

# COALITIE IEDEREEN MOBIEL

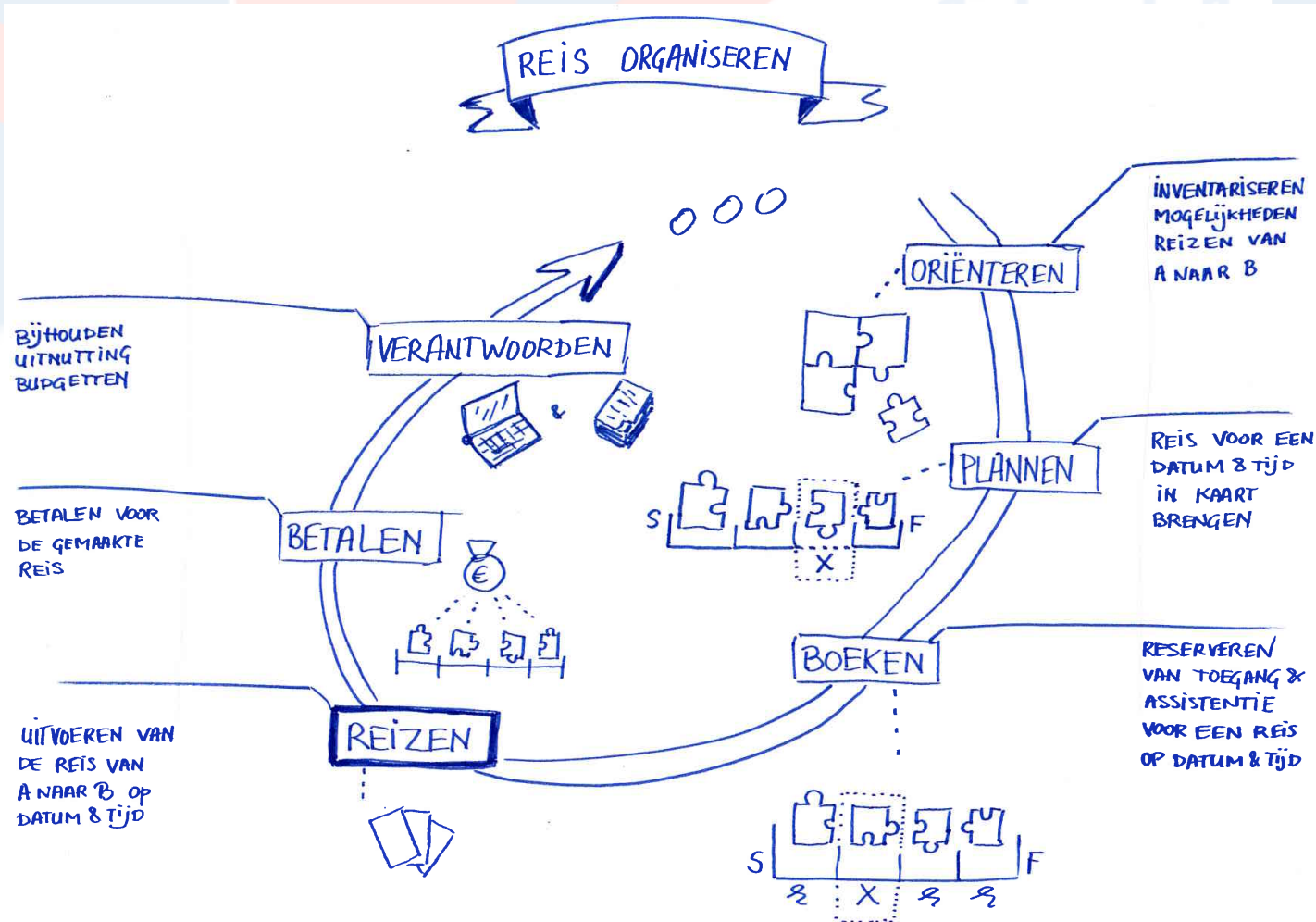
klantreis

Reizigers met een Motorische Beperking  
(on)gemotoriseerde rolstoelgebruikers

# Situatie

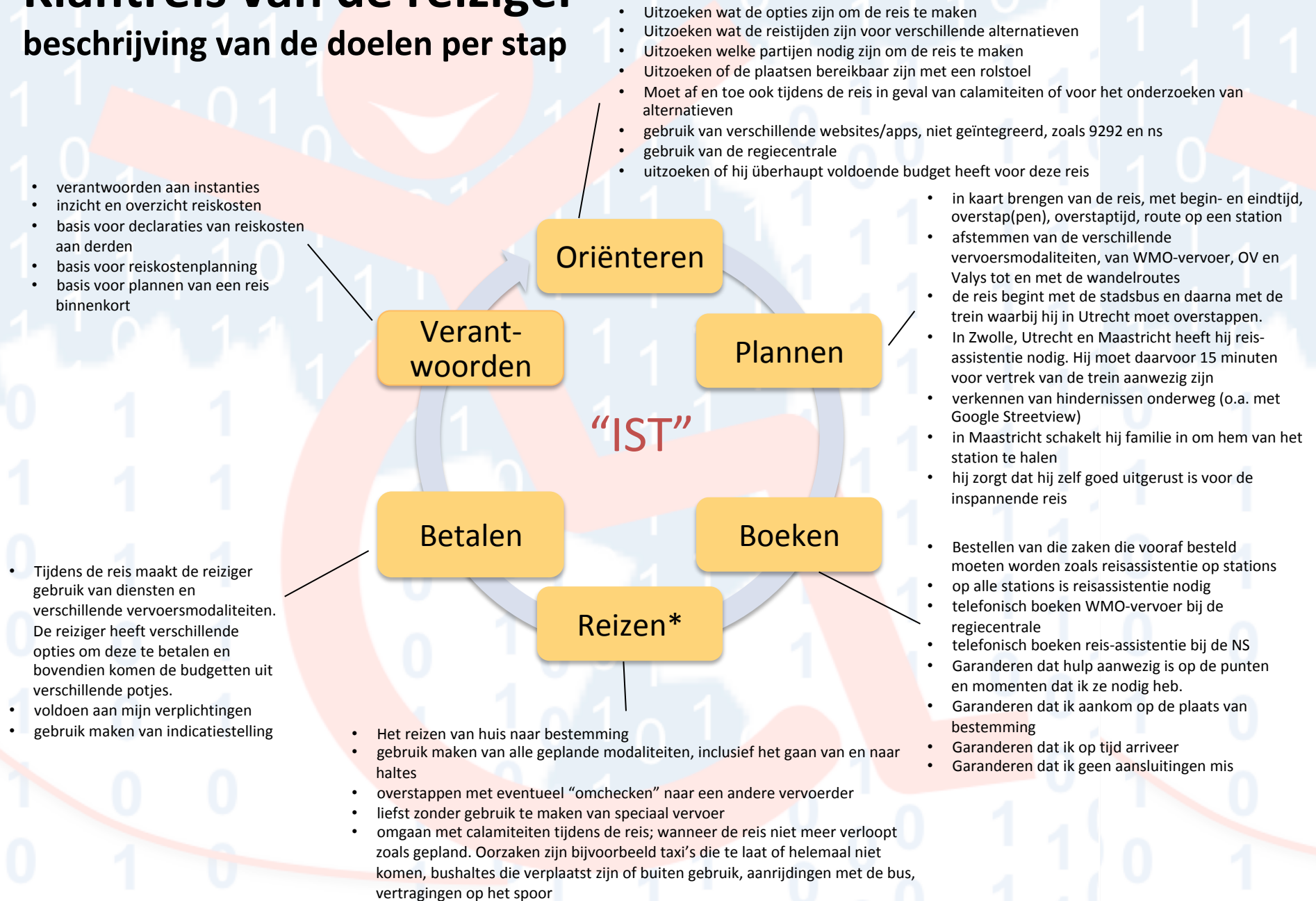
Een reiziger met een Motorische Beperking, die gebruik maakt van een (on)gemotoriseerde rolstoel wil voor familiebezoek op reis van Zwolle naar Maastricht. Hij wil op zaterdagochtend om 09.00 uur vertrekken.

# Klantreis van een reiziger



# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap



# beleid regiecentrale...

## ***Reis- en ritinformatie (1)***

De regiecentrale informeert inwoners over bijvoorbeeld het reguliere openbaar vervoer (OV-advies), de Buurtbus en vrijwilligersinitiatieven. Biedt dit aanbod voor de gevraagde reis geen oplossing, dan regelt de regiecentrale maatwerkvervoer. Ook is individuele reisinformatie/ ritinformatie bij de regiecentrale te verkrijgen. Cliënten die in staat zijn de rit ook met het OV te maken, worden financieel gestimuleerd het OV ook te gebruiken. **Reizigers worden daarnaast (financieel) gestimuleerd een andere keuze te maken met betrekking tot het vertrektijdstip of aankomsttijdstip als dat planningstechnisch beter uitkomt.** De regels hiervoor bepalen de samenwerkende gemeenten en kunnen gaandeweg worden bijgesteld.

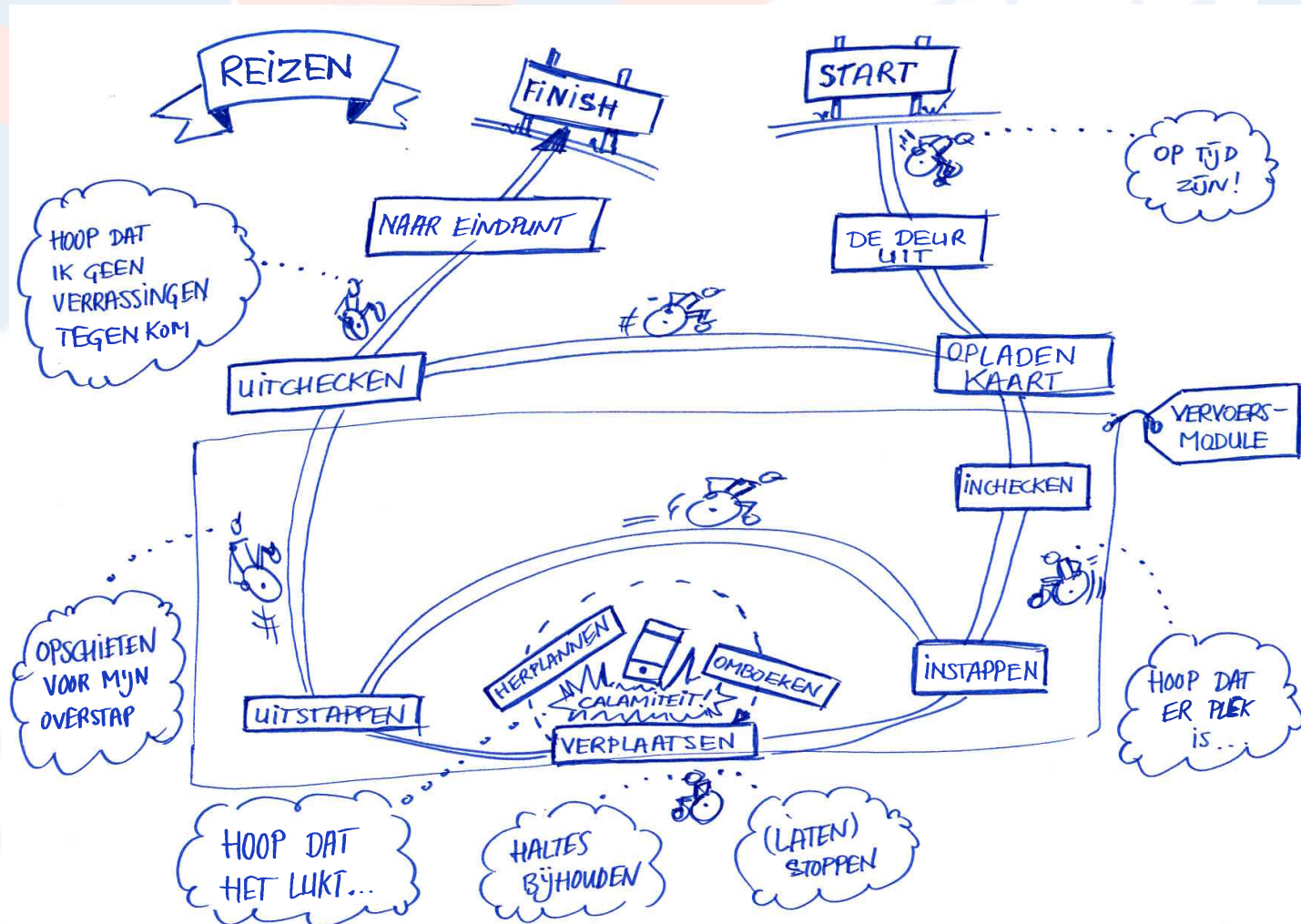
Bron: een gemeentelijke beleidsnota...

# Situatie

De reis van Zwolle naar Maastricht is gepland en geboekt.

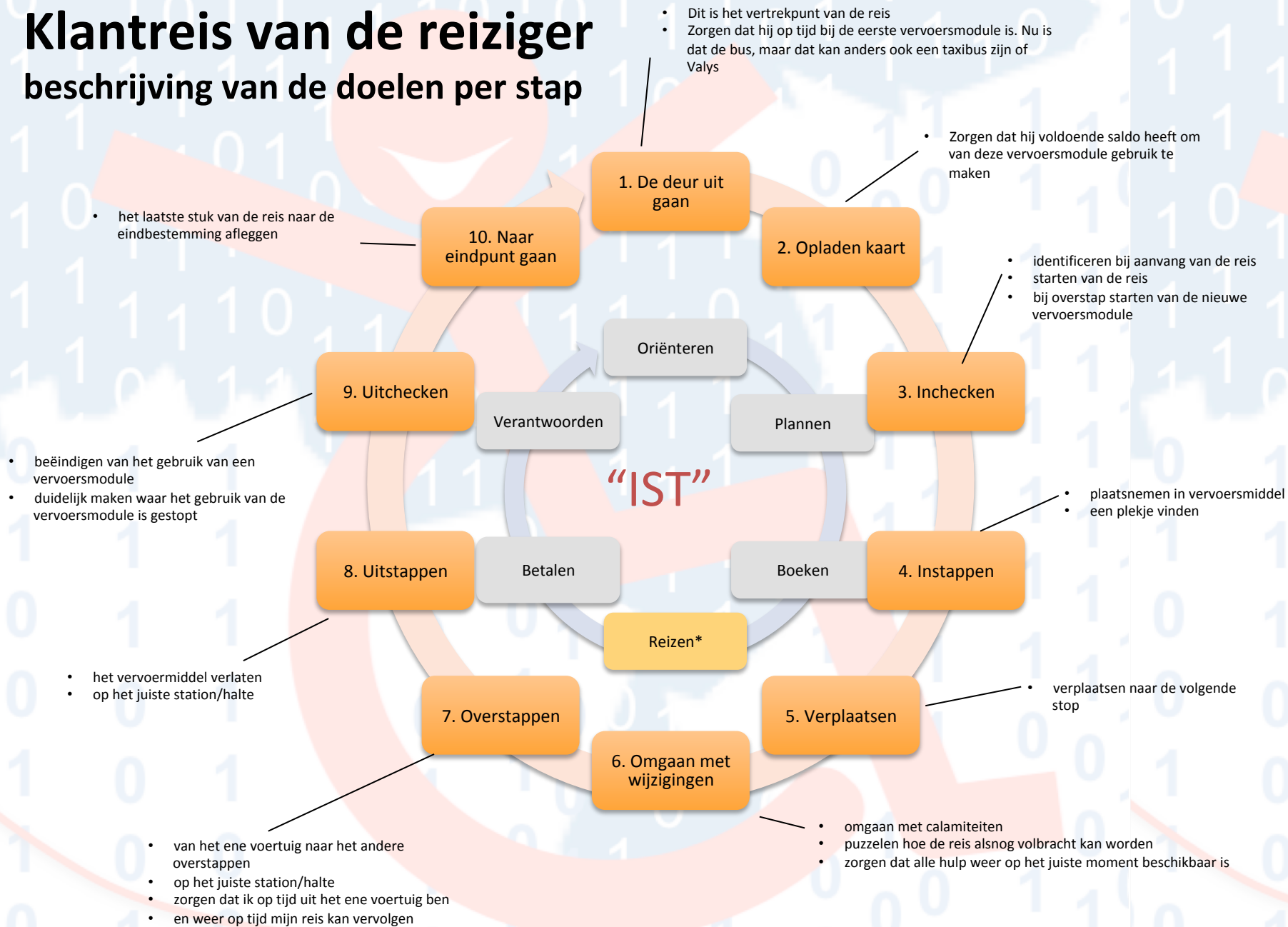
De reis begint met een busrit van huis naar het station. Daar neemt hij de trein richting Maastricht. Onderweg moet hij overstappen op Utrecht Centraal. In Maastricht haalt zijn familie hem van het station.

# Klantreis van een reiziger



# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap



# Pijn en Fijn per stap in de klantreis

| stap       |  | pijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | fijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| oriënteren |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• veel verschillende aanbieders</li> <li>• een hele puzzel om uit te zoeken</li> <li>• tijdrovend</li> <li>• altijd een mate van onzekerheid</li> <li>• informatie over toegankelijkheid is weggestopt onder andere functies</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• snel inzicht en overzicht</li> <li>• (h)erkenning als reiziger met een beperking met specifieke informatiebehoefte</li> <li>• bereikbaarheidsgarantie</li> <li>• gewoon reizen als ieder ander, zonder toeters en bellen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| plannen    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• veel verschillende aanbieders</li> <li>• een hele puzzel om uit te zoeken</li> <li>• mijn vervoersproducten passen niet bij de reis die ik moet maken (waardoor ik moet omrijden bijv.)</li> <li>• tijdrovend</li> <li>• altijd een mate van onzekerheid</li> <li>• niet alle hulp en/of modules kunnen strak worden gepland</li> <li>• taxi bijvoorbeeld heeft een onzekerheid van 15 minuten voor en na de bestelde tijd. Geeft extra onzekerheid en daardoor ben je genoodzaakt ruim te plannen. Dat hoeven mensen zonder beperking ook niet!</li> <li>• Niet verzekerd van een plaats. Zo is er maar 1 plaats voor rolstoelen per bus.</li> <li>• Toegankelijkheid is moeilijk te bepalen</li> <li>• informatie op website en in de app komen niet overeen</li> <li>• planknop is niet altijd in beeld</li> <li>• plannen en toegankelijkheid onder andere functies weggestopt</li> <li>• veel en vaak afhankelijk van privépersonen voor stukjes van de reis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• snel inzicht en overzicht</li> <li>• garantie op vertrektijd en aankomsttijd</li> <li>• gewoon reizen als ieder ander, zonder toeters en bellen</li> <li>• gemaakte reizen opslaan voor hergebruik (eigen standaard reizen)</li> <li>• garantie op een plaats in het vervoer</li> <li>• inzicht in de kosten van de reis</li> <li>• Wat is de beste combinatie in de situatie van vandaag</li> <li>• informatie over verschillende kanalen komt overeen</li> <li>• 1 geïntegreerde app voor alles (de hele reis)</li> <li>• insprekfunctie in plaats van toetsen</li> <li>• de optimale reis kunnen plannen (kortste, snelste,..)</li> <li>• plannen van de hele reis, ook daar waar geen OV meer is (doelgroepenvervoer)</li> </ul> |

# Pijn en Fijn per stap in de klantreis

| stap   |              | pijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | fijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| boeken |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ik moet ruime marges nemen</li> <li>• ik blijf onzeker of het allemaal gaat lukken</li> <li>• ik krijg geen garanties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• garantie op vertrektijd en aankomsttijd</li> <li>• gewoon reizen als ieder ander, zonder toeters en bellen</li> <li>• garantie op aansluitingen</li> <li>• garantie op aankomst</li> <li>• standaard reizen standaard boeken</li> <li>• standaard reizen is default geboekt, tenzij ik hem afzeg</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| reizen | detail sheet | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wanneer ik op regiotaxi ben aangewezen moet ik een haf uur van tevoren al klaar staan</li> <li>• ik sta soms al een uur voor vertrek van de trein op het station</li> <li>• ik moet sowieso 15 minuten voor vertrek op het perron staan</li> <li>• soms is de hulp op de plaats van bestemming niet aanwezig en dan kom ik de trein niet uit. Ik moet dan gedwongen verder reizen in een gebied waar ik niets geboekt heb...</li> <li>• de bus heeft maar plaats voor 1 rolstoel en als die bezet is mag ik niet mee</li> <li>• inchecken en uitchecken kost me veel tijd en daarmee houd ik de bus op</li> <li>• als ik klaar ga staan bij de uitgang van de bus, om snel te kunnen uitstappen, kan ik niet meer bij de uitcheckpaal. Ik moet dan andere reizigers om hulp vragen.</li> <li>• als de reis vertraagt, dan moet ik alles omgooien. Ik kan dat niet onderweg.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• garantie op vertrektijd en aankomsttijd</li> <li>• gewoon reizen als ieder ander, zonder toeters en bellen</li> <li>• garantie op aansluitingen</li> <li>• garantie op aankomst, ook als er verstoringen op de reis zijn, ook als bijv. een trein uitvalt.</li> <li>• minder marge in taxitijden</li> <li>• informatie over de geboekte hulp; bevestiging dat die er zal zijn</li> <li>• hulpmiddelen boekingen die meebewegen met de reis, die bijv. rekening houden met vertragingen</li> <li>• bij vertragingen hoef ik niet alles om te gooien, maar dat wordt voor mij georganiseerd</li> <li>• realtime informatie over de (voortgang van de) reis</li> <li>• voorleesfunctie to the point (zonder reclames)</li> <li>• looprichting en looplijnen</li> <li>• naast afstanden in minuten ook in meters</li> </ul> |

# *Pijn* en *Fijn* per stap in de klantreis

| stap          |  | pijn                                                                                                                                                                                                                                                                                               | fijn                                                                                                                     |
|---------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| betalen       |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• in- en uitchecken is niet altijd even makkelijk</li><li>• incheckpaaltjes zijn soms te hoog</li><li>• incheckpaaltjes zijn soms onbereikbaar met een rolstoel</li><li>• als ik onvoldoende saldo op mijn OV-chipkaart heb, kost me dat veel tijd</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• achteraf betalen</li><li>• altijd voldoende saldo op mijn OV-chipkaart</li></ul> |
| verantwoorden |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• spannende bezigheid</li><li>• veel verschillende platforms, moet ik allemaal samenvoegen</li></ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• één druk op de knop geeft het overzicht dat ik wens</li></ul>                    |

# Pijn en Fijn per stap in de klantreis

| stap   |                        | pijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | fijn                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| reizen |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|        | de deur uit gaan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• taxi heeft een marge van 30 minuten (+ of – 15 minuten van de afgesproken tijd)</li> <li>• daardoor sta ik soms al een uur voor vertrek van de trein op het station</li> <li>• ik moet alles dus ruim plannen</li> <li>• onverwachte hindernissen onderweg</li> <li>• onbereikbaar startpunt</li> </ul>                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kleinere tijdsmarges</li> <li>• vooraf duidelijk wat ik ga tegenkomen onderweg naar startpunt</li> </ul>                                                                                                                                       |
|        | opladen kaart          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• onverwacht onvoldoende saldo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• altijd voldoende saldo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
|        | inchecken              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• veel verschillende pasjes</li> <li>• ruime marge nemen om de overstap te halen</li> <li>• hulp nodig van de buschauffeur of medepassagiers</li> <li>• meermaals inchecken tijdens een reis</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• zonder hulp kunnen reizen</li> <li>• kleinere marges voor de overstap nodig</li> <li>• maar 1x inchecken tijdens een reis</li> </ul>                                                                                                           |
|        | instappen              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• in de bus is vaak maar plaats voor 1 rolstoel</li> <li>• hulp nodig van de buschauffeur of medepassagiers</li> <li>• 15 minuten voor vertrek op perron zijn voor de trein ivm assistentie )</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• zonder hulp kunnen instappen</li> <li>• kleinere marges voor de overstap nodig</li> </ul>                                                                                                                                                      |
|        | verplaatsen            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• constant opletten op de tijd (ivm overstap)</li> <li>• moet zelf de haltes bijhouden</li> <li>• niet op de hoogte zijn van de actuele reisinformatie</li> <li>• een kleine vertraging kan mijn reis al op zijn kop zetten</li> <li>• reisinformatie is niet altijd zichtbaar (afhankelijk van hoe ik zit)</li> </ul>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• altijd op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken rond mijn reis</li> <li>• gerustgesteld worden</li> </ul>                                                                                                                              |
|        | omgaan met wijzigingen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ik weet pas laat dat er iets aan de hand is</li> <li>• veel partijen die een rol spelen in mijn reis</li> <li>• ingewikkelde puzzel</li> <li>• niet iedereen kan een smartphone bedienen onderweg</li> <li>• ik moet zelf bellen</li> <li>• ik moet zelf actie ondernemen</li> <li>• niet iedereen kan een smartphone bedienen in het OV</li> <li>• niet iedereen kan zelf bellen onderweg</li> <li>• afhankelijk van de flexibiliteit van de hulpverleners</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• altijd op de hoogte van de ontwikkelingen</li> <li>• de puzzel wordt voor mij opgelost</li> <li>• ik hoef me nergens zorgen om te maken</li> <li>• pro-actief handelen door hulpverleners</li> <li>• ik word gerustgesteld onderweg</li> </ul> |

# *Pijn en Fijn* per stap in de klantreis

| stap   |                         | pijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | fijn                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| reizen |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
|        | overstappen /uitstappen | <ul style="list-style-type: none"><li>• niet iedereen kan de bus laten stoppen</li><li>• hulp nodig van medepassagiers</li><li>• niet altijd duidelijk waar we zijn</li><li>• niet altijd duidelijk aan welke kant ik moet uitstappen</li><li>• hulp nodig van de taxichauffeur (bijv waar geen NS assistentie is)</li><li>• geen hulp aanwezig om te helpen uitstappen (taxi is er niet)</li><li>• trein rijdt verder terwijl ik niet ben uitgestapt</li><li>• niet duidelijk waar ik heen moet als ik ben uitgestapt</li><li>• onzekerheid of ik de aansluiting ga halen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zelfstandig kunnen uitstappen</li><li>• zeker weten worden dat hulp altijd aanwezig is</li><li>• gerustgesteld worden onderweg</li></ul> |
|        | uitchecken              | <ul style="list-style-type: none"><li>• veel verschillende pasjes</li><li>• ruime marge nemen om de overstap te halen</li><li>• hulp nodig van de buschauffeur of medepassagiers</li><li>• meermaals uitchecken tijdens een reis</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• zonder hulp kunnen reizen</li><li>• kleinere marges voor de overstap nodig</li><li>• maar 1x uitchecken in een reis</li></ul>            |
|        | naar eindpunt gaan      | <ul style="list-style-type: none"><li>• onverwachte hindernissen onderweg</li><li>• onbereikbaar eindpunt</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• vooraf duidelijk wat ik ga tegenkomen onderweg naar eindpunt</li></ul>                                                                   |

# Invloed van de trends

Onder invloed van de geschetste trends zal de klantreis van de reiziger met een motorische beperking veranderen en zal een groot aantal van de pijnpunten worden weggenomen en zal het plezier in reizen toenemen. De technologische ontwikkelingen zullen ertoe bijdragen dat de reiziger met een motorische beperking makkelijker gebruik kan maken van het OV en dat verschillende aanbieders in de keten gaan samenwerken om de gezamenlijke belofte aan de reiziger waar te maken. Door het delen van data zal de keten niet alleen een geïntegreerd aanbod doen, maar ook zorgen dat de keten voor de reiziger intact blijft. Daarmee ontzorgen de aanbieders de reiziger met een motorische beperking, zodat het reizen minder energie kost en de reiziger niet alleen van de bestemming maar ook van de reis kan genieten.

# Invloed van de trends

Het delen van data onder strikte regie van het individu maakt de weg vrij voor (de keten van) vervoerders om diensten te leveren aan reizigers. Voor reizigers, die van A naar B willen, is alleen de keten van vervoerders interessant die de hele route van A naar B ondersteunen. Vervoerders krijgen nu de kans om samen de reis aan te bieden als dienst aan de reiziger. Voor een reiziger met een motorische beperking zullen die diensten de volgende kenmerken hebben:

- informatievoorziening via apps
- spraakgestuurde bediening
- aanbod afgestemd op actuele, real-time situatie van de reiziger
- nadat de reiziger een reis van A naar B heeft geboekt ligt de verantwoordelijkheid voor het leveren bij de gekozen vervoerders
- vervoerders zorgen samen voor een sterke keten van vervoer, die tegen een stootje kan
- vervoerders weten wie de reiziger is die aan boord komt of is en welke beperking en bijzondere kenmerken deze reiziger heeft en ze spelen daar op in

Zo is het delen van data door een individu waardevol voor reiziger en vervoerder.

# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap

- de plannersite/app ondersteunt het verantwoorden
- de kosten van het uitgevoerde reisplan worden van de juiste budgetten afgeboekt
- de reiziger heeft altijd en overal inzicht in de beschikbare budgetten
- de reiziger kan altijd terugvinden waarvoor de budgetten zijn gebruikt
- de site/app ondersteunt scenarioplanning: hoe kom ik uit met mijn budget als ik deze reizen op deze manier nog wil maken in de komende periode ("what-if" scenario's)

- De reiziger logt in op zijn favoriete plannersite/app (of hij probeert een keer een nieuwe als gast)
- De plannersite/app kent zijn profiel en hij geeft aan welke reis hij wil gaan maken
- De site/app geeft hem de opties die passen bij zijn voorkeuren
- de site/app geeft geïntegreerde reizen met alle modaliteiten die nodig zijn om de reis van A naar B te maken
- de site/app geeft verschillen in kosten, serviceniveau, stiptheid, comfort, zekerheid en kosten
- bij iedere optie geeft de site ook inzicht in resterend vervoersbudget

- hij heeft voor een optie gekozen en hij selecteert de voorgestelde reis op de site/app
- hij kan (als hij wil) de reis met zijn stem selecteren
- eventueel wijzigt hij een overstaptijd omdat hij even rustig aan wil doen
- eventueel plant hij extra services
- de site geeft aan waar het voor rolstoelen moeilijk gaan is, waar wegoptbrekingen zijn, etc.
- de site/app geeft opnieuw aan wat de kosten zijn en welk(e) budget(ten) hij overhoudt

- hij gaat akkoord met de reis op de site/app
- hij kan met zijn stem akkoord geven voor de reis
- zijn persoonlijk en integraal reisplan wordt in de app op zijn smartphone geactiveerd
- de site/app garandeert plaats in de vervoersmodule

- Het boeken van de reis heeft een reisplan met een kostprijs geactiveerd
- het inchecken op de dag van de reis stelt het reisplan in werking
- inchecken betekent dat de reis gemaakt en dus betaald wordt
- alleen bij claims moet de reiziger (een eenvoudige) actie ondernemen om de betaling te stoppen.

Verant-  
woorden

Oriënteren

Plannen

Betalen

Boeken

Reizen\*

"SOLL"

- de app geeft aan dat de reis gaat beginnen. Hij kan zelf aangeven hoe ver van tevoren hij herinneringen wil krijgen en hoe (gesproken tekst, een geluid,...)
- Het reizen van huis naar bestemming
- het in werking gestelde reisplan geeft de vervoerders de verantwoordelijkheid om het plan te realiseren
- gebruik maken van alle geplande modaliteiten, inclusief het gaan van en naar haltes
- overstappen naar een andere vervoerder
- omgaan met calamiteiten tijdens de reis; wanneer de reis niet meer verloopt zoals gepland. Oorzaken zijn bijvoorbeeld taxi's die te laat of helemaal niet komen, bushaltes die verplaatst zijn of buiten gebruik, aanrijdingen met de bus, vertragingen op het spoor

# Klantreis van de reiziger

## beschrijving van de doelen per stap



# 2018 vs. 2022 Waar ontstaat winst?

| Wat                                                                                               | Voor wie                           | Voorwaarde                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| meer vervoersopties per reis                                                                      | reiziger                           | nieuwe integrale reisplanners (apps)<br>nationale afstemming           |
| betere zelfredzaamheid reiziger                                                                   | reiziger, vervoerder, gemeente     | nieuwe integrale reisplanners (apps)                                   |
| minder administratieve lasten                                                                     | reiziger, overheid                 | alleen nog inchecken nodig<br>voldoende functionaliteit reisplanner    |
| minder stress                                                                                     | reiziger                           | begeleiding tijdens de reis<br>betrouwbare reisplanners                |
| afname speciaal vervoer                                                                           | reiziger, UWV, overheid            | nieuwe integrale reisplanners (apps)<br>nationale afstemming           |
| kansen voor nieuwe vervoersvormen<br>zoals collectief (buurt-)vervoer en<br>deelvoertuigen        | reiziger, ondernemers              | nationale afstemming                                                   |
| nieuwe integrale reisplanners                                                                     | reiziger, ondernemers, vervoerders | nationale afstemming                                                   |
| nieuwe informatiediensten                                                                         | reiziger, ondernemers, vervoerders | nationale afstemming                                                   |
| digitale klantervaring in lijn met de<br>normen die in het 'echte' leven ook<br>geldt (AVG-proof) | reiziger, dataverwerkers           | afspraken met leveranciers<br>afsprakenstelsel<br>nationale afstemming |
| opladen en uitchecken hoeft niet meer                                                             | reiziger, vervoerders              | integrale reisdiensten<br>persoonlijk reisplan                         |
| nieuwe kansen voor dienstenaanbieders<br>(MaaS)                                                   | reiziger, ondernemers, vervoerders | afspraken met leveranciers<br>afsprakenstelsel<br>nationale afstemming |

# 2018 vs. 2022 Waar ontstaat winst specifiek voor de reiziger met een motorische beperking?

| Meer | Minder |                                                      |
|------|--------|------------------------------------------------------|
| meer |        | keuze in reisopties                                  |
| meer |        | aankomstgarantie                                     |
|      | minder | administratieve lasten                               |
|      | minder | stress                                               |
| meer |        | ondersteuning onderweg                               |
| meer |        | zelfredzaamheid                                      |
| meer |        | verantwoordelijkheid bij vervoerders                 |
| meer |        | UX passend bij persoonlijke wensen en omstandigheden |
| meer |        | inzicht en overzicht                                 |
| meer |        | onzichtbare hulp                                     |
| meer |        | aansluitend vervoer                                  |
|      | minder | wachttijden                                          |
|      | minder | doorlooptijd reis                                    |