kenbaar gemaakt	nvt	nvt	
e) herkenbaarheid/plaats (nood) uitgang, evt. glasbrekers of noodrem / hendel c.q. knop om deur te openen	4	4	
f) getint glas	4	4	
g) aanwezigheid camera's (sociale veiligheid)	4	4	
h) informatiefilms van vervoerder hoe om te gaan met materieel	nvt	nvt	
i) fietslocatie in metro	nvt	nvt	
<i>comfort algemeen</i>			
a) geluid	-	-	Geen proefrit gehouden en dus niet kunnen constateren
b) luchtbehandelingsysteem / airconditioning	-	-	
c) vering	-	-	
d) reclame-uitingen	3,5	3,5	Reclame op achterzijde

