

Plan van Aanpak

"NS geeft les"

Auteur: Mike Hovenier
Studentennummer: 500803269
Klas: Git P18
Datum: 25-04-2019
Versie: 3
Docent: M. Endhoven
Case: NS geeft les

Inhoudsopgave:

Inleiding	3
Vooronderzoeken	4
- Waar staat NS voor	4
- Kinderen drie tot zes jaar (doelgroep)	5
- NS reizen met kinderen	6
- NS coupés	7
- NS reisinformatie	8
- Interessanten inzichten	9
Ontwerpriching	10
Personal Design Challenge	11
- Deelvraag 1 - Hoe vermaken kinderen zich?	11
- Deelvraag 2 - Hoe zorgzaam zijn de ouders en verzorgende van de kinderen	12
- Deelvraag 3 - Hoeveel invloed heeft NS?	12
- Deelvraag 4 - Wat is de technologie van NS?	12
Huisstijl NS	13
Gedetailleerde planning	14
Litaaratuurlijst	15
Afbeeldingenlijst	16

Inleiding:

Een Plan van Aanpak voorstel over kinderen tussen de drie en de zes jaar die reizen met de trein. Er zijn kleine onderzoeken gedaan waaruit inzichten zijn uitgekomen om zo een ontwerprichting en personal design challenge op te zetten. Hierbij zit ook een gedetailleerde planning. Het Plan van Aanpak is slechts een voorstel voor NS om kinderen in de trein een zo gemakkelijk mogelijke trein reis te bezorgen.



Vooronderzoeken:

Bij het maken van het Plan van Aanpak zijn er een aantal vooronderzoeken gedaan. Dit om zo een beter idee te krijgen over NS en kinderen die reizen met NS. De vooronderzoeken bestaan uit korte informatie met een aantal inzichten uit onderzoek.

Waar staat NS voor:

Waar staat NS precies voor en wat vind NS vooral belangrijk? Wat wilt NS en wat wilt NS niet.

Voor NS staat de klant bewijs van spreken op 1, 2 en 3. NS wilt de klanten een zo fijn en veilig mogelijke reis geven van deur tot deur op een zo snel mogelijke duurzame manier. NS wilt dit natuurlijk ook allemaal zo makkelijk mogelijk te laten verlopen waar je niet al te veel voor hoeft te betalen. De afkorting NS staat voor Nederlandse Spoorwegen en het bedrijf bestaat al sinds 1938.

NS werkt ook samen met andere vervoerders, bijvoorbeeld met taxi's, trams, bussen en andere vervoerders. Dit om het de reizigers zo gemakkelijk mogelijk te maken wat betreft de connecties.

(NS)



Figuur: 1

Inzicht 1: "NS wilt de reis van de reizigers zo veilig, gemakkelijk, snel en duurzaam mogelijk laten verlopen."

Kinderen drie tot zes jaar (doelgroep):

De doelgroep zijn kinderen tussen de drie en de zes jaar oud, maar wat vinden kinderen nou eigenlijk van het reizen met de trein? Waarom reizen ze met de trein en eventueel met wie? Wat doen kinderen zowel in de trein? Erg belangrijke informatie om te weten bij het ontwikkelen van het product.

Kinderen tussen de drie en zes jaar zitten in een van de grootste ontwikkelingsfases van hun leven. Ze zijn erg nieuwsgierig, ze willen graag dingen leren ontdekken en te weten komen. Ook zijn ze heel erg creatief en hebben een hele grote fantasie. Je kan wel zeggen dat het echte avonturiers zijn mits dat ze niet goed voor zichzelf kunnen zorgen. Kinderen houden van reizen met de trein, het is een hele andere beleving, alles om hun heen is nieuw en daar zijn ze gek op. Het is wel altijd heel erg spannend dus ongelukjes willen wel eens gebeuren, kinderen zullen zich niet snel vervelen maar dingen om mee te spelen werkt altijd goed. Kleine snackjes zijn ook erg fijn voor de kleine reisigers. (Engelbarts, 2018), (Kek Mama, 2018)



Figuur: 2

Inzicht 2: "Kinderen zijn gek op af en toe een kleine beloning."

Inzicht 3: "Vanaf een vier jarige leeftijd groeien kinderen lichaaemelijk en en geestelijk het meest".

Inzicht 4: "Kinderen zijn heel erg nieuwsgierig en willen graag nieuwe dingen leren en ontdekken."

Inzicht 5: "Kinderen vervelen zich niet snel in de trein maar naar langere duur wel."

NS reizen met kinderen:

Kinderen is een ander doelgroep van NS, maar hoe geldt bij hun het reizen? Hoe duur is het, is er andere methode voor kinderen, zijn er dingen beperkt bij het reizen? Hoe zit het met reizen met kinderen.

Reizen alleen is anders dan reizen met je kinderen, niet alleen de belevenis maar ook de prijs. Een kind dat jonger is dan 4 jaar oud is namelijk gratis en hoef je dus geen kaartje voor te kopen. Kinderen tussen de 4 en de 11 jaar oud kunnen gebruik maken van een Railrunner kaartje. Deze kost €2,50 en kan je halen bij de balie, automaat of online. Ook kan je dit kaartje zetten op een persoonlijke OV of anonieme OV. Een OV chipkaart kost €7,50.

Je kunt ook sinds 2015 KidsVrij nemen, dit is een abonnement op de persoonlijke OV-chipkaart van je kind die je onbeperkt gratis laat mee reizen in treinen. In de bussen en metro's krijgt het kind 34% korting. Een kind mag in zijn een-tje reizen zonder begeleiding maar wel op eigen risico.

(Saskia, 2017), (Ervaar het OV)



Figuur: 3

Inzicht 6: "Kinderen tussen de 4 en de 11 jaar reizen met KidsVrij abonnement in treinen gratis."

Inzicht 7: "Kinderen onder de vier jaar reizen gratis."

Inzicht 8: "Een kind mag met een Railrunners pas of KidsVrij alleen reizen maar wel op eigen risico. "

NS Coupés:

De treinreis bevindt zich in de coupe, maar wat voor coupés zijn er, waar mag je wel en niet in, hoe zien deze eruit?

NS heeft twee verschillende soorten treinen, namelijk een sprinter en een intercity. Beide treinen zijn erg verschillend:

	Intercity	Sprinter
Toilet	Ja	Geen
Verdiepingen	Boven en onder	Geen
Stops	Alleen in (midden)stations	In principe overal

Beide treinen hebben Wifi, 1ste en 2de klassen coupés, stilte ruimtes, reisinformatie en nog veel meer andere dingen. Niet alle coupés zijn zo gewenst voor kinderen, het is soms moeilijk voor kinderen om stil te zijn. Stilte coupés zijn daarom niet altijd even geschikt voor ze door alle spanning en sensatie. Tussen een sprinter en een intercity zal voor het kind niet veel verschil zitten. Mits dat een kind niet naar het toilet kan in een sprinter. Een kind is ongeveer op een vierjarige leeftijd 1 meter en 18 centimeter. Een kind kan met deze lengte prima zitten in de trein. Achteruit of vooruit in de trein maakt niet uit, alleen als de trein remt is vooruit zitten gemakkelijker voor het kind.

(NS)



Figuur: 4

Inzicht 9: "Het is niet handig voor kinderen om in een stilte coupe te zitten."

Inzicht 10: "Een sprinter is voor kinderen over het algemeen beter vanwege de beschikking tot toiletten."

Inzicht 11: "Kinderen kunnen prima zitten in een trein."

Reisinformatie:

Wat gebruikt NS nu voor reisinformatie, hoe weten de reisigers waar ze zijn en hoelaat ze er zijn.

NS maakt momenteel gebruik van verschillende methodes om hun reisigers te informeren in de trein. Dit doen ze met behulp van digitale borden maar ook van oproepen, als de trein ergens weg rijdt of aankomt, word er meestal iets ingesproken dat de trein is aangekomen op station noem het maarop. Ook worden er vertragingen vermeld in trein of eerdere aankomsten.

Het digitale bord is ideaal als je wilt weten waar je rijdt en hoelaat je aankomt, maar voor kinderen is dit nog wel eens lastig omdat zij natuurlijk niet altijd kunnen lezen of schrijven. Zij moeten dus precies op het juiste moment luisteren om te weten waar ze zijn en aanhoren of zij hun bestemming horen. Voor kinderen zijn de borden dus niet helemaal ideaal maar wel interessant.



Figuur: 5

Inzicht 12: "Grotendeels van de kinderen kunnen niet lezen."

Interessanten inzichten:

Uit de vijf verschillende onderzoeken zijn er een aantal interessante inzichten uit geconstateerd. Dit zijn de vier inzichten waar het meest opgelet zou moeten worden en misschien een goede ontwerprichting is.

Inzicht 1: "NS wilt de reis van de reizigers zo veilig, gemakkelijk, snel en duurzaam mogelijk laten verlopen."

Inzicht 3: "Vanaf een vierjarige leeftijd groeien kinderen lichaaamelijk en en geestelijk het meest".

Inzicht 4: "Kinderen zijn heel erg nieuwsgierig en willen graag nieuwe dingen leren en ontdekken."

Inzicht 5: "Kinderen vervelen zich niet snel in de trein maar naar langere duur wel."

In principe zijn alle inzichten erg belangrijk maar heb bewust deze vier gekozen omdat deze erg belangrijk zijn. Deze inzichten richten zich heel erg op de ontwerprichting.

Inzicht 1: Het is belangrijk om te blijven onthouden waar NS voor staat en wat NS wilt bereiken. Dit moet dus niet alleen voor oudere gelden, maar dus ook voor kinderen.

Inzicht 3: Het feit dat kinderen het meest groeien in deze periode is erg belangrijk om rekening mee te houden. De kinderen moeten de trein leuk vinden niet als iets stoms waardoor ze nooit meer met de trein willen omdat ze een slechte ervaring er mee hadden. Als de kinderen nu al een goede ervaring krijgen met de trein, is dat alleen maar makkelijker voor later.

Inzicht 4: Kinderen houden van dingen ontdekken, je kunt ze dus nieuwe dingen aanleren. Dit wordt allemaal makkelijker voor het kind voor later.

Inzicht 5: Kinderen vervelen zich na een tijdje in de trein waardoor zij misschien interessante dingen kunnen missen in de trein en zo hun aandacht verliezen.

Ontwerprichting

Ik ben mij van plan te richten op **kinderen tussen de vier en de zes jaar oud** die lange afstanden moeten afleggen met de trein. Uit onderzoek is gebleken, zie eerder onderzoek: "**Kinderen drie tot zes jaar (doelgroep)**" dat kinderen wel degelijk zich lang genoeg kunnen vermaken in de trein als dat mogelijk is. Ik denk door de kleine reizigers dagelijkse gewoontes in de trein bij te leren maar ook tegelijkertijd een zo'n plezierig en leuk mogelijke treinreis te geven. Dit zal erg goed zal zijn voor hun lichamelijke en geestelijke groei. Ik wil de kinderen proberen te vermaken en ze iets bij te brengen tijdens deze lange reis die ze niet snel zullen vergeten.



Figuur: 6

Personal Design Challenge

Ik zal voor **NS** een kindvriendelijke omgeving ontwikkelen voor **kinderen tussen de vier en de zes jaar oud die lange tochten maken met de trein**. Hiermee hoop ik de doelgroep dagelijkse gewoontes bij te leren op een kindvriendelijke manier, uit onderzoek: "**Kinderen drie tot zes jaar (doelgroep)**" blijkt dat dit erg goed is voor hun geestelijke en lichamelijke ontwikkeling. Kinderen een zo'n kindvriendelijk mogelijke gemakkelijke leerzame treinreis te bieden staat hierbij op nummer 1. Het zou een dag moeten zijn die ze niet snel zullen vergeten. Door het te creëren van een kindvriendelijke sfeer, hoop ik hiermee de kinderen tijdens hun lang reizen te vermaken en bij te leren zonder dat de ouders of verzorgende zich zorgen hoeven te maken om de kleine reizigers. "**Een kleine reiziger met een grote glimlach.**"

Deelvraag 1 - Hoe vermaken kinderen zich?

Welke omgeving is voor kinderen het prettigst? **1.1**

Deskresearch, interviewen van kinderen, deep haning out: Zo informatie te krijgen wat een fijne omgeving voor een kind zou kunnen zijn in de trein. Waar voelen zij zich prettig, met wie en hoe?

Hoe kun je kinderen iets gemakkelijk en snel aanleren? **1.2**

Deskresearch: Omdat een van de doelen is om de kinderen iets bij te leren voor hun sociale groei is het handig om te weten wanneer en hoe snel kinderen iets aan willen leren.

Wat kunnen kinderen zelfstandig? **1.3**

Deskresearch, deep haning out: Wat kunnen kinderen al zelfstandig en waar hebben zij eventueel begeleiding bij nodig, wat weten ze al en wat weten ze zeer waarschijnlijk nog niet?

Deelvraag 2 - Hoe zorgzaam zijn de ouders en verzorgende voor de kinderen?

Wanneer laten ouders en verzorgende de kinderen meer zelfstandige bezigheden/activiteiten doen? **2.1**

Deskresearch: Vanaf wanneer laten de ouders of verzorgende de kinderen iets zelfstandig doen en welke zijn dat eventueel? Wat zouden kinderen alleen kunnen doen in de trein?

Wat doen ouders en verzorgende in de trein met de kinderen? **2.2**

Deskresearch, deep haning out: Hoe gaat de treinreis met kinderen momenteel, hoe houden de ouders en verzorgende de kinderen bezig bij korte en lange reizen?

Deelvraag 3 - Hoeveel invloed heeft NS?

Wat zijn de regels van NS? **3.1**

Deskresearch, deep haning out: Welke regels zijn er momenteel gemaakt door NS en welke regels zijn ons al bekend? Wat mag wel en wat mag niet?

Hoe werkt de trein van NS en waarom ziet deze er zo uit? **3.2**

Deskresearch, deep haning out: Hoe ziet het interieur van NS er momenteel uit en waarom ziet deze er zo uit? Wat zou geschikt kunnen zijn voor kinderen?

Hoeveel mensen werken er bij NS en welke beroepen zijn er? **3.3**

Deskresearch: Hoeveel mensen zitten erin een trein en hoeveel zijn er dan beschikbaar?

Deelvraag 4 - Wat is de technologie van NS?

Over welke middelen beschikt NS momenteel in de trein? **4.1**

Deskresearch, deep haning out: Tot welke middelen beschikt NS momenteel in de trein en welke middelen beschikt de reiziger op dit moment? Wat zou je kunnen gebruiken voor de kinderen en is echter niet haalbaar?

Huisstijl NS:

De huidige huisstijl van NS.

The screenshot displays the NS website's header and main navigation. The header features the NS logo in blue and yellow. Below it, the 'Primaire kleuren' (Primary colors) section lists six color swatches: #ffc917 (yellow), #003082 (dark blue), #0063d3 (medium blue), #070721 (very dark blue), #e6e6e9 (light grey), and #ffffff (white). The 'Secondaire kleuren' (Secondary colors) section lists two more swatches: #ffb519 (orange-yellow) and #004ba0 (dark blue). The 'Fonts' section specifies: h1 - NS Sans Bold, h2 - NS Sans Regular, and p - NS Sans Regular. The navigation menu includes 'Producten' (Products) with links to 'Online een kaartje kopen', 'Abonnementen', 'Spoordeelwinkel: Trein + Uitzie', 'OV-fiets & meer', 'Voordelig dagje uit', and 'Internationale treinkaartjes'. Below the menu, there are two promotional banners: 'Gratis 1e klas upgrade bij NS Extra' and 'Flexibel reizen met de NS-Business Card'.

Primaire kleuren

- #ffc917
- #003082
- #0063d3

Secondaire kleuren:

- #070721
- #e6e6e9
- #ffffff
- #ffb519
- #004ba0

Fonts:

- h1 - NS Sans Bold
- h2 - NS Sans Regular
- p - NS Sans Regular

Producten

- > Online een kaartje kopen
- > Abonnementen
- > Spoordeelwinkel: Trein + Uitzie
- > OV-fiets & meer
- > Voordelig dagje uit
- > Internationale treinkaartjes

Gratis 1e klas upgrade bij NS Extra

Ervaar eenmalig de luxe van 1e klas reizen.

[Meer informatie](#)

Flexibel reizen met de NS-Business Card

[Bekijk ons zakelijk aanbod](#)

Over het algemeen gebruikt NS **geel** met **blauw**. Dit heeft ermee te maken dat het herkenbaar is dat het NS is, maar ook omdat je ze vanaf in de verte al goed kan zien aankomen. NS gebruikt voor de rest een erg neutrale stijl die voor haast elke leeftijd gemakkelijk te begrijpen is.

Figuur: 7

Gedetailleerde planning:

Dit is de gemaakte planning voor de komende aantal weken waar ik mij aan wil gaan houden der loop van het project.

Taak	Benodigdheden	Methode	Aantal uren	Datum klaar
Debriefing	16-04-2019
Plan van Aanpak	Informatie over: NS, kinderen, ouders, treinen, technieken, enz...	Deskresearch	6	10-05-2019
Vorbereiding concept presentatie	Informatie over: NS, kinderen, ouders, treinen, technieken, enz...	Deskresearch	12	16-05-2019
Concept presentatie	Concept presentatie + voorstel	17-05-2019
Kinderen onderzoek	Toestemming van basisschool, kinderen.	Deskresearch, deep hanning out, interviews	42	31-05-2019
Concept presentatie	Concept presentatie + voorstel	17-05-2019
Concept ontwikkelen	Spullen, materialen (ligt aan concept)	Ontwikkelen	21	06-06-2019
Product testen	Product + gebruikers om te testen	Testen, interview	6	07-06-2019
Product verder ontwikkelen	Spullen, materialen (ligt aan concept)	Ontwikkelen	21	14-06-2019
Product oplevering	Product + presentatie	Presenteren	6	21-06-2019
- Geschatten uren Totaal - 108 uur				

Litaaratuurlijst:

Ervaarhetov (?) Kids Vrij! Kinderen gratis in de trein. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://kidseropuit.nl/kinderen-met-de-trein/>

H. Engelbarts (?) Ontwikkeling van je kleuter. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.allesoverkinderen.nl/kleuter/ontwikkeling-kleuter/?cn-reloaded=1&cn-reloaded=1>

KekMama (2019) Zo overleef je een dagje treinen met je kind. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.kekmama.nl/artikel/de-deur-uit/zo-overleef-je-een-dagje-treinen-met-je-kind>

Lise. ? (?) Waarom je beter achteruit in de trein kunt zitten dan vooruit. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.viva.nl/algemeen/waarom-beter-achteruit-trein-kunt-zitten-dan-vooruit/>

NS. (?) Visie. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.ns.nl/over-ns/wie-zijn-wij/visie.html>

NS (?) Voorzieningen in de trein. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://www.ns.nl/reisinformatie/voorzieningen/voorzieningen-in-de-trein.html>

S. ? (2017) Met kinderen met de trein: hoe doe je dat. Geraadpleegd op 25 april 2019, van <https://kidseropuit.nl/kinderen-met-de-trein/>

Afbeeldingenlijst:

Figuur 1:	Foto van trein: (Fox, 2018) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/-iVNDAOeXn8
Figuur 2:	Foto kind met kaart: (Yang, 2018) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/H73k0IUQbn
Figuur 3:	Foto kind bij het raam: (Overbeck, 2018) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/amkdIZFdMiA
Figuur 4:	Kind met camera: (Spiske, 2016) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/hn5YtNkWUXw
Figuur 5:	Kind bekijkt iets: (Burden, 2017) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/6jYoil2GhVk
Figuur 6:	Foto van lachend kind: (Yang, 2016) Geraadpleegd van https://unsplash.com/photos/4K2lIP0zc_k
Figuur 7:	Foto van Koningsdag: (NS, 2019) Geraadpleegd van https://www.ns.nl/
Achtergrond voorblad:	Foto van trein: (Hovenier, 2019) Eigen materiaal
Achtergrond de rest:	Foto van trein: (Yang, 2018) https://unsplash.com/photos/H73k0IU-Qbn0