

amsterdam
bereikbaar



Freek, 45 jaar

- Woont op 45 minuten afstand van Amsterdam
- Samenwonend, twee kinderen
- HBO commerciële economie en bedrijfskunde
- Tijd doorbrengen met vrienden en familie

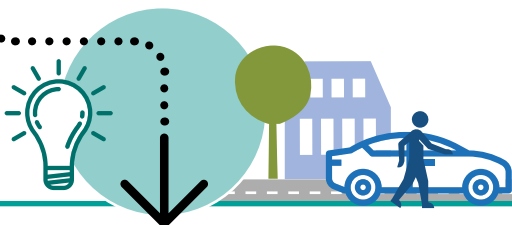
Wat kan de persona forens Freek voor jou betekenen?

Freek bestaat niet echt. Zijn profiel is samengesteld op basis van gesprekken met echte forenzen. Dit helpt je om door hun ogen naar de diensten van Amsterdam Bereikbaar te kijken. Hoe beter je Freek leert kennen, hoe beter je deze doelgroep kunt ondersteunen.

Reis voorbereiden

Reist Freek naar zijn werk, dan doet hij dat op de automatische piloot. Bij nieuwe bestemmingen bereidt hij zijn reis wél voor. Dat doet hij meestal een dag van tevoren met Google Maps.

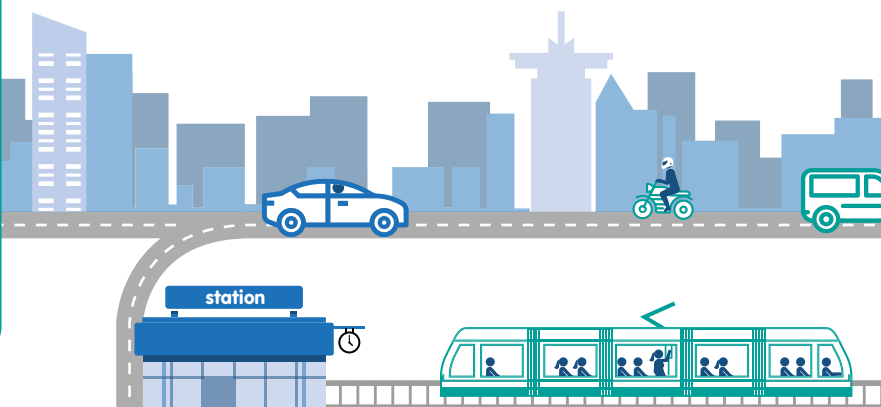
- Als hij naar Amsterdam reist, checkt hij voor vertrek of er vertragingen op de geplande route zijn.
- Voor het OV gebruikt Freek 9292. Reist hij alleen met de trein? Dan gebruikt hij de NS Reisplanner.
- Om bij belangrijke afspraken op tijd te komen, gaat hij gemiddeld een half uur eerder weg van huis.



Dit wil Freek weten:

- Waar is de eindbestemming precies?
- Hoe lang duurt de reis?
- Loopt de reis zoals verwacht?
- Hoe laat moet ik vertrekken?
- Is het druk op het tijdstip van vertrek?
- Met welke vervoersmiddelen kan ik reizen?
- Moet ik overstappen?
- Kom ik vertragingen tegen?
- Kan ik mijn tijd onderweg nuttig besteden?

„ *Ik ben een mensenmens en besteed graag veel tijd buiten de deur.* ”



Verplaatsen door de stad

Veel verkeer, overvolle trams: Freek vindt Amsterdam maar druk. Hij probeert de spits daarom te mijden. En het OV ook, zeker ten tijde van corona. Hij houdt niet van stressen en reist dus het liefst op zijn gemak. Bij een belangrijke afspraak gaat hij bijvoorbeeld 30 minuten eerder van huis weg.

- Pakt het liefst de auto.
- Op tijd komen is een must, bij voorkeur zonder haastige of ambitieuze overstap.
- Freek maakt gebruik van het OV, maar vindt het net als parkeren erg duur.
- In het OV ziet hij het liefst om de 5 à 6 minuten een nieuwe rit, ook in de avond.
- Vertragingen zijn vervelend, vooral als hij er geen up-to-date informatie over ontvangt.

Op pad tijdens werkzaamheden

In Amsterdam ligt altijd wel een straat open. Maar werkzaamheden zijn nu eenmaal noodzakelijk, dat begrijpt Freek heel goed. Is hij van tevoren op de hoogte van eventuele verkeershinder? Dan stoort hij zich er onderweg aanzienlijk minder aan.

- Bekijkt zijn route van A naar B en niet per stadsdeel in Amsterdam.
- In het OV vertrouwt hij volledig op de aangegeven vertrektijden. Komt de tram niet, dan wacht hij op de volgende.
- Het is vervelend om te laat te komen door onverwachte stremmingen.
- Weinig, geen of slechte informatie werkt frustrerend. Denk aan onlogische omleidingen, onleesbare of onduidelijke borden, of navigatie die naar nieuwe stremmingen leidt.
- Bij werkzaamheden volgt Freek de aanwijzingen langs de weg of gebruikt hij Google Maps.

Informatiebehoefte

Onderweg naar zijn werk wordt Freek weleens verrast door werkzaamheden. Daarna kijkt hij pas hoe hij de volgende keer moet rijden, meestal via Google Maps, de NS Reisplanner of 9292. Heeft hij een afspraak op een nieuwe plek? Dan vertrouwt hij blind op het advies dat diezelfde reisapps hem geven.

Communicatie over werkzaamheden

Freek volgt meestal de borden en aanwijzingen langs de weg en op het station.

Denk hierbij aan een dynamisch route-informatiepaneel (DRIP), berm-drip, auto-drip, tekstkar, centraal bediende treinaanwijzer, perronverwijzer, passagier informatie display (PID) en dynamische reizigersinformatie.

Als op de radio wegen genoemd worden die voor zijn reis relevant zijn, bekijkt hij vananaarbeter.nl.

Dit wil Freek weten bij werkzaamheden:

- Als het gaat om zelf informatie verkrijgen, moet Freek wel een beetje getriggerd worden.
- Meestal zoekt hij via Google op 'werkzaamheden' + 'straatnaam' of 'stadsdeel' en vindt hij wel een relevant artikel.
- Hij ontvangt graag (nieuws)brieven relevant voor zijn persoonlijke reisgedrag. Het liefst een korte mail over aanstaande verkeershinder met grote impact, en een bijlage als naslagwerk.
- Ook wil hij pushmeldingen ontvangen op zijn telefoon.
- Informatie vanuit zijn werkgever bij werkzaamheden met grote impact is welkom.
- Bij advertenties of artikelen ziet hij graag een korte en bondige tekst in een leesbaar lettertype (Verdana 12). Met een aansprekend beeld dat de tekst ondersteunt.
- Bij video is zijn voorkeur 1 à 2 minuten, eventueel een combinatie van animatie en echte beelden (zolang het hele plaatje maar kloppend, betrouwbaar en realistisch is).

Dit wil Freek graag ontvangen:

- Informatie over werkzaamheden met grote impact en op zijn dagelijkse routes.
- Bij korte werkzaamheden: een week van tevoren, in een straal van ongeveer 3 straten.
- Bij langwerkzaamheden langer dan een jaar: twee maanden van tevoren, in een straal van 5 tot 10 km. Graag een herinnering 1 à 2 weken van tevoren. Twee weken voor aanvang moet de informatie echt duidelijk onder de aandacht worden gebracht.
- Een vast aanspreekpunt waar hij meldingen over stremmingen kan doorgeven.
- Een documentenpagina met extra informatie over werkzaamheden.

amsterdam
bereikbaar



Bianca, 45 jaar



Amsterdam



Samenwonend



MBO



Sporten, tijd doorbrengen met vrienden en familie

Wat kan de persona bewoner Bianca voor jou betekenen?

Bianca bestaat niet echt. Haar profiel is samengesteld op basis van gesprekken met echte bewoners. Dit helpt je om door hun ogen naar de diensten van Amsterdam Bereikbaar te kijken. Hoe beter je Bianca leert kennen, hoe beter je deze doelgroep kunt ondersteunen.

Reis voorbereiden

Alledaagse ritjes bereidt Bianca niet voor, maar in het geval van een belangrijke afspraak of onbekende eindbestemming wel. Dat doet ze een dag van tevoren en met Google Maps, de NS Reisplanner, 9292, ANWB, AT5 of fietsrouteplanners. Meestal checkt ze een kwartier voor vertrek nog even of alles volgens plan verloopt.

Om bij belangrijke afspraken op tijd te komen, gaat ze 10 minuten eerder weg van huis. Moet Bianca door de spits? Dan schat ze de reistijd van tevoren in.



Dit wil Bianca weten:

- Waar is de eindbestemming precies?
- Hoe lang ben ik onderweg?
- Welke mogelijke routes zijn er?
- Wat is de snelste route?
- Welke vervoersmiddelen heb ik nodig?
- Wat zijn de vertrektijden van het OV?
- Kom ik obstakels tegen?
- Hoe laat moet ik vertrekken?
- Klopt mijn inschatting van tijd?

Verplaatsen door de stad

Bianca kent Amsterdam op haar duimpje en is de drukte gewend. Ze wil vrij zijn om te gaan en staan waar ze wil, maar reist weinig buiten de stad. Daar past de fiets perfect bij. Het enige lastige aan haar favoriete vervoersmiddel? Dat ze hem in de rekken niet altijd kwijt kan.

- Snel en efficiënt van A naar B klinkt haar als muziek in de oren.
- Gebruikt haar auto amper en vindt parkeerkosten duur.
- Vindt het OV betrouwbaar prijzig, en in de avond is het lastig thuiskomen
- Wil minder asociale wegmisbruikers en (grote) groepen toeristen tegenkomen.
- Baalt van onverwachte vertragingen.
- Ziet het liefst meer fietsstraten waar auto's en andere snelle weggebruikers te gast zijn.

**„Weer of geen weer,
je ziet mij altijd op
de fiets!“**



Op pad tijdens werkzaamheden

Werkzaamheden zijn de Amsterdamse hobby, als je het Bianca vraagt. Rijdt ze er onderweg tegenaan? Dan vloekt ze even, maar gaat daarna (meestal) moeiteloos over op plan B.

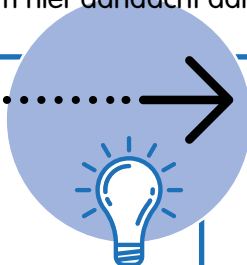
- Onverwachte hinder is het vervelendst. Wist ze er al van? Die 'o ja' scheelt ergernis.
- Borden en andere aanwijzingen zijn niet altijd duidelijk.
- Ze baalt als ze van de ene omleiding in de andere terecht komt.
- Soms rijdt ze niet direct om, maar trotseert ze de werkzaamheden.

Informatiebehoefte

Bianca checkt vrijwel nooit van tevoren of er verkeershinder is, maar loopt er onderweg vanzelf tegenaan. Komt er relevante informatie over werkzaamheden op haar pad? Dan is ze wel bereid om hier aandacht aan te besteden. Zeker als deze specifiek en persoonlijk is.

Communicatie over werkzaamheden

- Bianca kent de site en nieuwsbrief van de gemeente en krijgt geregeld bewonersbrieven.
- Papier gooit ze snel weg, dus ze wil graag plek waar ze alles digitaal kan terugvinden.
- De meeste informatie krijgt ze via reisapps: Google Maps, ANWB, NS Reisplanner en Waze.
- (Matrix)borden langs de weg en op stations houdt ze in de gaten.
- Als ze hinder nadert, vindt ze het handig om alerts te ontvangen via mail of app.
- Bij voorkeur in de vorm van korte tekst, ondersteund met beeld dat meer inzicht geeft.
- Het liefst inclusief een plattegrond waar ze omleidingsroutes op kan vinden.
- De communicatie mag in meerdere talen, omdat veel mensen geen Nederlands lezen.
- Echte mensen op beeld vindt ze geloofwaardiger overkomen dan animatie.



Dit wil Bianca weten bij werkzaamheden:

- Waar zijn de werkzaamheden?
- Hoe lang duren ze?
- Wat gaat er gebeuren?
- Wanneer beginnen de werkzaamheden?
- Hoe moet ik omrijden?
- Hoeveel extra reistijd kost het me?
- Wie of wat is het aanspreekpunt?



Dit wil Bianca graag ontvangen:

- Informatie over hinder in haar straat, maar ook in haar wijk en op dagelijkse routes.
- Bij kortdurende werkzaamheden: een week voor aanvang.
- Bij langdurende werkzaamheden: een maand voor aanvang, gevolgd door een herinnering weken twee weken van tevoren. Frequente updates worden hierbij op prijs gesteld.
- Een link naar meer online informatie over de werkzaamheden.
- Een plek waar ze terecht kan om vragen en klachten te melden.

