



Agenda

Ecomobiel, vakbeurs voor duurzame mobiliteit. Ahoy Rotterdam, 8 en 9 oktober. Kijk op ecomobiel.nl.



Tweets

Je bent pas een echte student als je goed weet te anticiperen op storingen in het ov/of je hebt 9920v



Tweets

@xxx, via @9292 krijg je het beste reisadvies. Succes en alvast een goede reis.

Prachtige levensvraag op de site van 9292 ... 'Waar wil je heen?'

De psychologie van het overstappen



Hoe komt het dat brave huisvaders in de auto soms veranderen in agressieve tijdbommen? Wat gebeurt er met mensen als ze elke dag als een haring in een ton in overvolle metro's of treinen gepakt zitten? Verkeerspsycholoog Gerard Tertoolen van XTNT is gefascineerd door gedrag van mensen in het verkeer. Tijdens 9292 InterActie op 20 juni leidde hij een workshop over 'de psychologie van het overstappen'. En wat voor invloed goede, of juist ontbrekende reisinformatie daarop heeft. Ook in *Reiswijzer* doet hij zijn verhaal.

"Onze hersenen zijn gebouwd om gedrag zo veel mogelijk te automatiseren", vertelt Tertoolen. "Dat geeft zekerheid, rust. Het maakt ook dat we ons altijd even onprettig voelen als we van de ene trein op de andere moeten overstappen. Of van de bus op de tram. De overstap is de zwakste schakel in de ov-keten, vooral als we het traject niet goed kennen. De hang naar zekerheid verklaart ook waarom het zo lastig is om verstokte automobilisten in het openbaar vervoer te krijgen. Als je mensen aanspoort hun gedrag te veranderen, geef je ze per definitie een gevoel van onzekerheid. En net als bij een hert dat geritsel in de struiken hoort, bereiden onze hersenen ons als het ware voor om vluchtgedrag te vertonen. In zo'n vluchtmodus staan we niet open voor relaxed nieuwe dingen ontdekken. Als we niet gewend zijn om over te stappen, zullen we al snel weerstand vertonen en vooroordelen bevestigd zien. Daartegenin gaan, zeggen dat het wel meevalt, werkt dan averechts. Dat is een van de valkuilen bij pogingen om mensen tot gedragsverandering te brengen: je moet bezwaren niet ontkennen, maar mensen aangenaam verrassen en duidelijk zijn."

Gedragsprincipes

Eén pasklare oplossing heeft Tertoolen niet op zak, die is er ook niet, "maar de psychologie biedt legio interessante aanknopingspunten. Meer dan er tot nu toe worden benut. Zo gelden bij overstapgelegenheden verschillende gedragsprincipes waarmee bij de inrichting rekening kan worden gehouden. Bij de verbouwing van Den Haag Hollands Spoor hebben we een aantal algemeen toepasbare gedragsprincipes opgesteld.

Simpele vuistregels die de overstap prettiger kunnen maken: bied geen tegenstrijdige informatie aan bijvoorbeeld, houd rekening met verschillende groepen reizigers bij het overstappen, sluit aan bij wat reizigers verwachten en bedenk bij de inrichting en informatievoorziening dat hij niet alles tegelijk kan. Niet zo ingewikkeld, maar je moet het wel allemaal doen."

Onmogelijke hoek

Reisinformatie nam een nadrukkelijke plaats in op de lijst. "Goede reisinformatie draagt bij aan het welbevinden van de reiziger. Die moet wat je hem voorschotelt dan wel vinden, begrijpen, kunnen en willen. Dus bijvoorbeeld geen hele korte overstappen aanraden als je daarvoor naar een ander perron moet." Uit eigen onderzoek en ervaring weet Tertoolen dat het op al die fronten weleens misgaat. "Een tijd terug moest ik op station Nijmegen overstappen op een bus. Mij was verteld dat er een bord hing waar precies op stond welke bussen waar vertrokken. Dat was ook zo, maar dat bord bleek in een onmogelijke hoek te hangen, bijna onvindbaar. Als er treinen uitvallen, gaat het vaak helemaal mis met de informatievoorziening. Hele kuddes reizigers raken in vertwijfeling."

Geen afleiding

Een van de zwakke punten, vindt Tertoolen, is dat systemen vaak gebaseerd zijn op de mensen die goed weten hoe het werkt. "Wat je zou willen, is dat juist mensen die niet gewend zijn met het openbaar vervoer te reizen, de spelregels ook meteen begrijpen. Ook op dat vlak is er meer mogelijk. Ik denk dan aan 'functional ambiance', een integrale

Over XTNT

Gerard Tertoolen is werkzaam bij XTNT Experts in Traffic and Transport. Dit bureau onderzoekt en ontwikkelt oplossingen voor de huidige en te verwachten verkeers- en vervoersproblemen en begeleidt de invoering van deze oplossingen. Met en voor opdrachtgevers, bestuurders, verkeersdeelnemers en (andere) belanghebbenden. www.xtnt.nl

ontwerpmethodiek waarbij je in een omgeving de inrichting, informatie en looproutes in samenhang ontwikkelt. 'Functional ambiance' is ontworpen voor straten, maar het is ook goed toepasbaar op overstaphaltes. Hoe leid je mensen efficiënt van de ene plek naar de andere? Loopgedeelten mogen saai en onpersoonlijk zijn zodat iedereen doorloopt en niet wordt afgeleid. Waar mensen moeten wachten, daar moet het gezellig en warm zijn. Nu heb je op de grotere Nederlandse stations meestal veel eettentjes, maar geen plek om rustig te werken. Terwijl daar wel behoefte aan is. Het maakt de wachttijd niet korter, maar wel aangenamer."

Wereld te winnen

Ook op het gebied van reisinformatie ziet Tertoolen grote mogelijkheden. "Het is natuurlijk al enorm verbeterd ten opzichte van de tijd van de 'busboekjes'. Maar als het bijvoorbeeld gaat om realtime, op de individuele reiziger toegesneden informatie, of om multimodale systemen waarin ook fiets- en autoverkeer worden meegenomen, dan is er nog een wereld te winnen. Ik weet dat er in die hoek allerlei ontwikkelingen gaande zijn, dat iedereen ermee bezig is, maar de mensen thuis zien daar nog te weinig van. Ik ben benieuwd!" ■