

Bijlage 8: Scoreformulier en normenboek

1. Algemene gegevens (indien van toepassing)

- 1.1. Ritnummer
- 1.2. Lijnnummer
- 1.3. Voertuignummer
- 1.4. Beginhalte
- 1.5. Eindhalte
- 1.6. Geplande vertrektijd volgens dienstregeling
- 1.7. Geplande aankomsttijd volgens dienstregeling

2. Abri

2.1. Is een abri aanwezig op de halte?

- Ja
[Als er een abri (bushokje) aanwezig is bij de instaphalte]
- Nee
[Is er geen abri aanwezig bij de instaphalte, beoordeel je deze uiteraard met nee, dus ook bij stations waar enkel en alleen een centrale overkapping is (dit is geen abri)]

3. Lijnnetkaart en Bravodirect logo

3.1. Is een actuele lijnnetkaart aanwezig?

- Geen kast aanwezig
[Indien er geen kast aanwezig is om überhaupt een lijnnetkaart in te doen.]
- Aanwezig wel actueel
[Indien er een lijnnetkaart aanwezig is en of deze ook actueel is. De lijnnetkaart is doorgaans te vinden op het informatiebord aan de haltepaal of op het informatiepaneel.]
- Aanwezig niet actueel
[Indien er wel een lijnnetkaart aanwezig is, maar wanneer deze niet meer actueel is.]
- Niet aanwezig
[Indien er helemaal geen lijnnetkaart op de halte aanwezig is (dus wel een kast en geen lijnnetkaart).]
- Kast aanwezig met vertrekstaten, geen ruimte voor lijnnetkaart
[Indien de kast bijvoorbeeld volhangt met vertrekstaten en er daardoor geen ruimte meer is voor lijnnetkaart]

3.2. Is een Bravodirect logo aanwezig op de halte (300 en 400 lijnen)?

- Alleen aanwezig op haltevertrekstaat
[Logo Bravodirect uitsluitend aanwezig op HVS Bravodirect halte = een halte waar HOV-lijnen stoppen (300 of 400 lijnen). Wanneer je met een 300 of 400 lijn reist en een Bravodirect logo aanwezig is op de halte. Let op! De Brabantliners (400-lijnen) in West-Brabant vallen ook onder hoogwaardig openbaar vervoer en zullen als merknaam blijven bestaan en dus geen Bravodirect logo.]
- Alleen aanwezig op halte
[Logo Bravodirect uitsluitend aanwezig op de halte (abri)]
- Aanwezig op haltevertrekstaat en halte
[Logo Bravodirect zowel op HVS als halte aanwezig]
- Niet aanwezig
[Indien er geen Bravodirect logo op de halte aanwezig is terwijl die er wel had moeten hangen omdat het een Bravodirect halte betreft.]

- Geen Bravodirect lijn
[Indien het geen Bravodirect halte betreft en de beoordeling dus niet van toepassing is. Dus wanneer je niet met een 300/400 lijn hebt gereisd.]

4. Halte voorzieningen

4.1. Is een actuele vertrekstaat van de lijn aanwezig?

- Aanwezig en actueel
[Indien er een vertrekstaat aanwezig is en of deze ook actueel is. De vertrekstaat is doorgaans te vinden op het informatiebord aan de haltepaal of op het informatiepaneel in deabri. Ook de geldigheidsdatum is te vinden op de vertrekstaat, zodat je kan beoordelen of deze actueel is. Indien de informatie afwijkt van de actuele dienstregeling moet er een sticker aanwezig zijn met een verwijzing naar de website.]
- Aanwezig niet actueel
[Indien de vertrektijd afwijkt van de actuele dienstregeling en er geen sticker aanwezig is.]
- Niet aanwezig
[Indien er helemaal geen vertrekstaat op de halte aanwezig is.]

4.2. Is een werkend OV-chipkaart oplaadpunt aanwezig?

- Aanwezig, functioneert goed
[Indien er een OV-Chipkaart oplaadfaciliteit op de halte/perron aanwezig is en deze ook goed functioneert.]
- Aanwezig, functioneert niet goed
[Indien er een OV-Chipkaart oplaadfaciliteit op de halte/perron aanwezig is, maar niet goed functioneert.]
- Niet aanwezig
[Indien er geen OV-chipkaart oplaadpunt aanwezig is.]

4.3. Opmerkingen / bijzonderheden over de instaphalte?

5. DRIS Aanwezig (Dynamisch Reis Informatie Systeem)

5.1. Is een DRIS aanwezig?

- Ja
[Indien er een DRIS op de halte aanwezig is.]
- Nee
[Indien er geen DRIS op de halte aanwezig is.]

6. DRIS

6.1. Toont het DRIS paneel juiste informatie?

- Toont juiste informatie
[Het digitale weergave paneel functioneert naar behoren en alle informatie wordt correct weergegeven.]
- Toont onjuiste informatie
[Het digitale weergave paneel functioneert niet goed. De leesbaarheid is bijvoorbeeld slecht door uitvallende letters. Geef in dat geval even een omschrijving en maak er een foto van. Daarnaast kan het voorkomen dat de tijd bijvoorbeeld niet goed is weergegeven of dat er bijvoorbeeld een verkeerd lijnummer of bestemming wordt weergegeven.]
- Toont geen informatie
[De klok staat wel aan, maar toont verder geen informatie]

- DRIS paneel staat uit
[Indien er wel een DRIS aanwezig is op de bushalte, maar het digitale weergave paneel uit staat. Maak hier ook een foto van.]

Let op! Indien op een station (o.a. Tilburg, Breda en Eindhoven) een algemeen DRIS-paneel en/of Lijnnetkaart hangt dan graag bij algemene opmerkingen aangeven of deze correct werkzaam zijn.

7. Rituitval

7.1. Is sprake van rituitval?

- Nee
[Indien er geen sprake is van rituitval.]
- Ja
[Indien er wel sprake is van rituitval. Hierbij dien je een toelichting te geven waar de uitval betrekking op heeft, bijvoorbeeld door het niet rijden van de bus, grote vertraging of het doorrijden van de bus zonder te stoppen. Bij rituitval pak je vervolgens de eerstvolgende bus die wel rijdt, ook deze meet je. Let op! De geplande vertrektijden volgens het rooster zullen niet meer kloppen, je dient zelf de juiste geplande vertrektijden op te zoeken en in te vullen. Dit kan door de dienstregeling op de halte te raadplegen of via de ov9292 app op je telefoon]

Wat als de bus niet rijdt of doorrijdt zonder te stoppen?

Rit uitgevallen/ voertuig niet gezien: Er is sprake van rituitval indien de werkelijke vertrektijd van een rit met een vertraging van meer dan de halve intervaltijd vertrekt. Dit betekent dat bij een 30 minuteninterval (2 ritten per uur) een vertraging van meer dan 15 minuten gelijk is aan rituitval. Wanneer een rit is uitgevallen of wanneer een voertuig is doorgereden vul je eerst alle algemene gegevens en de aspecten die betrekking hebben op de halte voorzieningen op de eerste pagina's in. Vervolgens krijg je vanzelf de vraag of de rit is uitgevallen ja of nee. Als je deze vraag met ja beantwoord dien je de oorzaak in het toelichtingenveld in te vullen mits deze uiteraard bekend is. Vervolgens kom je bij de laatste vraag van het formulier waar je aan kunt geven of er extreme omstandigheden van invloed waren. In het geval een bus is doorgereden zonder te stoppen kan het zijn dat er een versterkingsbus volgt (moet eigenlijk eerder komen). Indien dit het geval is geef dit dan ook aan in het opmerkingenveld.

8. Voertuignummer en aankomst/vertrektijd

8.1. Voertuignummer of kenteken

- Voertuignummer:
[Het unieke voertuignummer. Dit nummer kan op verschillende plaatsen gevonden worden afhankelijk van het type voertuig.]
- Kenteken
[Uitsluitend op het moment dat bij bussen het voertuignummer niet aanwezig is of niet duidelijk zichtbaar is, noteer je het kenteken. Dit is voornamelijk het geval indien er inhuurbussen (touringcars) of kleine bussen worden ingezet. Noteer het volledige kenteken.]
- Kleine bus
[Aanvinken indien het een kleine bus (8 persoons) betreft en vervolgens het voertuignummer invoeren in het toelichtingenveld.]

8.2. Geplande vertrektijd

[Registratie van de geplande vertrektijd op de minuut nauwkeurig volgens de dienstregeling.]

8.3. Werkelijke vertrektijd

[Registratie van de werkelijke vertrektijd op de minuut nauwkeurig op het moment dat de bus vertrekt.]

8.4. Geplande aankomsttijd

[Registratie van de geplande aankomsttijd op de minuut nauwkeurig volgens de dienstregeling.]

8.5. Werkelijke aankomsttijd

[Registratie van de werkelijke aankomsttijd op de minuut nauwkeurig op het moment dat de bus aankomt.]

9. Buitenkant voertuig

9.1. Is de bus schoon aan de buitenkant?

- Schoon

[Indien de bus schoon oogt. De bus oogt recent gewassen en heeft amper tot geen vuil aan de voor-, achter- of zijkant. De deuren bij het in- en uitstappen zijn schoon. Er zitten weinig tot geen kleine vlekjes rondom de bus.]

- Redelijk schoon, want...

[Indien onder de ramen de bus bedekt is met (een lichte) grijs/zwarte waas van vuil. De bus lijkt niet recent gewassen. Het is wellicht wat onverzorgd maar niet storend. Stukken die wit horen te zijn, zijn grijs/bruin. Indien er (lichte) vlekken op de bus bevinden. Geef bij de toelichting een korte reden voor je beoordeling. Indien nodig maak een foto. Vooral in de wintermaanden zijn bussen snel vies door opspattend pek/zout. Blijf objectief beoordelen.]

- Vies, want...

[Als er een grijs/zwarte waas van vuil zichtbaar is op een of meerdere kanten van de bus. Indien er (veel) zand op de bus zit. Ook als de ramen van de bus vies zijn. Hierdoor is het (erg) lastig om van binnen en van buiten door de ramen te kijken. Geef bij de toelichting een korte reden voor je beoordeling. Indien nodig maak een foto. Vooral in de wintermaanden zijn bussen snel vies door opspattend pek/zout. Blijf objectief beoordelen.]

9.2. Heeft de bus (zichtbare) schade?

- Nee

[Bij de beoordeling gaat het erom of de schade voor de reiziger opvallend en storend is. Indien de schade niet opvallend en storend is voor de reiziger kies je deze beoordeling. Krassen aan de carrosserie onder aan de zijkant of kleine barstjes in de (voor)ruit en aan de randen zijn wellicht zichtbaar als je er specifiek op gaat letten, maar vallen niet direct op dus beoordeel je dit als geen schade.]

- Ja

[Bij duidelijk grote krassen en deuken aan de carrosserie die direct opvallen of grotere barsten in de (voor)ruit in het zichtveld van de chauffeur of de reiziger. Ook kapotte verlichting valt onder duidelijke schade. Geef bij de toelichting een korte reden voor je beoordeling. Indien nodig maak een foto.]

Voor wat betreft de herkenbaarheid wordt getoetst of op de voertuigen het lijnnummer en de bestemming aanwezig zijn en of deze correct zijn weergegeven. Het lijnnummer en de bestemming dienen overeen te komen met de eindbestemming. Het gaat er om dat duidelijk is waar de bus uiteindelijk naar toe gaat.

Aanwezig betekent: dat er een lijnnummer en een bestemming is weergegeven.

Correct betekent: dat het lijnnummer en de bestemming overeenkomen met het rooster en dat deze leesbaar zijn.

9.3. Lijnnummer en bestemming voorkant aanwezig en correct?

- Ja, aanwezig en correct
[Indien het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding aanwezig zijn, overeenkomen met het rooster en leesbaar zijn.]
- Nee, lijnnummer niet aanwezig
[Indien alleen het lijnnummer ontbreekt.]
- Nee, bestemming niet aanwezig
[Indien alleen de bestemming ontbreekt.]
- Nee, beide niet aanwezig
[Indien zowel het lijnnummer als de bestemming ontbreekt.]
- Nee, lijnnummer niet correct
[Indien het lijnnummer niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]
- Nee, bestemming niet correct
[Indien de bestemming niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]
- Nee, beide niet correct
[Indien zowel het lijnnummer en de bestemming aanwezig zijn, maar niet overeenkomen met het rooster of onleesbaar zijn.]

9.4. Lijnnummer en bestemming achterkant aanwezig en correct?

[Niet van toepassing op klein materieel]

- Ja, aanwezig en correct
[Indien het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding aanwezig zijn, overeenkomen met het rooster en leesbaar zijn.]
- Nee, lijnnummer niet aanwezig
[Indien alleen het lijnnummer ontbreekt.]
- Nee, lijnnummer niet correct
[Indien het lijnnummer niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]

9.5. Lijnnummer en bestemming zijkant aanwezig en correct?

- Ja, aanwezig en correct
[Indien het lijnnummer en de bestemmingsaanduiding aanwezig zijn, overeenkomen met het rooster en leesbaar zijn.]
- Nee, lijnnummer niet aanwezig
[Indien alleen het lijnnummer ontbreekt.]
- Nee, bestemming niet aanwezig
[Indien alleen de bestemming ontbreekt.]
- Nee, beide niet aanwezig
[Indien zowel het lijnnummer als de bestemming ontbreekt.]
- Nee, lijnnummer niet correct
[Indien het lijnnummer niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]
- Nee, bestemming niet correct
[Indien de bestemming niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]
- Nee, beide niet correct
[Indien zowel het lijnnummer en de bestemming aanwezig zijn, maar niet overeenkomen met het rooster of onleesbaar zijn.]

9.6. Is graffiti op het voertuig zichtbaar?

- Nee
[Indien er geen graffiti op de buitenkant van de bus aanwezig is.]
- Ja
[Indien er graffiti op de bus aanwezig is. Geef ook hiervan een korte toelichting en maak wanneer mogelijk een foto.]

9.7. Welke huisstijl heeft de bus aan de buitenkant?

- Bravo (rood/wit en Bravo logo)
- Bravodirect (rood/wit en Bravodirect logo)
- Brabantliners (rood/wit/grijs en Brabantliner logo)
- Anders namelijk

9.8. Opmerkingen / bijzonderheden buitenkant voertuig

10. Chipkaartlezers

10.1 Werkt de chipkaartlezer voorin de bus goed?

- Werkt goed
[Indien de chipkaartlezer voorin naar behoren werkt.]
- Werkt niet goed, want...
[Indien de chipkaartlezer voorin de bus niet goed werkt. Dit kan geconstateerd worden door het gebruik van eigen kaart of door observatie bij inchecken van andere reizigers. Geef in de toelichting aan waarom het niet goed werkt. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat de Chipkaartlezer stuk is (lezer kan helemaal niet gebruikt worden) of omdat de software niet goed werkt (lezer functioneert wel maar inchecken lukt softwarematig niet goed).]
- Niet aanwezig
[Indien er geen chipkaartlezer voorin de bus aanwezig is]

10.1.1 Werkt de chipkaartlezer achterin de bus goed?

[Niet van toepassing op klein materieel]

- Werkt goed
[Indien de chipkaartlezer achterin de bus naar behoren werkt.]
- Werkt niet goed, want...
[Indien de chipkaartlezer achterin de bus niet goed werkt. Dit kan geconstateerd worden door het gebruik van eigen kaart of door observatie bij inchecken van andere reizigers. Geef in de toelichting aan waarom het niet goed werkt. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat de chipkaartlezer stuk is (lezer kan helemaal niet gebruikt worden) of omdat de software niet goed werkt (lezer functioneert wel maar inchecken lukt softwarematig niet goed).]
- Niet aanwezig
[Indien er geen chipkaartlezer achterin de bus aanwezig is.]

Tijdens de busrit wordt de werking van de OV-Chipkaartlezers blijvend getoetst door observatie van het inchecken en uitchecken van andere reizigers.

10.2. Werken de chipkaartlezers gedurende de meting?

- Ja, werken goed tijdens de rit
[De gehele rit kunnen passagiers zonder problemen in- en uitchecken. Ook wanneer de bus over één chipkaartlezer beschikt en deze goed werkt gedurende de rit.]
- Nee, lezer voorin is uitgevallen
[Tijdens de rit ontstaan er problemen met de lezer voorin de bus zodat deze niet meer door reizigers gebruikt kan worden voor in- en uitchecken.]

- Nee, lezer achterin is uitgevallen
[Tijdens de reis ontstaan er problemen met de lezer achterin de bus zodat deze niet meer gebruikt kan worden]
- Nee, beide lezers zijn uitgevallen
[Tijdens de rit ontstaan er problemen met beide lezers zodat zowel voorin als achterin de bus de lezer niet meer gebruikt kan worden.]
- Niet kunnen waarnemen
[Door gebrek aan passagiers of door beperkt zicht op de lezers heb je niet vast kunnen stellen of de lezers mogelijk niet goed meer functioneren.]
- Niet van toepassing
[Indien de chipkaartlezers al niet functioneerden ten tijde van het instappen.]

Als je nog aan het begin van de rit bent kan dit aspect moeilijk te beoordelen zijn. Wacht met beoordelen, totdat je hebt gezien dat andere reizigers gebruik maken van de chipkaartlezers tijdens de rit. Als het apparaat tot halverwege de rit werkt kun je aangeven dat de kaartlezers de hele rit goed werken. Mocht aan het einde van de rit blijken dat er sprake is van uitval dan dien je terug te gaan naar dit aspect en de beoordeling aan te passen.

Tijdens busritten wordt getoetst of er ook een afhaalmachine in de bus aanwezig is om OV-Chipkaart producten af te nemen. Tevens wordt getoetst of de afhaalmachine werkzaam is.

10.3. Is een werkende afhaalmachine aanwezig?

[Niet van toepassing op klein materieel]

- Aanwezig en correct werkzaam
[Hiervoor kies je als er een afhaalmachine in de bus aanwezig is en correct werkzaam is. Dit kan getoetst worden door het observeren van het gebruik andere reizigers. Let op! In de concessie Zuidoost-Brabant zit het oplaadapparaat aan de buitenkant van de bus. Deze dus kort checken met een OV-Chipkaart indien mogelijk bij het instappen. Afhaalapparaat in de bussen van Hermes hebben namelijk een slaapfunctie en anders is het niet waar te nemen of die werkzaam is.]
- Aanwezig maar werkzaamheid niet kunnen waarnemen
[De afhaalmachine is aanwezig maar het functioneren kan niet worden beoordeeld, omdat de machine niet wordt gebruikt of voor Zuidoost-Brabant niet zelf kunnen checken.]
- Aanwezig niet correct werkzaam
[Als er wel een afhaalmachine aanwezig is, maar deze staat uit of wordt gebruikt maar werkt niet naar behoren. Geef in de toelichting aan waarom het niet goed werkt. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat de afhaalmachine stuk is (kan helemaal niet gebruikt worden) of omdat de software niet goed werkt (rood kruis).]
- Niet aanwezig
[Er is geen afhaalmachine aanwezig in de bus.]

10.4. Opmerkingen chipkaart (uitgevallen) / afhaalmachine

11. Binnenkant voertuig

11.1. Is het voertuig schoon vanbinnen?

- Schoon
[Indien bij inspectie van vloer, wielkasten en stoelen blijkt dat er geen vieze plekken zijn en dat er regelmatig wordt schoongemaakt. Er zijn geen stoflagen of drankvlekken op de

vloer of tussen de stoelen. De bus lijkt recent schoongemaakt te zijn. Er is geen opstapeling van stof.]

- Redelijk schoon, want...

[Indien de bus wel wat plekken bevat die schoongemaakt kunnen worden, maar dit is niet storend. De bus is tijdens de meetdag al geruime tijd in exploitatie en dan is het verklaarbaar (bv door weersomstandigheden) dat er wat plekken zijn. Er is nauwelijks opstapeling van stof.]

- Vies, want...

[Indien er duidelijk veel vieze plekken in de bus aanwezig zijn. Deze plekken zijn ingelopen/ingetrokken en zitten er duidelijk al langere tijd. Er is een opstapeling van stof. De bus is al geruime tijd niet schoongemaakt.]

11.2. Is rommel in het voertuig aanwezig?

- Nee, niet aanwezig/gezien

[Indien er niet meer dan één stuk rommel is waargenomen. Denk aan zakjes, pakjes, blikjes, kranten, papiertjes, etc. op de stoelen en banken liggen. Het personeel maakt waarschijnlijk regelmatig een rondje in de bus om de rommel op te ruimen.]

- Ja, aanwezig namelijk...

[Indien er meer dan één stuk rommel aanwezig is. Denk aan zakjes, pakjes, blikjes, kranten, papiertjes, etc. op de stoelen en banken. Prullenbakken zijn al geruime tijd geleden geleegd.]

Ga voor het beoordelen van de aanwezigheid van graffiti niet alleen af van de plek waar jezelf zit. Graffiti komt het meest voor achterin de bus of op redelijk afgelegen zitplaatsen in de bus. Kijk ook daar (onopvallend) alvorens je een oordeel geeft.

11.3. Is graffiti in het voertuig zichtbaar?

- Nee, niet aanwezig/gezien

[Indien er niet/nauwelijks sprake is van graffiti op de stoelen of de wanden (in de bus). Onder graffiti wordt verstaan tekst, tekeningen en afbeeldingen gemaakt met inkt (pen, stif) en verf. Dus ook (dunne) teksten geschreven met een pen.]

- Ja, aanwezig namelijk...

[Indien er duidelijk graffiti zichtbaar is op de stoelen of de wanden. Vaak is dit te vinden aan de achterkant van de stoelen.]

Kijk voor het beoordelen van de reinheid van de bekleding niet alleen naar je eigen zitplaats. Kijk goed rond naar de bekleding van de zitplaatsen om je heen.

11.4. Is de bekleding schoon?

- Schoon

[Indien de bekleding er goed verzorgd en schoon uitziet. Als reiziger twijfel je niet om er te gaan zitten.]

- Redelijk schoon, want...

[Een aantal stoelen en banken bevat vlekken of enkele banken/stoelen bevatten graffiti.]

- Vies, namelijk...

[Veel stoelen en banken bevatten vlekken. Deze vlekken lijken er bovendien al geruime tijd te zitten. Stoelen en banken lijken niet vaak schoongemaakt te worden. Als er veel stoelen met beschadiging zijn dan beoordeel je de bekleding ook als niet schoon. Versleten bekleding ziet er namelijk ook niet schoon uit.]

11.5. Opmerkingen / bijzonderheden binnenkant

12. TFT-scherm Aanwezig

12.1. Is een TFT-scherm aanwezig en werkzaam?

- Ja, aanwezig en staat aan
[Er is/zijn TFT-schermen in het voertuig aanwezig. Deze schermen geven de juiste reisinformatie. Er zitten geen storingen in het scherm en alle haltes zijn te allen tijde goed leesbaar.]
- Ja, aanwezig maar staat uit of blijft hangen
[Er is wel een TFT-scherm aanwezig maar deze functioneert niet goed. Geef in de toelichting van de beoordeling aan wat er niet goed functioneert. Geef met een toelichting aan wat er niet goed functioneert, bijvoorbeeld: Scherm staat niet aan, Scherm staat wel aan maar heeft storing, Scherm staat wel aan maar vertoont onjuiste informatie. Maak eventueel een foto.]
- Niet aanwezig
[Er is geen TFT-scherm in het voertuig aanwezig.]

13. TFT-scherm

[Indien TFT-scherm aanwezig is en aan staat]

13.1. Worden de haltenamen op tijd weergegeven?

- Op tijd
[Het TFT-scherm toont tijdig de volgende halte. Er is tijd genoeg voor reizigers om te anticiperen en op de stopknop te drukken (bus). De chauffeur kan dan nog rustig remmen en comfortabel halteren.]
- Te vroeg
[Het TFT-scherm toont de informatie te vroeg. Dit kan betekenen dat er niet de juiste halte wordt weergegeven, maar dat het voertuig nog een eerdere halte moet passeren.]
- Te laat
[Het TFT-scherm toont wel de haltes maar is te laat. Dit kan betekenen dat de halte al gepasseerd is voordat hij wordt weergegeven. Ook kan het zijn dat het zo kort van tevoren wordt weergegeven, dat reizigers niet goed in staat zijn te anticiperen en de chauffeur niet meer comfortabel kan halteren.]

13.2. Toont het TFT-scherm aansluitende bussen op knooppunten?

[Indien het een aankomsthalte of knooppunt betreft]

- Ja, de informatie is correct
[Indien de aansluitinformatie op knooppunten correct wordt weergegeven. Dit aspect dient uitsluitend beoordeeld te worden als het een knooppunt betreft. Per knooppunt dient de juiste overstapinformatie weergegeven te worden. Het betreft hier de actuele vertrektijden. Controleer of de vertrektijden van de aansluitende bussen realistisch zijn. Deze informatie dient overeen te komen met de informatie die op het TFT-scherm in de bus wordt weergegeven.]
- Ja, maar is niet correct/compleet
[Indien de aansluitinformatie niet compleet is of onjuist. Indien niet compleet geef dan ook aan welke informatie ontbreekt.]
- Nee
[Indien er helemaal geen overstapinformatie op het TFT-scherm op een knooppunt wordt weergegeven.]
- Niet van toepassing
[Indien de rit/meting niet eindigt op een knooppunt, waardoor dit aspect dus niet kan worden beoordeeld.]

13.2. Toont het TFT-scherm reclame van externe partijen (geen vervoerder/provincie)?

- Nee, geen reclame van externe partijen
[De displays tonen in geen geval berichten met reclamedoeleinden. Onder reclame verstaan we berichten met reclamedoeleinden. Relevante mededelingen, zoals tariefwijzigingen en huisregels is geen reclame.]
- Ja, reclame van externe partijen
[De displays tonen berichten met reclamedoeleinden.]

13.3. Opmerkingen / bijzonderheden TFT-scherm

14. Halteafroep en Wifi

14.1. Is de halteafroep aanwezig en hoorbaar?

[Niet van toepassing op klein materieel]

- Ja, aanwezig en goed hoorbaar
[Indien de haltes (automatisch) worden omgeroepen in het voertuig. De informatie is goed hoorbaar in het gehele voertuig.]
- Ja, aanwezig maar slecht hoorbaar
[Indien de haltes (automatisch) worden omgeroepen in het voertuig. Deze informatie wordt echter dusdanig zacht omgeroepen dat het niet voor iedereen goed hoorbaar is.]
- Nee, afwezig
[De haltes worden niet (automatisch) omgeroepen.]

14.2. Is de halteafroep op tijd?

[Indien halteafroep aanwezig is]

- Op tijd
[De afroep is op tijd als er is tijd genoeg voor reizigers om te anticiperen en op de stopknop te drukken. De chauffeur kan dan nog rustig remmen en comfortabel halteren]
- Te vroeg
[Indien de afroep te vroeg is. Dit kan betekenen dat niet de juiste informatie wordt gegeven, maar dat het voertuig nog een eerdere halte moet passeren.]
- Te laat
[Indien de halteafroep te laat is. Dit kan betekenen dat de halte al gepasseerd is voordat hij wordt omgeroepen. Ook kan het zijn dat het zo kort van tevoren wordt omgeroepen, dat reizigers niet goed in staat zijn te anticiperen en de chauffeur niet meer comfortabel kan halteren.]
- Niet van toepassing
[Indien het halte afroepsysteem niet aanwezig is of niet hoorbaar is.]

Let op! In concessie Zuidoost Brabant op de lijnen 400 en 401 van/naar Eindhoven Airport beoordelen of de reisinformatie (TFT-scherm en Halte afroep) naast het Nederlands ook in het Engels wordt toegelicht. Dit aangeven bij algemene opmerkingen over reisinformatie. Is Engelse reisinformatie aanwezig (ja/nee)?

14.3. Is gratis Wi-Fi in de bus?

- Ja, netwerk aanwezig en werkzaam
[Indien er een Wi-Fi netwerk beschikbaar is in de bus en deze ook daadwerkelijk naar behoren werkt. Om het netwerk te testen, maak je verbinding met het netwerk. Op het moment dat je verbinding hebt, zoek je op het internet een willekeurig zoekwoord op, als dit binnen 15 seconden laadt, dan is het netwerk goed werkzaam.]
- Nee, wel netwerk niet (goed) werkzaam
[Indien er wel een Wi-Fi netwerk beschikbaar is, maar deze niet werkzaam is. Dit is van

toepassing, indien je geen verbinding met het netwerk tot stand kunt brengen of wanneer het internetgebruik niet werkt na het succesvol tot stand brengen van een verbinding met het netwerk.]

- Nee, geen netwerk aanwezig
[Indien er helemaal geen WiFi netwerk beschikbaar is.]

14.4. Opmerkingen / bijzonderheden afroep / wifi

15. Chauffeur

15.1. Hoe is de rijstijl van de chauffeur?

- Goed
[Indien het rijgedrag van de chauffeur comfortabel is. De chauffeur trekt rustig op, rijdt met normale snelheid, remt vroegtijdig af en rijdt rustig door bochten. Het rijgedrag is niet storend voor de reiziger.]
- Matig
[Indien het rijgedrag chauffeur leidt tot ongemak. Chauffeur geeft onnodig veel gas, remt hard, neemt bochten met (te) hoge snelheid. Ook indien de chauffeur meermaals een stoepand meepakt en haastig rijdt.]
- Slecht
[Rijgedrag chauffeur is niet comfortabel. Chauffeur houdt geen rekening met passagiers/bagage in gangpad. Hij/zij trekt te snel op en/ of raakt straatmeubilair waardoor bus schokt. Ook agressief en/of gevaarlijk rijden in het verkeer valt hier onder. Chauffeur rijdt bijvoorbeeld door rood of rijdt met een veel hogere snelheid dan toegestaan.]

15.2. Groet de chauffeur de reiziger?

- Chauffeur groet wel
[Wanneer chauffeur groet, wie eerst groet is niet relevant.]
- Geen chauffeur gezien (bij instappen)
[Wanneer bij het instappen (denk bv. aan station) nog geen chauffeur aanwezig is in de bus.]
- Chauffeur groet niet, maar is niet verwijtbaar
[Wanneer chauffeur niet groet maar is afgeleid omdat hij/zij bezig is met reiziger en/of afstellen voertuig.]
- Chauffeur groet niet en is verwijtbaar
[Wanneer chauffeur is afgeleid en/of onoplettend door bijv. gebruik mobiel.]

15.3. Draagt de chauffeur een herkenbaar uniform?

- Ja
[Indien de chauffeur een herkenbaar uniform draagt. Bijvoorbeeld een donkerblauwe colbert, een donkerblauwe pantalon, lichtblauw/wit overhemd en een geel/blauw stropdas (Hermes outfit). Medewerkers van Arriva dragen vaak een donkerblauwe colbert, een wit overhemd en een lichtblauwe stropdas. Ook is het Arriva logo weergegeven op de kleding. Sommige chauffeurs dragen minder formele kleding, maar als het zichtbaar van Arriva of Hermes is, dan is het correct.]
- Nee
[Indien de chauffeur geen herkenbaar uniform draagt (bijvoorbeeld eigen kleding).]

15.4. Stelt de chauffeur zich open op richting de reiziger?

- Ja, chauffeur is goed beschikbaar voor vragen
[De chauffeur stelt zich open op, makkelijk toegankelijk richting de reiziger voor het stellen van vragen. De chauffeur wordt bijvoorbeeld niet afgeleid door de radio en zondert zich niet af door middel van het dragen van oordopjes.]

- Nee, chauffeur heeft radio aan of oordopjes in
[Indien de chauffeur zich niet open opstelt richting de reiziger door middel van het dragen van oordopjes of het aan staan van de radio.]
- Nee
[Indien de chauffeur op een andere manier ontoegankelijk is en zich niet open opstelt richting de reiziger. Bijvoorbeeld door de reiziger te negeren, geen antwoord te geven op vragen, kortaf te zijn, chagrijnig reageren etc.]
- Niet kunnen waarnemen
[Indien je dit aspect niet hebt kunnen waarnemen.]

15.5. Helpt de chauffeur reizigers met vragen op een adequate wijze?

- Ja, chauffeur helpt reiziger(s) goed
[Indien de chauffeur de vragen van reizigers goed beantwoordt, de bereidheid heeft om de vragen te beantwoorden, hulpvaardig is naar reizigers toe.]
- Nee, chauffeur helpt reiziger(s) onvoldoende
[Indien de chauffeur de reizigers niet naar behoren helpt, geen, nauwelijks of verkeerd antwoord geeft op de vragen, niet de gewenste hulp biedt die de reiziger wel verwacht.]
- Niet kunnen waarnemen
[Indien je dit niet hebt kunnen waarnemen. Dus bijvoorbeeld als er geen vragen aan de chauffeur worden gesteld.]

15.6. Opmerkingen / bijzonderheden chauffeur

16. Bezetting

16.1. Hebben alle reizigers een zitplaats?

- Ja, iedereen kan zitten
[Alle reizigers in de bus zitten of kunnen zitten. Als er reizigers zijn die wel kunnen zitten maar toch blijven staan is er in principe genoeg capaciteit. Beoordeel dit dan ook als "Iedereen kan zitten".]
- Nee, enkele gedwongen staanplaatsen
[Alle zitplaatsen zijn bezet en enkele reizigers (minder dan 10) moeten noodgedwongen staan.]
- Nee, veel gedwongen staanplaatsen (>10)
[Alle zitplaatsen zijn bezet en veel reizigers (meer dan 10) moeten noodgedwongen staan.]
- Reizigers kunnen niet mee en blijven achter, vanaf halte
[Het is zo druk in het voertuig dat reizigers niet meer meekunnen. Vul in dit geval in het opmerkingenveld de halte in waar vanaf de reizigers niet mee kunnen.]

Let op: Voor de nieuwe concessie West-Brabant is de eis 5.1.5 t/m 5.1.6 van toepassing.

17. Duur staan passagiers (alleen van toepassing op de concessies Oost- en Zuidoost-Brabant)

17.1. Moeten reizigers langer dan 15 minuten staan?

- Ja, langer dan 15 minuten
[Indien reizigers langer dan 15 minuten in de bus moeten staan.]
- Nee, korter dan 15 minuten
[Indien reizigers korter dan 15 minuten in de bus moeten staan.]

17.2. Opmerkingen / bijzonderheden bezetting

[Ten aanzien van de voorgaande aspecten van 'Bezetting' is het mogelijk om opmerkingen te plaatsen. Dit is optioneel. Geef concreet aan waar de opmerking betrekking op heeft.]

Voorbeeld: Reizigers kunnen niet mee maar er rijdt tevens een extra bus die de reizigers oppikt / Reizigers verdelen zich niet goed in het voertuig.]

18. Materieelinzet

18.1. Is het juiste voertuig ingezet voor de rit?

- Ja
[Het juiste type voertuig is ingezet voor de rit.]
- Nee, niet conform productformule
[Het voertuig voldoet niet aan de juist eisen voor de productformule]
- Nee, niet conform materieellijst
[Het voertuig voldoet niet aan de materieleisen voor de betreffende rit]

Aan het einde van de rit dien je altijd de werkelijke aankomsttijd te noteren. Leg de aankomsttijd vast op het moment dat de bus ook feitelijk aankomt. Zorg dat deze op de minuut nauwkeurig is.

19. Aankomst

19.1. Is het lijnnummer op de achterkant aanwezig en correct?

- Ja, aanwezig en correct
[Indien het lijnnummer aanwezig en leesbaar is en overeenkomt met het rooster.]
- Nee, lijnnummer niet aanwezig
[Indien het lijnnummer ontbreekt.]
- Nee, lijnnummer niet correct
[Indien het lijnnummer niet overeenkomt met het rooster of onleesbaar is.]

19.2. Welke huisstijl hanteert de bus aan de buitenkant?

- Bravo
[Voertuig is rood en wit met Bravo logo.]
- Bravodirect
[Voertuig is rood en wit met Bravodirect logo.]
- Brabantliners
[Voertuig is rood en wit met BrabantLiner logo.]
- Anders, namelijk...
[Licht toe welke kleur/huisstijl het voertuig hanteert.]

20. Omstandigheden

Om te kunnen constateren of er bijzonderheden waren die van invloed geweest kunnen zijn op de meting dien je te registreren of deze van toepassing zijn geweest. Het gaat daarbij om je eigen beoordeling. Deze beoordeling kan ook tot stand komen door extra informatie (bijvoorbeeld omroep, nieuws, gebeurtenissen,) etc.

20.1 Zijn extreme omstandigheden van invloed op de resultaten van de meting?

- Nee
[Indiener geen bijzondere externe omstandigheden geconstateerd zijn die de dienstuitvoering beïnvloeden.]
- Ja, werkzaamheden
[Indiendoor werkzaamheden de dienstuitvoering is verstoord. Dit heeft geleid tot vertraging of bijvoorbeeld tot onjuiste reisinformatie.]

- Ja, extreme weersomstandigheden
[Indiend door extreme weersomstandigheden (sneeuw, ijzel etc.) de dienstuitvoering is verstoord. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot vertraging.]
- Ja, evenementen
[Indiend door evenementen de dienstuitvoering is verstoord. Dit heeft geleid tot vertraging of bijvoorbeeld tot onjuiste reisinformatie.]
- Ja, ongevallen
[Indiend door een ongeval de dienstuitvoering is verstoord.]
- Ja, vertraging / file
[Indiend door drukte op de weg de dienstuitvoering is verstoord. Geef jouw inschatting of dit een bijzondere omstandigheid was of dat dit reguliere drukte is in bijvoorbeeld spits tijden.]

20.2. Opmerkingen / bijzonderheden overig