



# ONDERZOEK OBSERVATIE START CONCESSIE AML

Gemaakt voor: Vervoerregio Amsterdam  
Auteur: Ronald de Waal en Jeroen Kuijpers  
Datum: 15 januari 2018  
Projectnummer: 20171206

**Colofon**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de uitgever of auteur

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
2. Uw vraag	4
3. onderzoeksverantwoording	5
4. Algemene indruk	6
5. De resultaten	8

## 1. INLEIDING

De Vervoerregio Amsterdam heeft Vitence Mobiliteit gevraagd controlemetingen binnen de concessie Amstelland- Meerlanden uit te voeren. Het betreft punctualiteitsmetingen op locatie en mystery guestmetingen in de bus. Specifiek gaat het om onderzoek van de lijnen van R-Net.

## 2. UW VRAAG

Als opdrachtgever heeft u concreet behoefte aan de beantwoording van de volgende vraag:

Het controleren buiten de bus van:

- Beginpunctualiteit van ritten verspreid over de regio in de spits.
- Rituitval monitoren vanaf beginpunt.
- Reisinformatie op drispanelen.

Het controleren In de bus van:

- Het aanschaffen van losse tickets in het voertuig.
- De aspecten die standaard in het mystery guest onderzoek worden opgenomen.

Aanvullend heeft u tijdens de uitvoering van het onderzoek gevraagd een check uit te voeren op de lijst met aspecten die is aangeboden voor de start van de concessie. Behalve bovenstaande punten zijn dit:

- Controle vestiging OV servicewinkel van Connexxion waarbij reisinformatie in de regio wordt gegeven.
- Reisinfo app (We City) installeren / checken op reisinfo/kaartverkoop
- Controle knooppuntbegeleiding: Begeleiden bij drukte (spits) het instaproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.
- Reizen op saldo Nachtbus (Check bij OV servicewinkel).
- Controle oplaadautomaat: Opladen van de kaart, opladen van reisproposities op de kaart.
- Controle verkoop & ticketautomaat. Naast opladen kunnen hier ook wegwerpchipkaarten worden gekocht.
- Check dienstregeling info (online) tijdens Oud en Nieuw.
- Controle AML Flex

### 3. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Vanaf woensdag 20 december zijn buiten busmetingen in combinatie met mystery guestmetingen in de bus uitgevoerd. Voor de punctualiteit en rituitval betekent dit: Controle geplande vertrektijd en gerealiseerde vertrektijd bij beginpunt van een lijn. Verder is nagegaan of de informatie op de drispanelen correct is.

Er is voor gekozen de onderzoekslocaties strategisch te kiezen zodat veel metingen in korte tijd zijn uitgevoerd. Ten bate van de betrouwbaarheid van onderzoek is er ook een spreiding over het onderzoeksgebied toegepast. In tabel 1 staan de onderzoekslocaties en het totaal aantal afgenomen metingen weergegeven.

Tabel 1: **Onderzoekslocaties**

Onderzoekslocaties	Woe 20-12	Don 21-12	Vrij 22-12	Woe 27-12	Don 28-12	Totaal
Haarlem Station	60	79	61	75	83	358
Amsterdam Bijlmer Arena	46	58		36	56	196
Amsterdam Station Zuid		57	39		33	129
Uithoorn Busstation		30	41			71
Amstelveen Busstation			21			21
Amsterdam CS				36		36
Amsterdam Elandsgracht			18			18
Aalsmeer Hortensiaplein				23		23
Hoofddorp Station					18	18
Hoofddorp Spaarne Gasthuis				19		19
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>224</b>	<b>177</b>	<b>193</b>	<b>192</b>	<b>890</b>

In totaal zijn 889 buiten busmetingen uitgevoerd. Het aantal mystery guestmetingen is uitgevoerd in roosters op dezelfde dagen. In totaal hebben 6 mystery guests 243 metingen uitgevoerd. Hierbij zijn 144 verschillende voertuigen gecontroleerd.

Het aanvullende onderzoek heeft plaatsgevonden op 29 december, 2 en 4 januari. Dit onderdeel van het onderzoek heeft plaatsgevonden in de vorm van observaties, waarbij alle aspecten zijn gecontroleerd. De observaties zijn verder aangevuld met constatering die gedaan zijn gedurende de gehele onderzoeksperiode.

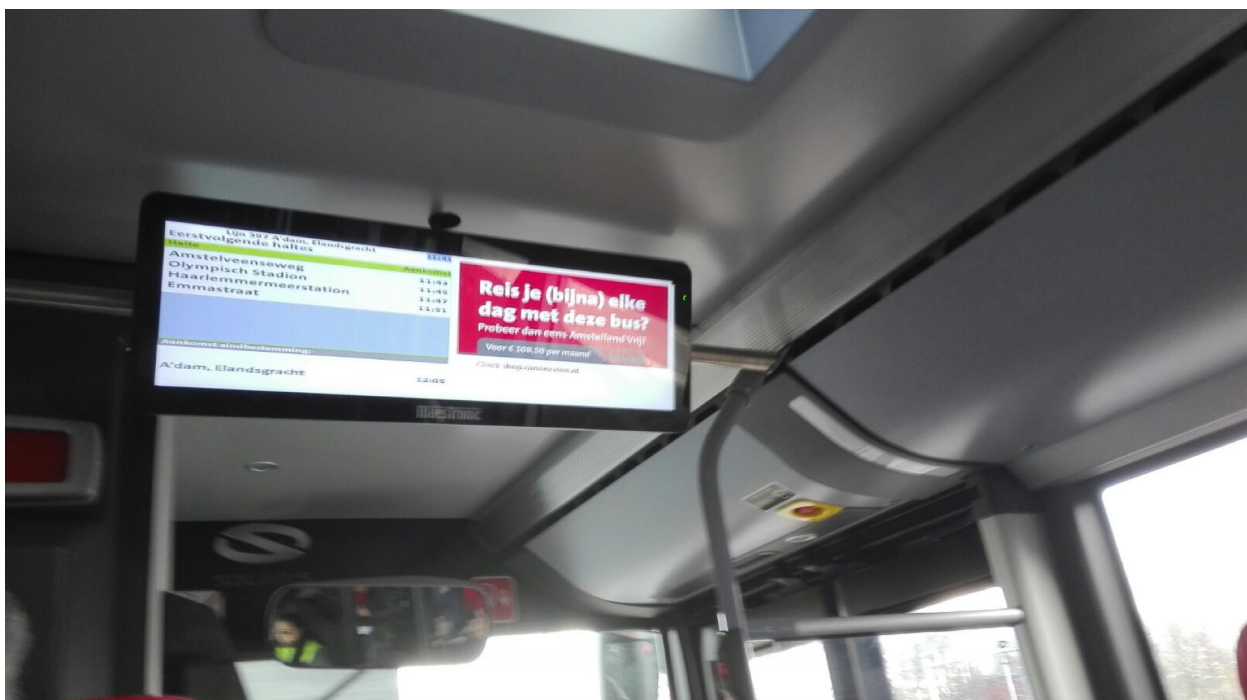
## 4. ALGEMENE INDRUK

Vitence heeft van 2014 t/m 2017 de concessie Amstelland-Meerlanden gemonitord. Op 10 december 2017 ging de nieuwe concessie in die ook door Connexion wordt uitgevoerd. De Vervoerregio heeft Vitence gevraagd extra metingen, tijdens de start van de nieuwe concessie uit te voeren. Gedurende deze metingen vanaf eind december 2017 vielen een aantal zaken op.

Op R-Net lijnen 255, 300, 341, 346, 356 en 397 zijn overwegend nieuwe bussen gemeten, op lijn 347 en 357 zijn respectievelijk 5% en 26% nieuwe bussen gemeten. De bussen waren minder schoon aan de buitenkant dan in de vorige dienstregeling. De (beetje) vieze bussen waren uitsluitend nieuwe bussen.

Tijdens de metingen werkte de wifi in de nieuwe bussen nagenoeg niet (in slechts 1 meting werkte deze). In de 'oude' bussen werd bij een aantal metingen wel wifi geconstateerd.

De halteschermen waren in 85% van de 'oude' bussen correct werkzaam. In 70% van de nieuwe gemeten bussen werkten de halteschermen correct. De schermen waren slecht leesbaar doordat de informatie in een half scherm werd weergegeven naast algemene informatie en het onderste deel (volgende halte) niet altijd geheel op het scherm werd weergegeven. De letters en cijfers waren vervormd (platter). In veel nieuwe geledebussen werkte de halteinformatie in het voorste scherm niet. In nieuwe niet-geledebussen hingen 2 schermen (1 in rijrichting en 1 tegen rijrichting) waardoor reizigers achterin geen halteinformatie op het scherm konden lezen. Op diverse schermen werden de haltes juist weergegeven en de doorkomsttijden niet. Meestal betrof het dan de geplande tijden op het scherm. Op lijn 347 en 357 werden de haltes op de 'De Lairesestraat' getoond die vanwege een reconstructie (tot maart 2018) niet worden aangedaan.



De omroep werkte in nagenoeg alle bussen wel, maar stond soms te hard. Hierdoor vervormde het geluid en was de omroep soms niet verstaanbaar.

Er was meer rituitval tijdens de metingen in de nieuwe dienstregeling. De punctualiteit was op diverse lijnen lager dan in de vorige dienstregeling, met name op lijn 347 en 357. In de dienstregeling voor 10-12-2017 werd hier (lijn 170 en 172) eveneens de meeste vertraging geconstateerd. De vertraging leek in de nieuwe dienstregeling groter te zijn. Dit geldt ook voor lijn 346 en 300.

De informatie op de DRIS schermen was op beginpunt ad-hoc. De bussen werden weergegeven conform dienstregeling. Bij vertraging werd de verwachte tijd meestal aangepast nadat de geplande tijd verstreken was. Op tussenliggende haltes verschenen bussen te vroeg op de DRIS of niet. Vooral op lijn 347 en 357 was het onduidelijk welke bussen wanneer gingen komen omdat de bussen dicht op elkaar reden. Een enkele keer was op de DRIS te zien dat een rit (op lijn 357) uitviel. De eerstvolgende bus was vertraagd en te vol, waardoor reizigers niet mee konden. Op deze bus stond '357 sorry bus te vol'.

De chauffeurs reden tijdens de metingen gehaaster. Er werd minder vaak dicht bij het perron gehalteerd. Dubbeldekkers (nieuw in deze dienstregeling) konden niet dicht bij het perron halteren. Bij een aantal ritten rijden instructeurs mee die van alles uitlegden tot en met de route die de chauffeur moest rijden.

Op alle gemeten haltes hingen correcte, actuele vertrekstaten en lijnnetkaarten.

## 5. DE RESULTATEN

### 4.1 Buiten busmetingen

In tabel 2 staat de rituitval per locatie weergegeven. De totale rituitval is 3,8%. De categorie "twijfel" is niet meegerekend. Deze categorie bevat gereden bussen die niet in te delen waren naar de dienstregelings tijd, bijvoorbeeld bussen die gelijk vertrokken of bussen zonder aanduiding.

Tabel 2: **Rituitval**

Onderzoeklocaties	gereden	niet gereden	twijfel	Totaal
Haarlem Station	328	22	8	358
Amsterdam Bijlmer Arena	188	6	2	196
Amsterdam Station Zuid	125	4	0	129
Uithoorn Busstation	65	0	6	71
Amstelveen Busstation	21	0	0	21
Amsterdam CS	33	0	3	36
Amsterdam Elandsgracht	17	1	0	18
Aalsmeer Hortensiaplein	22	1	0	23
Hoofddorp Station	17	0	1	18
Hoofddorp Spaarne Gasthuis	19	0	0	19
<b>Totaal</b>	<b>835</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>890</b>

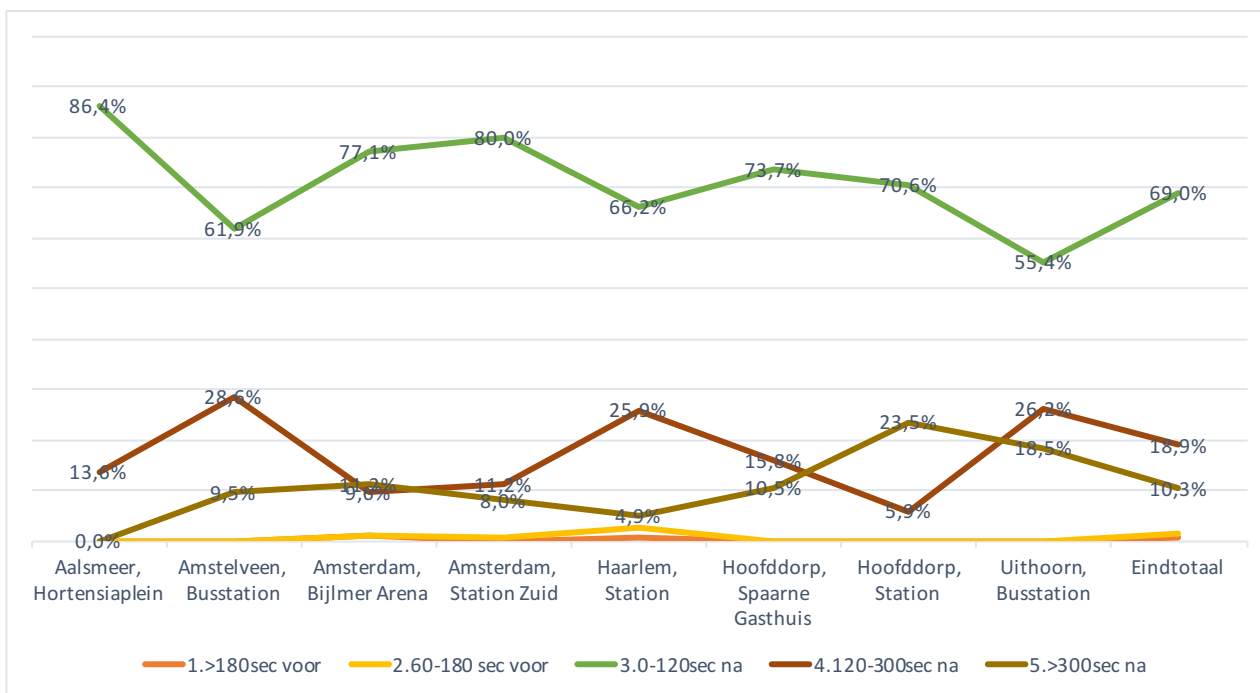
In tabel 3 is de punctualiteit procentueel weergegeven. In totaal 68,6% van de onderzochte bussen vertrekt binnen 2 minuten na de dienstregelings tijd. Verdeeld naar locatie valt op dat punctualiteit op Amsterdam CS en Elandsgracht slechter scoren dan de andere beginpunten. In de grafiek zijn deze twee locaties niet weergegeven.



Tabel 3: **Punctualiteit**

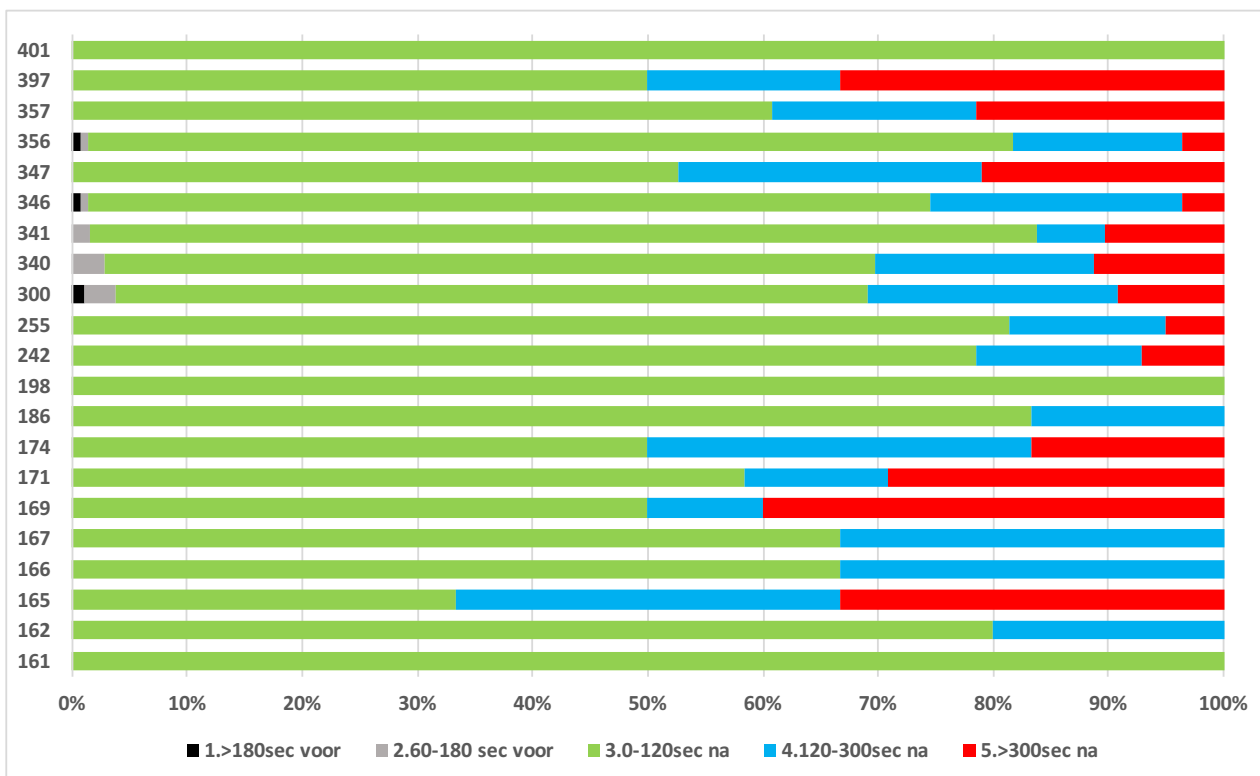
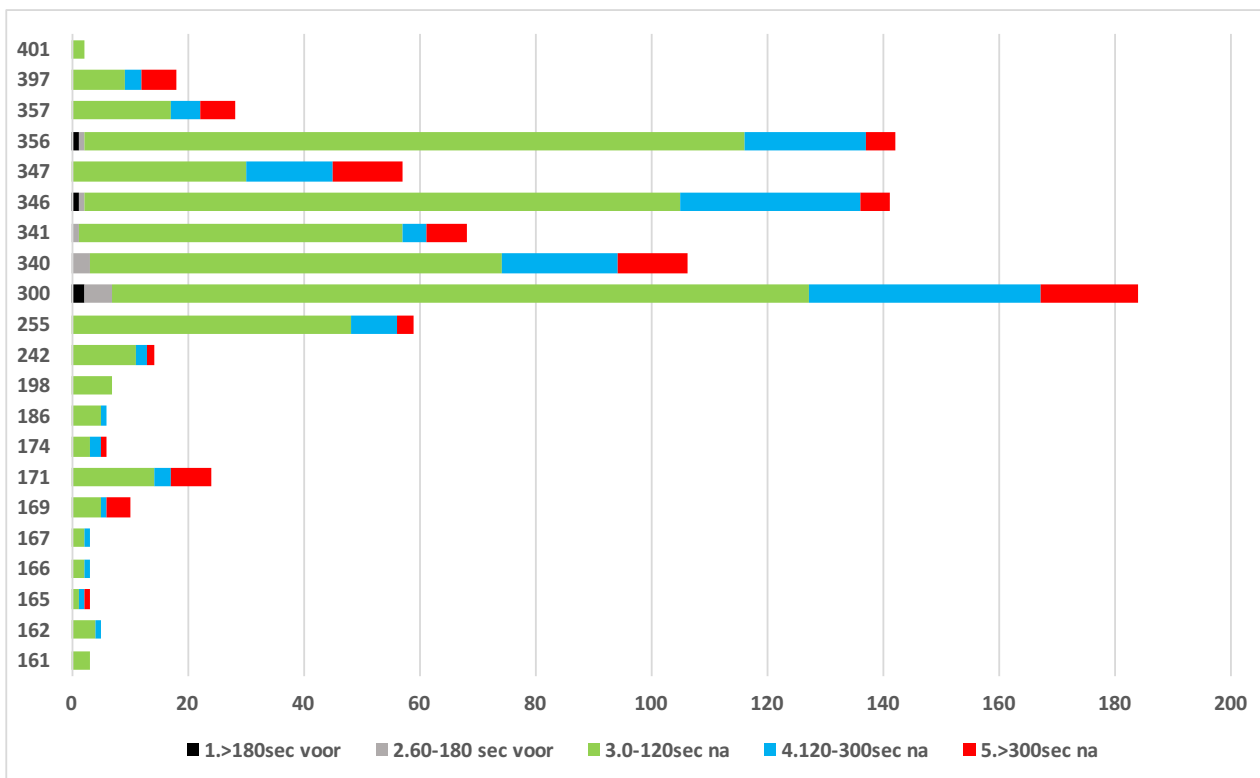
Onderzoeklocaties	Te vroeg	0 tot 2 min.	3 tot 5 min	meer dan 5 min
Haarlem Station	3,0%	66,2%	25,9%	4,9%
Amsterdam Bijlmer Arena	2,2%	77,1%	9,6%	11,2%
Amsterdam Station Zuid	0,8%	80,0%	11,2%	8,0%
Uithoorn Busstation	0,0%	55,4%	26,2%	18,5%
Amstelveen Busstation	0,0%	61,9%	28,6%	9,5%
Amsterdam CS	0,0%	36,4%	24,2%	39,4%
Amsterdam Elandsgracht	0,0%	47,1%	17,6%	35,3%
Aalsmeer Hortensiaplein	0,0%	86,4%	13,6%	0,0%
Hoofddorp Station	0,0%	70,6%	5,9%	23,5%
Hoofddorp Spaarne Gasthuis	0,0%	73,7%	15,8%	10,5%
<b>Totaal</b>	<b>1,8%</b>	<b>69,0%</b>	<b>18,9%</b>	<b>10,3%</b>

Grafiek 1: **Punctualiteit per locatie**



In grafiek 2 staat de punctualiteit per lijn zowel absoluut als procentueel weergegeven.

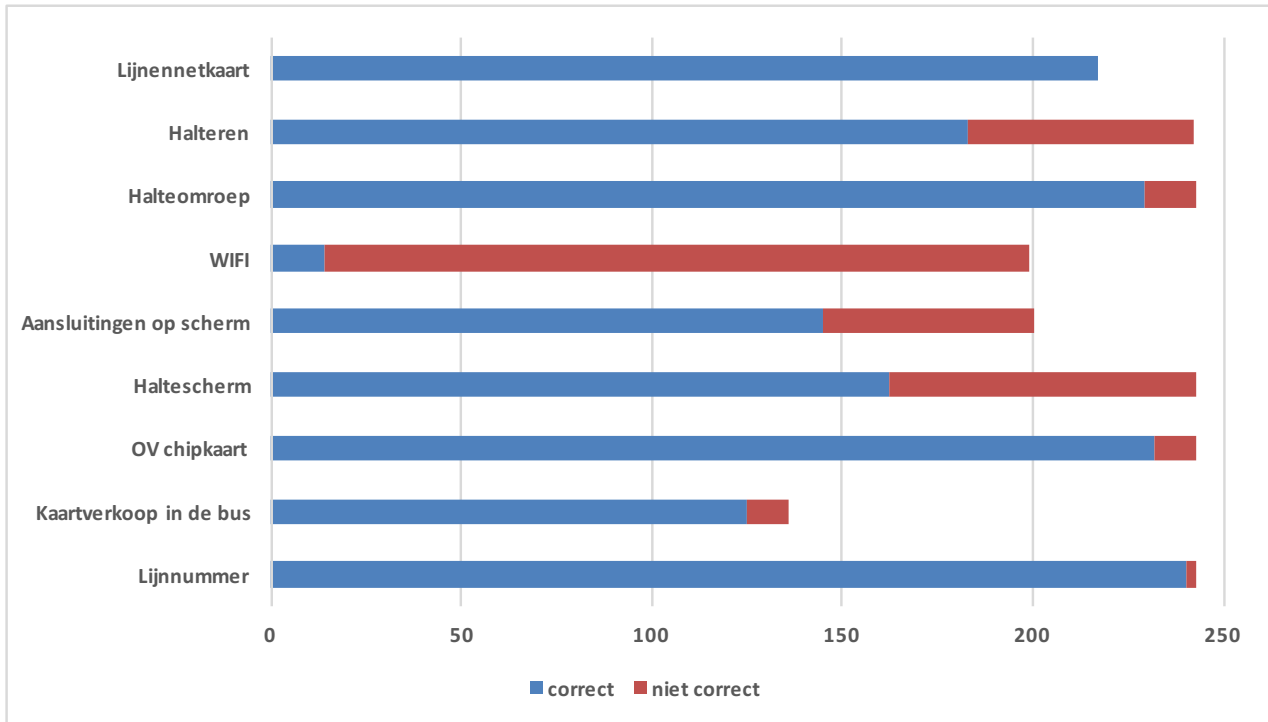
Grafiek 2: Punctualiteit per lijn



#### 4.2 Mystery Guest

Alle gegevens per rit staan en de grafieken per item staan in het bijgevoegde excel document. Onderstaand staat een verzamelgrafiek.

Grafiek 3: **Score mystery-guestmetingen**



#### 4.3 Check aanbieding start concessies

Op 29 december, 2 en 4 januari hebben observaties en controles op locatie plaatsgevonden. Onderstaand worden deze, kort samengevat, per aspect weergegeven. Onder de tabel wordt uitvoeriger informatie per aspect gegeven.

Tabel 4: **Samenvatting controles aanbidding start concessie**

	Onderzoeklocaties	Controle	Resultaat
1	Servicepunt Hoofddorp (VVV kantoor)	29-12-2017	Nog niet ingericht
2	Servicepunt Amstelveen busstation (Breakx)	28-12-2017	Netjes geholpen, advies klopt niet helemaal
3	Servicepunt Schiphol Plaza	2-1-2018	bus niet aanwezig, incident bus is er op andere dagen wel.

	Onderzoekslocaties	Controle	Resultaat
4	Servicepunt Amsterdam Zuid	28-12-2017	Nog niet gerealiseerd, alleen GVB, geen juiste info
5	Servicepunt Amsterdam Bijlmer Arena	28-12-2017	Lange rij, advies klopt niet helemaal
6	Servicepunt Haarlem Station	28-12-2017	Niet gerealiseerd.
7	We city app		Loopt vast, wordt Connexxion app bedoeld?
8	Knooppuntbegeleiding Schiphol Plaza	27-12-2017 en 2-1-2018	2 begeleiders staan bij elkaar, wel goed herkenbaar. Geven correcte informatie.
9	Knooppuntbegeleiding Haarlem	28-12-2017	voldoet aan de gestelde eisen.
10	Knooppuntbegeleiding Amstelveen	8-1-2018	Begeleider is om 7.30u passief aanwezig.
11	Knooppuntbegeleiding Hoofddorp Station	29-12-2017	1 begeleider gezien die zijn werk naar behoren uitvoert
12	Knooppuntbegeleiding Amsterdam Bijlmer Arena	28-12-2017	1 begeleider gezien die zich niet heel proactief opstelt
13	Reizen op saldo Nachtbus	4-1-2018	Navraag gedaan bij Amstelveen breakx, heeft geen informatie, verwezen naar website.
14	Oplaadautomaat Hoofddorp Station	29-12-2017	automaat werkzaam en genereert een bon
15	Oplaadautomaat Hoofddorp centrum	29-12-2017	Albert Heijn geeft problemen, Vivant is gesloten en apparaat is defect
16	Oplaadautomaat Uithoorn Busstation	2-1-2018	automaat werkzaam maar geeft geen bon
17	Oplaadautomaat Spaarne Gasthuis	29-12-2017	automaat werkzaam maar geeft geen bon
18	Oplaadautomaat Amsterdam Bijlmer Arena	28-12-2017	Automaat werkzaam
19	Oplaadautomaat Schiphol Noord	21-12-2017 22-12-2017 27-12-2017	Op 21e en 22e niet werkzaam, 27e wel, geen bon
20	Verkoop & ticketautomaat Schiphol Plaza	2-1-2018	Alleen NS automaten, geen wegwerpchipkaart te koop

Onderzoeklocaties	Controle	Resultaat
21: Verkoop & ticketautomaat Leidseplein	4-1-2018	GVB automaat met wegwerpchipkaart. Geen Connexion producten of aanduiding
22: Verkoop & ticketautomaat Rijksmuseum	4-1-2018	GVB automaat met wegwerpchipkaart. Geen Connexion producten of aanduiding
23: Verkoop & ticketautomaat Amstelveen busstation	4-1-2018	Automaat werkzaam
24: Verkoop & ticketautomaat Haarlem busstation	28-12-2017	In AKO, apparaat is werkzaam geen bon, geen wegwerpchipkaarten
25: Verkoop & ticketautomaat Amsterdamse bos	4-1-2018	Geen automaat gevonden
26: Oud & Nieuw checken laatste rit	31-12-2017	Gedaan met OV-zoeker en Connexion.nl, ritten tot 22u geconstateerd.
27: Reisinfo checken op schermen bus / drispanelen	20-12-2017 / 29-12-2017	Zie 4.2 mystery guestmetingen
28: Info in Abri - goede lijnnetkaart	20-12-2017 / 29-12-2017	Zie 4.2 mystery guestmetingen
29: AML Flex	2-1-2018 en 4-1-2018	rit Hoofddorp - Rijsenhout. Prima op tijd en uitgevoerd rit Nes ad Amstel - Amstelveen. Prima op tijd en uitgevoerd

### 1. Servicepunt Hoofddorp (VVV kantoor)

Het betreft een OV servicewinkel van Connexion waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 29 december langsgeweest.

Gestelde vraag: Hoe kom ik in Zwanenburg?

In het stadskantoor zat vroeger het VV kantoor; deze activiteiten inclusief de OV servicewinkel van CXX zijn overgenomen door Boekhandel Stevens. Deze Locatie ligt verder af van de halte centrum dan de oplaadpunten.

Er is nog niemand aanwezig bij de OV Servicewinkel, de winkelier gaf aan dat zij met CXX reeds het contract hadden getekend en dat op het verzoek van Stevens de inrichting komende weken gaat plaatsvinden i.v.m. december drukte. Zij kon mij wel aangeven dat zijn alle activiteiten gaan verzorgen zoals opladen van abonnementen, verkoop anonieme OV-kaarten etc. En dat zij reisadvies kunnen geven.

Volgens haar zouden de oplaadpunten gaan vervallen in de nabije toekomst.

### **2. Servicepunt Amstelveen Busstation (Breakx)**

Het betreft een OV servicewinkel van Connexxion waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 28 december en 4 januari langsgeweest.

Gestelde vraag 28 december: Welke bus moet ik nemen naar Mijdrecht. Advies: de 348 op perron C, voor vertrektijden moest ik kijken op de halte maar daar staat geen bus 348 aangegeven.

### **3. Servicepunt Schiphol Station (mobiele bus Plaza)**

Het betreft een OV servicebus van Connexxion waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 2 januari langsgeweest. Toen was de bus niet aanwezig op Plaza. In plaats daarvan zijn de vragen gesteld aan de aanwezige knooppuntbegeleiders. De resultaten hiervan staan bij punt 8. Overigens stond de bus op 27 december, toen ook mystery guestmetingen werden uitgevoerd, wel op Schiphol Plaza. Er zijn toen geen vragen gesteld aan de medewerkers.

### **4. Servicepunt Amsterdam Zuid**

Het betreft een OV servicewinkel van Connexxion (integratie met GVB infopunt) waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest.

GVB infopunt is nog niet geïntegreerd met OV servicewinkel van Connexxion. Gevraagd naar info Connexion kaartje en bus naar Haarlem. Voor kaartje werd mystery guest doorverwezen naar chauffeur. Informatie over bus naar Haarlem werd op internet opgezocht.

### **5. Servicepunt Bijlmer Arena**

Het betreft een OV servicewinkel van Connexxion (integratie met GVB infopunt) waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest.

Er is geen duidelijk informatiepunt van Connexxion aanwezig voor het verstrekken van informatie. Rond 12.30 uur stond er een lange rij bij het GVB loket wat kaartjes en info verstreekte (zie foto). Ik denk dat de wachttijd wel een half uur was. Er liep niemand rond van Connexxion of het GVB om misschien al vragen te beantwoorden van mensen die in de rij stonden.

Gestelde vraag: Hoe kom ik in Kudelstaart? advies lijn 300 dan overstappen op Amstelveen lijn 171 en dan bij hortensiaplein overstappen op 357 geen rechtstreekse bus. Advies klopt niet helemaal, je kunt gelijk op lijn 171 stappen naar Hortensiaplein .



## 6. Servicepunt Haarlem Centraal Station

Het betreft een OV servicewinkel van Connexxion (integratie met GVB infopunt) waar reisinformatie in de regio wordt gegeven. De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest.

Gevraagd aan knooppuntbegeleiders waar servicepunt is. Aangegeven werd dat deze er niet is op Haarlem Station. Bij AKO staat een oplader, gevraagd aan medewerker naar reisinformatie. Deze hadden ze niet.

## 7. We city app

We City app loopt vast, wordt hier Connexxion app mee bedoeld?

## 8. Knooppuntbegeleiding Schiphol Plaza

De medewerkers begeleiden bij drukte (spits) het instaproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.

De mystery guest is hier op 27 december en 2 januari langsgeweest. Er zijn op beide dagen 2 begeleiders aanwezig die, goed herkenbaar in een gele jas, bij elkaar staan bij de instaphaltes richting Amsterdam. Op de jas staat "Service en Veiligheid" hetgeen het idee geeft dat het veiligheidsmedewerkers zijn of dat ze kaartcontrole in de bus uitvoeren. Het adviesdeel komt hier niet goed naar voren.

Gestelde vraag 27 december: Waar stopt lijn 300? De informatie op de dris is veranderd hierover. Correcte informatie ontvangen.

Gestelde vraag 2 januari: Met welke bus kom ik in Uithoorn? Dit kan alleen vanaf Skyport. Correcte informatie ontvangen.

Omdat de servicebus op 2 januari niet aanwezig was is ook gevraagd waar een wegwerpchipkaart gekocht kan worden. Ze geven aan dat deze alleen in de kiosk te koop is.

## 9. Knooppuntbegeleiding Haarlem Centraal station

De medewerkers begeleiden bij drukte (spits) het instaproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.

De mystery guest is hier op 20, 21, 27 en 28 december langsgeweest. Op de 20e, 21e en 27e betrof het de punctualiteitsmeting waarbij het controleren van de knooppuntbegeleiders geen primair doel was. Wel is gedurende deze dagen een aantal keren geconstateerd dat reizigers actief worden begeleid naar de juiste bus en dat informatie gegeven wordt. Er waren telkens meerdere begeleiders aanwezig. Omdat de mystery guest er langere tijd stond (telkens 3 uur) is ook opgevallen dat ze af en toe bij elkaar gaan staan of wat meer beschut gaan staan.

Op de 28e zijn 2 mensen van Service en Veiligheid gesignaleerd gedurende de spits maar ook na de spits. Beide medewerkers verleende taken die van knooppuntbegeleiders verwacht mag worden, waaronder het begeleiden van een klas van jonge kinderen naar de juiste bus.

## 10. Knooppuntbegeleiding Amstelveen busstation

De medewerkers begeleiden bij drukte (spits) het instaproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.

De mystery guest is hier op 4 en 8 januari langsgeweest. Op 4 januari was er een staking van het streekvervoer. Er reden geen bussen en er waren ook geen knooppuntbegeleiders aanwezig. Op 8 januari was de begeleider om 7.30u passief aanwezig. Gaat om 7.45u naar binnen en komt om 8.05u weer naar buiten. Er is ook geen aanleiding om reizigers te helpen.

## 11. Knooppuntbegeleiding Hoofddorp Station

De medewerkers begeleiden bij drukte (spits) het instaproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.

De mystery guest is hier op 29 december langsgeweest. Op 28 december is begeleider tijdens de knooppuntmeting waargenomen.

Tussen 7.20 en 7.35 uur is 1 persoon is aanwezig herkenbaar aan een gele werkjas met op rugzijde de tekst Security en Veiligheid. Mijn indruk is niet dat deze persoon informatie verstrekt. Hij heeft net een kop koffie gehaald in de kiosk. Op de bushalte is het erg rustig met slechts enkele reizigers aanwezig, wachten of lopen gericht op hun doel af. Begeleider maakt een praatje met wachtende reiziger, zie dat hij dit verdeeld over de halte vaker doet. Als er bussen komen gaat hij er naar toe en maakt praatje met chauffeurs en gaat regelmatig binnen in de bus staan in de bus (tegen de kou want koud is het wel). Op 28 december werd wel aan de vereiste taken voldaan.

Ik heb de vrouw van de kiosk gesproken en zij vertelde mij dat het sinds gisteren en vandaag is opgevallen dat deze begeleiders rondlopen. Op mijn vraag of er een of twee waren kon zij mij niet vertellen maar wel dat ze verschillende begeleiders had gezien, dit kon ook na elkaar zijn door afwisselen van diensten.



Tussen 8.25 en 8.45 uur is dezelfde begeleider nog werkzaam zoals eerder aangegeven zie dat hij een reiziger uitleg geeft en helpt bij instappen in de bus. Bij een ov-chip oplaatautomaat staat een gezin te klungelen maar de begeleider ziet dit niet staat in gesprek met een vriend/kennis op halte overzijde weg.

Als ik in de bus zit komt begeleider nog schuilen voor kou een praatje maken met de chauffeur, zijn dienst zit er op. Hij zegt dat de kleding tegen de kou is besteld maar nog niet binnen is.



### **12. Knooppuntbegeleiding Amsterdam Bijlmer Arena**

De medewerkers begeleiden bij drukte (spits) het instapproces. Adviseren over welke bus, evt volgende bus wanneer deze snel komt. De Knooppuntbegeleiders zorgen voor een meer comfortabele reiservaring.

De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest.

Er was vanaf 08.00 uur een man aanwezig van Connexxion die stond in een hoek bij de koffiezaak “de kiosk”. Hij ging 1 x naar het perron toen een chauffeur keek naar de motor van een bus. Ik beschouwde deze man meer als soort veiligheidsman dan een informatie vraagbaak. Het was aan zijn kleding ook niet duidelijk te zien wat hij nu was en aan zijn gedrag leek het meer op een veiligheidsman (gele jas). Vragen van reizigers werden aan de chauffeur gesteld.

Later rond 9 uur verscheen er een groep van Connexxion mensen waarvan ik eerst dacht dat er versterking kwam of vervanging van deze man. Dit bleek niet het geval te zijn want ze stapten met zijn allen weer in bus 126 om naar ik aanneem kaartjes te controleren.

### **13. Reizen op saldo nachtbus**

Vanaf de nieuwe dienstregeling kan men reizen op nachttarieven ipv extra flatfee, zodat korte afstanden minder duur zijn.

Dit is gecheckt door navraag te doen bij servicepunt Amstelveen (Breakx) op 4 januari. Gevraagd is wat de kosten zijn voor een nachtrit naar Haarlem en naar Schiphol. De medewerker had hier geen informatie over en verwees de mystery guest naar de website van Connexxion.

### **14. Oplaadautomaat Hoofddorp Station**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 29 december en 2 januari langsgeweest.

Op het station zijn geen andere oplaadpunten dan de 2 specifieke NS ov chiphouders automaten waarvan er 1 links bij kiosk en 1 rechts van de opgang naar de treinperrons staat. Ook bij navraag in de kiosk wordt dit bevestigd. Onderstaande foto links bij kiosk, de auto vooraan de foto is een OV-Chipkaart oplaad automaat.



### **15. Oplaadautomaat Hoofddorp Centrum**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 29 december langsgeweest.

#### Locatie Albert Heijn

Op de halte centrum kan je geen OV-Chipkaart opladen, Links op het plein is een roltrap naar beneden waar je bij de Albert Heijn je kaart kan opladen. Bij de betaalinstructie gaf de automaat aan geen bon te kunnen printen, ik ga door met mijn actie een voer 1e ING pas in om af te rekenen deze pas werkt niet volgens pin automaat, naar diverse malen proberen gebruik ik mijn privé pas ook ING, deze geeft wel response. Ik stop, vrouw met kind wil opladen maar zie dat zij ook heel lang bezig zijn en ze hetzelfde probleem ondervinden met hun betaalpas.



### Locatie Vivant

Op de halte centrum kan je geen OV-Chipkaart opladen, in het overdekte winkelcentrum zit de sigaren en wenskaartenwinkel Vivant. Hier kan/kon je je kaart opladen, winkel is dicht tijdens mijn bezoek maar zoals op foto is te zien is de OV-Chip oplaadautomaat defect.



### **16. Oplaadautomaat Uithoorn Busstation**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 2 januari langsgeweest.

Het oplaadapparaat staat op de bekende plaats, goed zichtbaar vanaf de perrons. Het apparaat is werkzaam maar geeft geen bon. Dit is al vaker geconstateerd en doorgegeven.

### **17. Oplaadautomaat Spaarne Gasthuis**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 29 december langsgeweest.

Op de halte Spaarne Gasthuis kUn je geen OV-Chipkaart opladen, Als je de trap op gaat en in de hal komt van het Spaarne Gasthuis zie je aan de linkerkant de Automaat staan. Bij de receptie van dit ziekenhuis nog navraag gedaan en dit is de enige automaat in de omgeving. Alles is in orde alleen geeft deze ook de melding dat er geen bon aanwezig is. Het opladen is wel gelukt.



### **18. Oplaadautomaat Amsterdam Bijlmer Arena**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest.

Er stonden een aantal wachtenden voor de automaat van het GVB maar niemand vertelde deze mensen dat er buiten ook zo'n apparaat stond. Juist in vakantietijden blijkt dit nodig te zijn denk ik. Automaat werkte goed .

### **19. Oplaadautomaat Schiphol Knooppunt Noord**

Bij een oplaadautomaat kan de OV-Chipkaart opgeladen worden. Verder kunnen er reisproposities op de kaart gezet worden. Dit laatste is niet gecheckt.

De mystery guest is hier op 21, 22 en 27 december langsgeweest. Op 21 en 22 december was de oplaadautomaat niet werkzaam. De machine gaf een foutmelding. Op de 27e en bij eerdere controles werkte het apparaat wel. Het apparaat genereert geen bon.

### **20. Verkoop en ticketautomaat Schiphol Plaza**

Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 2 januari langsgeweest.

Aan de Knooppuntbegeleiders is gevraagd waar deze gekocht kunnen worden. Volgens hen was dit alleen in de kiosk. De NS automaten in de hal van Schiphol geven inderdaad geen mogelijkheid deze kaarten te kopen. een andere faciliteit is niet gevonden, de servicebus was niet aanwezig. De chipkaarten kunnen wel opgeladen worden bij de NS automaten.

## 21. Verkoop en ticketautomaat Leidseplein

Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 4 januari langsgeweest. Op het Leidseplein is alleen een, enigszins verborgen GVB automaat gevonden. De automaat staat aan een arm van het Leidseplein waar alleen GVB-trams stoppen. Hier kan opgeladen worden en zijn De halte van 347 en 357 (bij het Vondelpark) is een tijdelijke halte waar geen informatie over opladen te vinden is.



## 22. Verkoop en ticketautomaat Rijksmuseum

Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 4 januari langsgeweest. Op de halte Rijksmuseum is een GVB automaat aanwezig. Hier kan worden opgeladen worden en kan ook een wegwerpchipkaart gekocht worden. Connexion info of producten zijn niet aanwezig.

## 23. Verkoop en ticketautomaat Amstelveen busstation

Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 4 januari langsgeweest. Het apparaat staat in de Breakx en is werkzaam.

## 24. Verkoop en ticketautomaat Haarlem Busstation

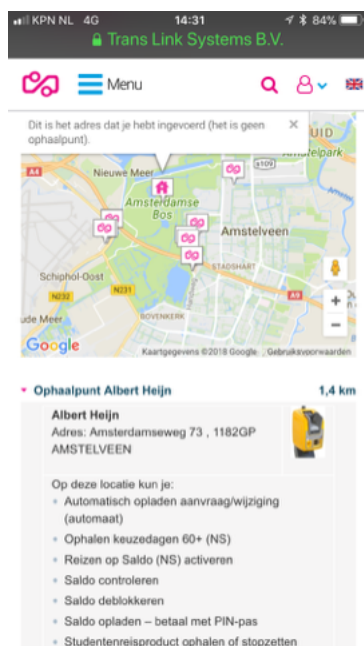
Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 28 december langsgeweest. Het betreft het apparaat in de AKO. Het apparaat is werkzaam maar genereert geen bon. Er waren geen wegwerpchipkaarten te koop, wel anonieme OV-Chipkaarten.

## 25. Verkoop en ticketautomaat Amsterdamse bos

Naast het opladen van de OV-Chipkaart kunnen hier ook wegwerpchipkaarten gekocht worden.

De mystery guest is hier op 4 januari langsgeweest. Halte van Nijenrodeweg van de bussen van Connexxion geeft geen informatie over een ticketautomaat in de buurt. Navraag bij de Boswinkel en restaurant Bosbaan levert geen resultaat op. Ook de site van TLS geeft aan dat het dichtstbijzijnde oplaadpunt een Albert Heijn op 1,4 km afstand is.



## 26. Checken laatste rit Oud en Nieuw

Tijdens Oud en Nieuw van 2017 is de dienstregeling verlengd tot 22u. Dit is online gecheckt met de sites van Connexxion, 9292 en de website [OV-zoeker.nl](http://OV-zoeker.nl) waarmee bussen kunnen worden gevolgd.

Dit is op 31 december gecheckt. Via OV-zoeker is gekeken naar actuele tijden bij diverse haltes van AML. Deze werden weergegeven. OV-zoeker geeft ook voertuigen weer, deze waren aanwezig in de regio om 21.06, 21.10 en 21.41. Ook op de website werd de dienstregeling inclusief vertraging weergegeven. Er was ook een pdf te downloaden met alle ritten tussen 20u en 22u.

## 29. AML Flex

Met AML Flex kunnen reizen worden aangevraagd. Dit kan door middel van een app (OV Flex) of door te bellen.

Op 2 januari heeft de mystery guest een rit geboekt van Hoofddorp Station naar Rijsenhout, Centrum Schouwstraat. Op 4 januari is er een rit geboekt van Nes ad Amstel, Kerklaan naar Amstelveen, busstation.

Het downloaden van de app, boeken van de reis en de informatie die verkregen wordt is prima. Je krijgt het kenteken en de naam van de chauffeur door in de app. Ook werd in de app informatie verschaft over het rijden van AML Flex op de stakingsdag (4 januari, AML Flex rijdt wel).

De 1e rit is aangevraagd voor 9.10u. De chauffeur was aanwezig op 9.13u. De reis duurde 9 minuten. De 2e rit is per direct (om 12.43u) aangevraagd. De chauffeur was aanwezig om 12.51u. De reis duurde een kwartier.

