

2016
2017

"De succesfactoren & knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten"

School voor Mobiliteitswetenschappen
Master in de mobiliteitswetenschappen

Dennis Jongen

Promotor:
Davy Janssens

Co-promotor:
An Neven

Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van
master in de mobiliteitswetenschappen,
afstudeerrichting Mobiliteitsmanagement

universiteit
hasselt

Voorwoord

Voor u prijkt de rapportage van mijn masterproef. Deze masterproef maakt deel uit van de master Mobiliteitswetenschappen, afstudeerrichting Mobiliteitsmanagement aan de Universiteit Hasselt. In het laatste studiejaar van deze master wordt van de student een zelfstandig wetenschappelijk onderzoek verwacht om de aangeleerde competenties te kunnen aantonen.

Binnen deze masterproef heb ik gekozen voor een eigen onderwerpsvoorstel waarbij is gezocht naar een veelbesproken thema uit de praktijk: “Wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter de realisatie van verbeteringen aan een overstappunt?”. Er is namelijk veel onderzoek gedaan naar wat de reizigers in het openbaar vervoer nu eigenlijk willen, maar toch zien we dagelijks zaken die voor verbetering vatbaar zijn. Daarnaast is het thema ketenmobiliteit (“het van deur-tot-deur reizen”) steeds belangrijker aan het worden. De combinatie tussen beide onderwerpen leek mij een interessant topic om te onderzoeken binnen deze masterproef.

Vanaf deze plek wil ik mijn co-promotor vanuit de Universiteit Hasselt dr. An Neven en mijn promotor prof. dr. Davy Janssens bedanken voor de begeleiding vanuit de Universiteit Hasselt.

Ik wil ook graag het adviesbureau inno-V uit Amsterdam bedanken voor het verlenen van de begeleiding met in het bijzonder: Adriaan van Hoogstraten, voor zijn belangrijke input, feedback en begeleiding.

De verschillende afdelingen binnen NS met in het bijzonder: Jildou van der Sluis, Do van Elferen en Jan Banninga wil ik bedanken voor de medewerking en het aanleveren van de onderzoeksdata.

Ten slotte, wil ik alle geïnterviewde partijen - alle gemeenten, ProRail, NS Stations, de provincie Limburg - enorm bedanken voor de manier waarop ze mij ten eerste allemaal hartelijk hebben ontvangen en daarnaast voor de input en medewerking voor deze masterproef.

Juni 2017,
Dennis Jongen

Samenvatting

Deze masterproef is een onderzoek naar de succesfactoren en knelpunten achter de realisatie van verbeteringen aan een overstappunt. In de huidige literatuur en kennisbanken is veel informatie te vinden over wat reizigers graag willen terugzien qua voorzieningen en inrichting op overstappunten. Toch bestaan er locaties waarbij de voorzieningen (nog) niet op orde zijn. De kennis om deze locaties te verbeteren is wel aanwezig, maar blijkbaar lukt het toch niet om deze locaties te verbeteren. Door het bekijken van een tiental cases is achterhaald welke succesfactoren en knelpunten achter deze processen zitten.

Overstappunten zijn locaties waar reizigers kunnen wisselen van vervoerswijze. In dit onderzoek is een overstappunt gedefinieerd als een locatie waarbij wordt overgestapt tussen twee vervoersmiddelen, waarvan minimaal een van deze vervoersmiddelen bestaat uit een openbaar vervoersmiddel. Overstappunten zijn belangrijke schakels binnen de ketenmobiliteit, zonder overstappunten zou overstappen niet mogelijk zijn. Overstappen is binnen ketenmobiliteit onmisbaar omdat het bij ketenmobiliteit gaat om een deur-tot-deur verplaatsing waarbij reizigers voor elk deeltraject de slimste keuze nemen. Zowel in het Europese en landelijke (Nederlandse en Vlaamse) beleid is ketenmobiliteit daarom onderstreept als belangrijk beleidsthema.

De tien geselecteerde cases in dit onderzoek zijn geëvalueerd op basis van enerzijds het objectieve oordeel door middel van het opbouwen en toetsen van een checklist, anderzijds het subjectieve oordeel dat is gemeten via reizigersonderzoek bij de Nederlandse Spoorwegen (NS) en tot slot het daadwerkelijke gebruik van het overstappunt met behulp van de data rondom in- en uitstappers (ook afkomstig van NS). Met het objectieve en subjectieve reizigersoordeel en het daadwerkelijke gebruik zijn vervolgens interviews afgenomen bij de gemeenten en NS Stations/ProRail om daar te achterhalen wat de succesfactoren en knelpunten zijn achter de realisatie van verbeteringen aan een overstappunt.

Overstappunten kunnen op een aantal manieren worden geclassificeerd. Dit kan gebeuren op basis van de treinstation-indeling van de vervoerders, de stedelijke kenmerken van de omgeving (knoopplaatsmodel) en het type P+R systeem (local, remote of periferie). Deze classificaties zijn gebruikt om de selectie van de twaalf cases in dit onderzoek mogelijk te maken, hierbij is gekozen om kleine stations met een lage stedelijkheidsgraad te kiezen. Deze keuze is gemaakt om het effect van de omgeving op de resultaten te beperken.

De verantwoordelijkheden achter overstappunten zijn niet overal ter wereld op dezelfde manier vastgelegd. Nederland kent een vrij complexe structuur waarbij een aantal partijen (o.a. gemeenten, NS Stations, ProRail) verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van een overstappunt. In België en Duitsland is deze versplintering in verschillende organisaties minder zichtbaar. In Londen speelt wel weer een aantal partijen een rol binnen de stationsomgevingen, maar neemt de vervoerder (Transport for London) het initiatief in het verbeteren van het samenwerkingsproces.

De wensen van de reizigers rondom overstappunten kunnen op een aantal manieren worden gerangschikt. Dit is belangrijk aangezien niet alle wensen een even grote impact hebben. De klantwenspiramide (van Hagen) laat zien dat er een aantal satisfiers (deze wensen moeten op orde zijn) en een aantal dissatisfiers (deze wensen zijn een soort extra's die de totale waarde van een punt kan verhogen) zijn. Om tot de daadwerkelijke verbeteringen te komen

op stations is naast deze kennis ook samenwerking nodig tussen de verschillende partijen. Hiervoor zijn processen nodig om tot het uiteindelijke doel te komen. Deze processen hanteren in veel gevallen de “Plan, Do, Act & Check”-methode (Deming Cycle). De processtappen die nodig zijn om een station in een gezamenlijke setting te verbeteren zijn gebruikt om (later in dit onderzoek) de interviews af te nemen bij de stakeholders.

Aan de hand van de wensen uit de literatuur is verder een checklist opgesteld waarmee het objectieve reizigersoordeel in kaart kan worden gebracht. Hieruit blijkt dat de Limburgse stations slechter scoren op de gemaksvoorzieningen dan de Brabantse stations, daarnaast scoren de Limburgse stations ook minder goed op het bieden van een goede aansluiting tussen de bus en de trein.

Naast de objectieve checklist bestaan er ook andere instrumenten om stations te prioriteren. De subjectieve beoordeling kan bijvoorbeeld in kaart worden gebracht via de stationsbelevingsmonitor (SBM) van de NS en ProRail. Deze monitor omvat de resultaten op vragen binnen enquêtes op de verschillende stations in Nederland. Deze vragen gaan in op de beleving van de reiziger op het desbetreffende station. Daarnaast kan het daadwerkelijke gebruik worden gemeten om een station te prioriteren, deze in- en uitstapcijfers heeft NS en ProRail ook tot hun beschikking. De objectieve checklist uit dit onderzoek kan op zichzelf als eerste indicator worden gebruikt om stations te prioriteren. Voor een vollediger beeld is het aan te raden om de objectieve beoordeling te combineren met de subjectieve beoordeling (SBM) en het daadwerkelijke gebruik (in- en uitstappers).

De interviews met de gemeenten laten zien dat de gemeenten een overeenstemmend beeld hebben van de kwaliteit van de voorzieningen in relatie tot de objectieve checklist. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat er een aantal succesfactoren en knelpunten zijn te benoemen die bijdragen aan het trage of vlotte verloop van de verbeteringen aan een station.

Knelpunten worden gedefinieerd aan het begin (beleid, samenwerking) en aan het eind (financiering en implementatie) van de processtappen tot verbetering van een station. Opvallend is dat overheden wijzen naar de eerste processtappen en NS & ProRail aangeven dat de laatste processtappen regelmatig leiden tot problemen. Het ontbreken van afstemming en onderlinge communicatie, ontbreken van stations binnen het beleid, complexe eigendomsverdeling (en niet duidelijk vastgelegd), interne moeizame organisatieprocessen, ontbreken van politieke wil (daadkrachtig leiderschap) en de politieke werking worden geïdentificeerd als knelpunten.

Succesfactoren liggen in lijn met de processtappen waar knelpunten zijn geïdentificeerd. Integraal samenwerken, de aanwezigheid van extra beschikbaar budget (geld+tijd), voldoende focus en aandacht, lokale kennis en het hebben van een initiatiefnemer zorgt voor een beter verloop van het verbeterproces van stations. Hieruit wordt ook duidelijk dat wanneer een bepaalde stap wordt verbeterd, dit van invloed is op de rest van de processtappen. Verbeteringen in het beleid en de samenwerking kan ervoor zorgen dat bijvoorbeeld de financiering gemakkelijk kan worden geregeld. Verbeterd draagvlak en de betere onderbouwing zorgen hierbij voor minder discussie over de financiering.

Wanneer stakeholders meer in contact blijven, meer transparant gaan werken (zowel intern als extern gericht), stations onderdeel worden van alle gemeentelijke beleidsplannen/visies en beheerconvenanten binnen de complexe stationsomgevingen worden opgesteld, zal dit ervoor zorgen dat verbeteringen aan stations sneller en beter plaatsvinden.

Inhoudsopgave

Inleiding	9
Leeswijzer	10
Probleemstelling	11
Doelstelling.....	11
Hoofdvraag en Deelvragen	12
Bezwaren en beperkingen van het onderzoek	14
H1. Theoretisch Kader	18
1.1 Overstappunten.....	18
1.1.1 Definitie	18
1.1.2 Belang van overstappunten.....	19
1.1.3 Type overstappunten & stations	22
1.1.4 Verschillende doelgroepen	27
1.2 Verantwoordelijkheden overstappunten.....	30
1.2.1 ProRail	30
1.2.2 NS Stations	30
1.2.3 Gemeenten (Overheid).....	30
1.2.4 Situatie verantwoordelijkheden in andere landen	31
1.3 Kwaliteitswensen overstappunten	33
1.3.1 Meten van kwaliteit op een overstappunt.....	33
1.3.2 Prioritering aan kwaliteitswensen	34
1.3.3 Koppeling aan doelgroepen.....	36
1.3.4 Normen van kwaliteitswensen	40
1.4 Processtappen voor verbetering overstappunten	42
1.4.1 Stappenplan.....	42
1.4.2 Stakeholders	43
H2. Onderzoeksopzet.....	46
2.1 Beoordelen van cases.....	46
2.1.1 Objectieve beoordeling.....	46
2.1.2 Subjectieve beoordeling	46
2.1.3 Daadwerkelijk gebruik	47
2.2 Samenstelling checklist onderzoek.....	48
2.2.1 Bepalen themakeuzes en wensen.....	48
2.2.2 Toelichting geselecteerde wensen & categorie score-indeling.....	48

2.3	Cases selecties	50
2.3.1	Onderzoeksgebied	50
2.3.2	Type stations & Vervoerders	50
2.3.3	P+R type indeling	51
2.3.4	Positie binnen Knoopplaatsmodel	52
2.3.5	Stationsbelevingsmonitor	53
2.3.6	Uiteindelijke lijst met cases.....	53
2.4	Succesfactoren en knelpunten achter de realisatie.....	55
2.4.1	Deelnemers aan interviews	55
2.4.2	Interviewformat (vragenlijst)	55
2.4.3	Analysemethode	56
H3.	Onderzoeksresultaten	60
3.1	Beoordelingen Cases	60
3.1.1	Objectieve beoordeling.....	60
3.1.2	Subjectieve beoordeling	63
3.1.3	Daadwerkelijk gebruik	63
3.1.4	Algehele evaluatie van reizigers.....	64
3.2	Succesfactoren en knelpunten achter de realisatie.....	65
3.2.1	Resultaten interviews	65
3.2.2	Overzicht Resultaten	73
3.3	Conclusies (succesfactoren en knelpunten)	73
3.4	Aanbevelingen	77
H4.	Discussie.....	82
	Literatuurverwijzingen	87
	Gebruikte figuren	91
	Lijst met geïnterviewde personen	91
	Bijlagen	94

Lijst met figuren

Figuur 1 - Verschillende soorten P+R systemen (Meek e.a., 2008).....	23
Figuur 2 - Knoopplaatsmodel volgens Bertolini (Staps, 2012).....	24
Figuur 3 - Verdeling eigendom stations in NL (NS/ProRail, 2010).....	31
Figuur 4 - Klantwenspiramide (Van Hagen, 2015).....	35
Figuur 5 - Voor/natransportvoorzieningen (fietsparkeren, fietskluisen, parkeerplaatsen en bushalte).....	41
Figuur 6 - Station Lage Zwaluwe (parkeervoorzieningen en fietsenstalling).....	43
Figuur 7 - Station Horst-Sevenum; voorbeeld van veel plannen en projecten.....	47
Figuur 8 - Hoge parkeerdruk op station Horst-Sevenum, krijgt in checklist score -1.....	49
Figuur 9 - Parkeervoorziening (P+R) op station Spaubeek.....	52
Figuur 10 - Overzichtskaart cases Brabant (<i>in het blauw</i>) + Horst Sevenum (Limburg) (<i>in het groen</i>).....	53
Figuur 11 - Overzichtskaart cases Limburg (<i>in het groen</i>) m.u.v. station Horst-Sevenum (<i>zie figuur 9</i>).....	54
Figuur 12 - Overzicht gehanteerde kleurindeling voor analyse gesprekken (zie hoofdstuk 3 voor resultaten).....	56
Figuur 13 - Best scorende case: Station Best (stationsgebouw).....	62
Figuur 14 - Slechtst scorende case: station Spaubeek (spoor 2).....	62
Figuur 15 - Gemeenten / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*.....	65
Figuur 16 - Provincie / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*.....	67
Figuur 17 - NS Stations / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*.....	68
Figuur 18 - ProRail / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*.....	70
Figuur 19 - Verschillende partijen werken aan één station.....	72
Figuur 20 - Overzicht succesfactoren en knelpunten binnen de verschillende fasen vanuit de 4 stakeholders....	73
Figuur 21 - Station Beek-Elsloo , een inmiddels langlopend stationsproject.....	74
Figuur 22 - Heeze, een station waarin nu op een integrale manier wordt gewerkt aan betere toegankelijkheid...	75
Figuur 23 - Station Lage Zwaluwe, een station met een lage belevingswaarde.....	76

Lijst met tabellen

Tabel 1 - Overzicht deelvragen onderzoek.....	13
Tabel 2 - Onderdelen OV-Verplaatsing (incl. gewogen reistijd) (bron: Kroes & Koopmans, 2014).....	20
Tabel 3 - Stationsklasse-indeling (NS Stations; ProRail, 2016b).....	25
Tabel 4 - Classificatie van stations in Duitsland (Deutsche Bahn, 2016) i.c.m. stationsklasse NS.....	26
Tabel 5 - Classificatie van stations in België (Van Belle, 2013) i.c.m. stationsklasse NS.....	26
Tabel 6 - Classificatie volgens het Zwitsers onderzoek (Zemp e.a., 2011) i.c.m. stationsklasse NS.....	27
Tabel 7 - Segmentatie op gedragsniveau (Brijs, 2016).....	28
Tabel 8 - Elementen uit de klantwenspiramide voor overstappunt/station (van Hagen & Bron, 2013).....	35
Tabel 9 - Generieke wensen aan overstappunten (zie kolom 3 voor literatuurverwijzingen).....	38
Tabel 10 - Stappenplan voor realisatie/optimalisatie stations toegankelijkheid (Coffel, 2012).....	42
Tabel 11 - Gekozen thema's voor de checklist.....	48
Tabel 12 - Gekozen thema's voor de checklist inclusief de score-categorieën.....	49
Tabel 13 - Gekozen type stations (stationsklasse) (NS Stations; ProRail, 2015).....	51
Tabel 14 - Plaatswaarde op basis van omgevingsadressendichtheid.....	52
Tabel 15 - Knoopwaarde op basis van het aangeboden OV.....	53
Tabel 16 - Geselecteerde cases voor dit onderzoek.....	54
Tabel 17 - Objectieve beoordeling aan de hand van de gebouwde checklist.....	60
Tabel 18 - Subjectieve beoordeling globale SBM-score (meting dec 2016) (NS Stations; ProRail, 2016a).....	63
Tabel 19 - Aantal in- en uitstappers uit laatste gepubliceerde publicatie (over 2015) (Treinreiziger, 2016).....	63
Tabel 20 - Objectieve beoordeling, subjectieve beoordeling en het gebruik in een overzichtstabel per case.....	64
Tabel 21 - Vijf best en minst scorende stations op basis van objectieve beoordeling (checklist), subjectieve beoordeling (SBM) en daadwerkelijke gebruik (in- en uitstappers); algehele evaluatie van de stations.....	64
Tabel 22 - Aanbevelingen voor opgeleverde checklist.....	77
Tabel 23 - Aanbevelingen voor de succesfactoren en knelpunten.....	78

Inleiding

Overstappunten zijn locaties waar kan worden overgestapt tussen verschillende vormen van modaliteiten. Dit kan een station of (grotere) halte zijn die als doel heeft om de overstap tussen een modaliteit (auto, fiets, bus etc.) op het openbaar vervoer te faciliteren (CROW-KpVV, 2006). In de huidige situatie zijn er voorbeelden van dit soort overstappunten die goed of slecht functioneren op basis van de aanwezigheid en de kwaliteit van voorzieningen. Het onderzoeksdoel is om te leren van deze bestaande overstappunten, zodat verbeteringen aan bestaande overstappunten mogelijk worden gemaakt.

De huidige focus op de voorwaarden voor het goed functioneren van een overstappunt liggen voornamelijk op het wel of niet ontbreken van voorzieningen. Er zijn reeds literatuur en praktische tools beschikbaar (Bos, Molin, Timmermans, & van der Heijden, 2003; CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997; Van Hagen, 2015) die ondersteuning bieden bij het samenstellen van een checklist om te achterhalen of het voorzieningenniveau op een goed niveau zit. Ondanks het feit dat deze kennis beschikbaar is (“reizigers willen goede aansluitingen, voldoende fietsenplekken, voldoende parkeerplaatsen etc.”) zijn er overstappunten te noemen waarbij er een gebrek is aan voorzieningen om tot een succesvol overstappunt te komen. De objectieve beoordeling van deze overstappunten is in dit geval slecht. De belangrijkste focus binnen dit onderzoek ligt daarom op de redenen waarom het nu niet lukt om een overstappunt succesvol te maken, waarbij niet alleen moet worden gelet op budgettaire redenen maar ook op redenen die te maken hebben met eigendomsrechten, verantwoordelijkheden en procesmatige factoren die een samenwerking kunnen bevorderen of belemmeren. Kortom: “Wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan een overstappunt?”

Samenwerking met inno-V Amsterdam

Bij deze masterproef is ondersteuning geboden vanuit inno-V Amsterdam, vanuit inno-V is een begeleider (Adriaan van Hoogstraten, voormalig strateeg en programmamanager deur-tot-deur (ketenmobiliteit) bij de Nederlandse Spoorwegen) beschikbaar die mij tips en ondersteuning kan bieden bij het onderzoek. Inno-V is een adviesbureau dat gespecialiseerd is in slimme mobiliteit (openbaar vervoer, multimodaal reizen en marktwerking).

Het onderwerp van deze masterproef is afgestemd met deze begeleider maar is geen officiële opdracht van inno-V. Het blijft dus een zelfstandige masterproef die alleen is ondersteund vanuit de praktijk. Het gehele onderzoek zal zich vanwege deze samenwerking focussen op de situatie in Nederland, waarbij resultaten bruikbaar kunnen zijn voor andere landen (zie ook “Onderzoeksgebied”)

Leeswijzer

Vooraf zijn in de inleiding de aanleiding, probleemstelling en de hoofd- en deelvragen besproken. In hoofdstuk 1 is gestart met de literatuurstudie naar overstappunten.

Binnen deze literatuurstudie zijn overstappunten eerst in het algemeen nader toegelicht. Hierbij is ook een definitie vastgesteld rondom het begrip overstappunten voor dit onderzoek. Daarna zijn (in paragraaf 1.2) de verschillende organisaties die verantwoordelijk zijn voor een overstappunt bekeken. De kwaliteitswensen die reizigers hebben voor een overstappunt komen in paragraaf 1.3 in beeld, waarbij ook is ingegaan op de prioritering van de wensen en de wensen van verschillende doelgroepen. Om dit alles te kunnen realiseren is samenwerking tussen de verschillende organisaties (1.2) nodig en zijn processen nodig die dit alles in goede banen leiden. Deze processen die nodig zijn om een station te verbeteren zijn in kaart gebracht in de laatste sub paragraaf 1.4.

In hoofdstuk 2 is de onderzoeksopzet voor het tweede gedeelte van de masterproef opgesteld. Het beoordelen van de cases gebeurt via een objectieve en subjectieve beoordeling die is gekoppeld aan het daadwerkelijk gebruik. Deze methode is in paragraaf 2.1 toegelicht. Aan de hand van de wensen uit de literatuur (hoofdstuk 1) is in paragraaf 2.2 een checklist opgesteld waarmee het objectieve reizigersoordeel in kaart kan worden gebracht. De toelichting van de keuzes die gemaakt zijn in de checklist zijn hier terug te vinden. De case-selectie gebeurt op een aantal classificaties die uit de literatuur (hoofdstuk 1) naar voren zijn gekomen, deze selectie is in 2.3 zichtbaar. De interviews die zijn gebruikt om de hoofdvraag te beantwoorden zijn afgenomen met een vooraf opgesteld format dat is vastgelegd in paragraaf 2.4.

In het tweede gedeelte van de masterproef is de opgestelde checklist getoetst bij de twaalf cases, verder is het subjectieve reizigersoordeel en het daadwerkelijke gebruik in kaart gebracht door middel van het analyseren van NS-reizigersonderzoek. De resultaten hiervan volgen in hoofdstuk 3. De interviews (met de gemeenten en NS Stations/ProRail) die hierop volgen hanteren een thematische indeling die gebaseerd is op de processtappen die nodig zijn ter verbetering van een station. De interviewresultaten worden ook in hoofdstuk 3 (paragraaf 3.2.1) besproken. Vervolgens worden resultaten op een rijtje gezet binnen de conclusies (paragraaf 3.3). Hier wordt ook ingegaan op de beantwoording van de hoofdvraag. De succesfactoren en knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten volgen ook in paragraaf 3.3. Op basis van de conclusies zijn aanbevelingen geformuleerd in 3.4.

Ten slotte wordt afgesloten met een discussie die in gaat op de verschillende thema's binnen dit onderzoek. In hoofdstuk 4 is ook kritisch gekeken naar de opgebouwde checklist en de resultaten van het onderzoek.

Probleemstelling

Overstappunten zijn aangelegd met het doel om reizigers te laten overstappen van een bepaalde vervoerswijze op het openbaar vervoer. Echter, er zijn overstappunten die achterblijven in het aanbieden van de gewenste faciliteiten. Uit eerdere studies (Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Douglas, 2016; Farhan & Murray, 2008; Hine & Scott, 2000; Spillar, 1997; Van Hagen, 2015) is gebleken dat de wensen van de reizigers al bekend en onderzocht zijn. Veelal wordt gesproken over een comfortabele overstap waarbij moet worden gedacht aan onder andere: goede aansluitingen tussen het aankomende OV en de vertrekkende aansluiting en voldoende parkeercapaciteit voor auto en fiets. Er zijn echter locaties (Hine & Scott, 2000; Meek, Ison, & Enoch, 2008; OV-Magazine, 2014) waarbij deze voorzieningen nog niet (voldoende) zijn gerealiseerd. Voorzieningen zijn hier in een brede context bekeken waarbij aansluitingen tussen het OV ook zijn meegenomen als voorziening op een station. Uit reizigersonderzoeken wordt dit beeld bevestigd, in België scoort het onderdeel “onthaalinfrastructuur station en parking” nog vrij laag ten opzichte van de andere tevredenheidscijfers zoals de onderdelen: NMBS-personeel in de trein, aankoop vervoerbewijs en informatiediensten en -tools. (NMBS, 2014) maar ook in Nederland bleek er nog veel te verbeteren op een aantal stations (Rover, 2013). Op Europees vlak blijkt uit onderzoek naar de tevredenheid over het OV, dat landen als Nederland, Duitsland en Malta in de derde categorie (van de vier categorieën) vallen. Deze derde categorie geeft aan dat nog veel verbeteringen mogelijk zijn, aangezien dit de “median satisfaction” categorie is, de op een na laagste categorie binnen dit onderzoek. Landen als België, Zweden en het grootste gedeelte van de EU vallen onder de categorie 2, waarbij reizigers tevreden zijn, maar waar zeker nog verbeteringen mogelijk zijn. Hierbij moet worden opgemerkt dat er mogelijke verschillen zijn in de individuele evaluatie en referentiebeelden die reizigers hebben in de verschillende landen, het is mogelijk dat bijvoorbeeld de reizigers in land X kritischer zijn dan in land Y (Eurobarometer, 2007).

De achterstand in kwaliteit van een aantal overstappunten is opvallend te noemen aangezien wel duidelijk is welke voorzieningen gewenst zijn voor het slagen van een overstappunt. Deze achterliggende oorzaken zijn vaak onduidelijk, dit terwijl ketenmobiliteit (Krygsman, Dijst, & Arentze, 2004; Pot, Hansen, Wiggenraad, Baggen, & Verweijen, 2011; Schakenbos, Paix, Nijenstein, & Geurs, 2016) een grotere rol speelt binnen het stimuleren van het OV.

Om verdere stappen te kunnen zetten in het optimaliseren van deze overstappunten, is onderzoek nodig naar de achterliggende knelpunten en succesfactoren achter de realisatie van verbeteringen op deze overstappunten. Het gaat hierbij niet puur om het vaststellen van het ontbreken van bepaalde voorzieningen, maar om de vraag waarom deze voorzieningen (nog) niet zijn gerealiseerd. Daarnaast kan er ook worden geleerd van de voorbeelden waarin het wel is gelukt om de gewenste voorzieningen te realiseren, hierbij zijn de succesfactoren belangrijk.

Doelstelling

Het doel is om te achterhalen wat de succesfactoren en knelpunten zijn achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten. Dit is achterhaald door een objectieve en subjectieve (reizigers)evaluatie van een aantal overstappunten te combineren met interviews over de achterliggende succesfactoren en knelpunten ten aanzien van het realiseren van voorzieningen bij een aantal stakeholders, waaronder een aantal Nederlandse gemeenten en de station beheerders (NS Stations/ProRail).

Hoofdvraag en Deelvragen

Uit de hoofdvraag ontstaan een aantal deelvragen (zie *tabel 1*) die zijn onderzocht aan de hand van een bepaalde onderzoeksmethode. Deze methode staat ook toegelicht in tabel 1.

De hoofdvraag luidt:

“Wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter de realisatie van verbeteringen aan een overstappunt? “

Deelvraag	Gewenste output	Onderzoeksmethode	Benodigdheden
1. Uit welke onderdelen bestaat de checklist voor de evaluatie van de overstappunten?	Een checklist die kan worden gebruikt om de cases te evalueren inclusief motivatie.	Een checklist bouwen op basis van eerdere literatuurstudies rondom het bepalen van de wensen van reizigers voor overstappunten.	Eerder onderzoek naar wensen van reizigers op overstappunten + onderzoek/tools met checklists voor overstappunten
2. Hoe worden de scores bepaald per onderdeel binnen de checklist?	Een categorie indeling of score-indeling per onderdeel van de checklist, die bruikbaar is voor een evaluatie.	Op basis van de checklist en literatuur een categorie indeling of score-indeling maken per onderdeel	Checklist uit vraag 2 + literatuur over score(drempels)
3. Welke overstappunten worden geselecteerd voor dit onderzoek?	Een lijst van cases rondom overstappunten	Op basis van de checklist, onderzoek naar voorbeelden, op basis van de typering van overstappunten	Aantal voorbeeldcases
4. Welk oordeel kan worden uitgesproken over een overstappunt na de evaluatie met behulp van de checklist? (= Objectief oordeel reizigers)	Objectief oordeel vanuit de reizigerswensen naar de voorzieningen van een overstappunt.	Toetsen van de checklist in de praktijk (= praktijktoets). Met gebruik van de checklist en de cases en de score-indeling uit vraag 1-2-3.	Praktijkbezoeken. Checklist uit 1. Score-indeling uit 2. Lijst geselecteerde cases uit 3.
5. Wat zijn de beoordelingscijfers van de overstappunten uit de geselecteerde cases? (= Subjectief oordeel reizigers)	Een lijst met de overstappunten inclusief de beoordelingen van de reizigers.	Reizigersonderzoek NS/ProRail waarin de beoordelingen zijn opgenomen.	Beoordelingen van deze stations

6. Wat zijn de gebruikscijfers van de overstappunten uit de geselecteerde cases? (= Daadwerkelijke gebruik)	Een lijst met de overstappunten inclusief de gebruikscijfers.	Reizigersonderzoek NS/ProRail waarin de gebruikscijfers zijn opgenomen.	Gebruikscijfers van deze stations
7. Wat is de algehele evaluatie van het overstappunt door de reiziger op basis van het objectieve oordeel, het subjectieve oordeel en de gebruikscijfers?	Overzicht van conclusies over het oordeel van de reiziger op basis van 4-5-6.	Op basis van 4-5-6 volgen er conclusies over de algehele evaluatie van het overstappunt van de reiziger. De cijfers uit 5-6 (beoordelingen en gebruikscijfers) worden hier ook vergeleken met landelijke gemiddeldes van vergelijkbare stations om een waarde te geven aan deze cijfers.	Informatie uit 4-5-6.
8. Wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter het verbeteren van een bestaand overstappunt vanuit het perspectief van de gemeente en NS/ProRail?	Een lijst met redenen die de evaluatie van reizigers uit 4-5-6 (gedeeltelijk) verklaren en de redenen waarom er nog geen verbetering zichtbaar is of waarom verbetering nog (lang) op zich laat wachten.	Gesprekken met gemeenten + NS/ProRail over de evaluatie van de overstappunten. <i>Een van de eerste vragen in het interview moet gaan over de (subjectieve) beoordeling van de gemeente van het overstappunt (dit kan namelijk een van de redenen zijn waarom een overstappunt niet wordt verbeterd!)</i> Verwerking van deze gesprekken door middel van kwalitatief onderzoek.	Format nodig voor gesprekken op een gestructureerde manier te voeren Planning met gesprekken met gemeenten*
			Gesprekken met gemeenten + NS/ProRail
9. Welke conclusies en aanbevelingen kunnen worden afgeleid uit de evaluaties van de verschillende overstappunten?	Lijst met conclusies en aanbevelingen.	-	Alle informatie uit dit onderzoek.

Tabel 1 - Overzicht deelvragen onderzoek

Deelvragen 1-2-3-5-6 zijn gepland voor Masterproef deel 1 (deelvraag 4 kan al gedeeltelijk starten in MP 1)
Deelvragen 4-7-8-9 zijn gepland voor Masterproef deel 2 (deelvraag 4 kan al gedeeltelijk starten in MP 1)

Bezwaren en beperkingen van het onderzoek

Aantal gesprekken met gemeentes

Het was praktisch niet haalbaar om een groter aantal cases (in dit onderzoek: 10) te onderzoeken dan was voorgesteld in het onderzoeksplan. Dit komt door de beperkte tijdsperiode die de masterproef beslaat en de reisafstanden die moeten worden afgelegd voor de gesprekken.

Er is geprobeerd om in het aantal cases een zo representatief mogelijke groep aan cases te onderzoeken. Twee provincies (Limburg en Noord-Brabant) zijn gekozen voor dit onderzoek. De verwachting is dat de resultaten voor andere provincies ongeveer gelijk zijn, alleen moet worden opgemerkt dat de provincies in de Randstad hierin kunnen afwijken door de grotere mate van stedelijkheid en het bijbehorende effect hiervan op de overstappunten en het openbaar vervoer.

Succes achter een overstappunt

Het succes achter een overstappunt wordt mede gecreëerd door de kwaliteit van het overstappunt, maar er zijn uiteraard meerdere factoren die bepalen dat een overstappunt succesvol zal functioneren. Zo kan bijvoorbeeld de ruimtelijke ordening of de kans op congestie in de binnenstad van invloed zijn op de attractiviteit van een overstappunt (Karamychev & van Reeve, 2011).

Om dit te verhelpen is in de selectie van de cases geprobeerd om cases te selecteren die een lage plaatswaarde kennen binnen het knooppiaatsmodel (Staps, 2012). Hiermee wordt het effect van de omgeving zoveel mogelijk beperkt op de attractiviteit van een overstappunt. Een station als Amsterdam Centraal heeft bijvoorbeeld een hoge plaatswaarde doordat veel economische activiteiten zich afspelen in de omgeving. Wanneer dit station zou zijn geselecteerd, zou de ruimtelijke omgeving een te grote impact kunnen hebben op de onderzoeksresultaten van deze case.

Beschikbaarheid van data

De beschikbaarheid van de gebruikscijfers en de reizigersoordelen kan van invloed zijn op het verloop van het onderzoek. Voor de stations die vallen onder de Nederlandse Spoorwegen (NS) is data beschikbaar, voor stations die vallen onder andere vervoerders is weinig tot geen gedetailleerde data beschikbaar voor dit onderzoek. Hier moest ook rekening mee worden gehouden bij het kiezen van de cases en zijn dus alleen stations geselecteerd waar NS als vervoerder heeft gereden in 2016.



H1

Theoretisch Kader

H1. Theoretisch Kader

Binnen het theoretisch kader vindt het literatuuronderzoek plaats dat een bijdrage gaat leveren aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Het doel van de literatuurstudie is om allereerst inzicht te bieden in het thema overstappunten. Vervolgens zijn de (klant)wensen rondom overstappunten in kaart gebracht die al zijn onderzocht in andere studies. De kennis uit deze studies is vervolgens gebundeld in een samengestelde checklist die is gebruikt om de verschillende cases in de verdere hoofdstukken te gaan evalueren.

1.1 Overstappunten

Overstappunten zijn belangrijke schakels binnen de van deur-tot-deur ervaring van reizigers in het openbaar vervoer (OV) (CROW-KpVV, 2006; van Hagen & Bron, 2013). Vanwege de brede context waarin een overstappunt kan functioneren is het belangrijk om vooraf een duidelijke definiëring en toelichting te geven over de verschillende soorten overstappunten. In deze paragraaf is daarom het thema overstappunten door middel van literatuurstudies verder toegelicht.

1.1.1 Definitie

Een overstappunt kan worden gezien als een schakel tussen verschillende vormen van vervoer. Deze schakel kan zich uiten in een groot OV-knooppunt maar ook in een bushalte waarbij wordt overgestapt van fiets op bus of andersom (Krygsman e.a., 2004; Zemp, Stauffacher, Lang, & Scholz, 2011). Kortom, het kan dus gaan om elke halte behalve wanneer er sprake is van een halte waar het voor/natransport enkel bestaat uit lopen.

Daarnaast zijn er ook verschillende benamingen voor het woord overstappunt. Zo wordt in de literatuur gesproken over knooppunten, multimodale overstappunten, stations, OV-knooppunten, mobiliteitsknooppunten en hubs.

Binnen dit onderzoek is een overstappunt gezien als in de volgende definitie:

Een overstappunt is een locatie waarbij wordt overgestapt tussen twee vervoersmiddelen, waarvan minimaal een van deze vervoersmiddelen bestaat uit een openbaar vervoersmiddel.

De keuze voor deze definitie is een soort afgeleide van de definitie die Spillar in 1997 opstelde voor "Park and Ride" (P+R) locaties. Het verschil tussen P+R locaties en deze definitie van overstappunten zit in het feit dat de definitie van overstappunten ook kijkt naar de overstap tussen twee OV-middelen. Bij P+R locaties gaat het alleen om de overstap tussen de auto/fiets en het OV. Deze P+R locaties maken dus wel deel uit van de hiervoor genoemde definitie van een overstappunt. Binnen de literatuurstudies is dus ook gezocht naar studies rondom P+R systemen omdat deze een belangrijke bijdrage leveren aan dit thema en onderzoek.

"'Park and Ride' (P&R) is the name given to the form of intermodal transport that specifically involves the interchange between private and public modes to perform a complete trip, through the provision of a parking facility with direct access to a public transport service."

Definitie Park and Ride (Spillar, 1997)

1.1.2 Belang van overstappunten

Overstappunten zijn van groot belang voor het bieden van een reis met verschillende vervoersmiddelen. Kortweg, wanneer overstappunten niet zouden bestaan zou er geen overstap mogelijk zijn tussen vervoersmiddelen (Balcombe e.a., 2004).

Deur-tot-deur reis (ketenmobiliteit)

In de laatste jaren is het begrip ketenmobiliteit steeds meer onder de aandacht gekomen. Ketenmobiliteit is het verzamelbegrip voor het combineren van verschillende vervoersmiddelen. Het doel hiervan is om te zorgen dat reizigers de slimste keuze per deeltraject nemen om de totale reis te optimaliseren (CROW-KpVV, 2006).

Binnen het Europese beleid is er een toenemende aandacht naar de verbetering van ketenmobiliteit en de rol die overstappunten hierin spelen. Een van de doelstellingen die in de “Transport White Paper – General on urban mobility” in 2011 zijn opgesteld gaat hier specifiek op in.

“An efficient core network for multimodal intercity travel and transport.

Better modal choices will result from greater integration of the modal networks: airports, ports, railway, metro and bus stations, should increasingly be linked and transformed into multimodal connection platforms for passengers.”

Roadmap to a Single European Transport Area – European Comission (2011)
(Damianova, Fund, Kozarev, Chonkova, & Dimova, 2011)

Deze doelstelling onderstreept het belang van multimodale verplaatsingen binnen het OV, deze doelstelling wordt ook overgenomen naar landelijke beleidsdocumenten. In de probleemstelling werd duidelijk dat een land als Nederland op het gebied van tevredenheid op stations zich in de op een na laagste categorie bevond in 2014. Mede daarom wordt nadrukkelijk in deze beleidsvisie voor de mobiliteit in Nederland ingegaan op dit thema.

Het versterken van de ketenmobiliteit is dus een van de doelen binnen de “Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte” (SVIR) die in 2012 is opgesteld om de oude Nota Mobiliteit en Nota Ruimte te vervangen. Deze nieuwe structuurvisie gaat in op het toekomstige beleid rondom vraagstukken op het gebied van ruimtelijke ordening en mobiliteit tot en met 2040 in Nederland. In de SVIR wordt het belang van overstappunten op de volgende manier onderstreept:

“De ambitie is om deze stromen zo veel mogelijk multimodaal te bedienen, zodat verschillende alternatieve reismogelijkheden ontstaan. Dat vraagt om investeringen in de modaliteiten afzonderlijk en in het goed verbinden van deze modaliteiten onderling in bijvoorbeeld multimodale knooppunten.”

SVIR - Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2012

Ketenmobiliteit wordt dus in het Europese en landelijke beleid van Nederland al onderkend als een concept dat een belangrijke toegevoegde waarde kan hebben aan het verbeteren van het mobiliteitssysteem en het OV. Het stimuleren van het openbaar vervoer wordt vaak benoemd als mogelijkheid tot het verduurzamen en verbeteren van de mobiliteit, doordat er

sprake is van het gebruiken van een collectief duurzaam vervoersmiddel in tegenstelling tot het gebruik van de auto (individueel transport).

In Vlaanderen (België) wordt ook het principe van ketenmobiliteit (in een aantal gevallen genoemd als combi-mobiliteit) als belangrijke pijler onderstreept. Ketenmobiliteit is een van de redenen geweest om over te stappen van het “basismobiliteit” systeem naar het “basisbereikbaarheid” principe (zie onder “haltedichtheid neemt af” in deze paragraaf voor een uitgebreidere toelichting). Daarnaast wordt in de beleidsnota “Mobiliteit en openbare werken – beleidsprioriteiten 2014-2019” ook gerefereerd naar ketenmobiliteit.

Een vlotte bereikbaarheid van de school of het werk

“Netwerken verknopen om te komen tot een betere combimobiliteit zodat voor elke verplaatsing de gepaste transportmodi gebruikt kunnen worden.”

Beleidsnota Mobiliteit en Openbare werken
Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (Vlaamse Regering), 2014

Gewogen reistijdprincipe (subjectieve reistijd)

Bij een overstappunt kan een gedeelte van de reis nog steeds worden afgelegd met de auto. Toch worden deze overstappunten gestimuleerd binnen het landelijke beleid en wordt gesuggereerd dat overstappunten de kostendekkingsgraad van het OV kunnen vergroten (Karamychev & van Reeve, 2011). De kostendekkingsgraad wordt verhoogd wanneer er sprake is van automobilisten die voorheen niet met het OV reizen omdat de verbinding vanuit hun thuislocatie bijvoorbeeld slecht was. Wanneer halverwege de auto-verplaatsing een aantrekkelijke mogelijkheid ontstaat om over te stappen op het OV, kan het aantrekkelijk worden om toch het OV te gaan gebruiken voor een gedeelte van de totale verplaatsing. Een overstappunt kan er dus op deze manier toe bijdragen dat automobilisten (gedeeltelijk) gaan overstappen op het OV, wat de kostendekkingsgraad kan verhogen (Karamychev & van Reeve, 2011).

Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er ook sprake kan zijn van een omgekeerd effect (substitutie-effect) wanneer bestaande OV-reizigers een verplaatsing (na de realisatie van een nieuw overstappunt) voortaan gedeeltelijk met de auto gaan afleggen (Parkhurst, 1995).

Dit is te verklaren dat een verplaatsing met het OV niet alleen bestaat uit de reistijd in een voertuig (Warffemius, 2015). De reistijd van een OV-verplaatsing kan bestaan uit onderstaande componenten (zie tabel 2) waarbij de trein als hoofdtransport geldt in dit voorbeeld).

Voorbeeldcomponenten OV-verplaatsing	Gewogen reistijd (Multiplier)
Looptijd naar voortransport (OV)	2
Voortransport (OV)	1
Wachten/Overstappen	2
Eventuele looptijd bij overstap	2,5
Hoofdtransport (Trein/Rail)	1
Wachten/Overstappen	2
Natransport	1

Tabel 2 - Onderdelen OV-Verplaatsing (incl. gewogen reistijd) (bron: Kroes & Koopmans, 2014)

Aan deze verschillende componenten zijn ook gewogen reistijdfactoren te koppelen. Deze gewogen reistijdfactor bestaat uit een door de reiziger ervaren tijdswaardering over een bepaald component. Wachten wordt bijvoorbeeld gezien als een van de meest onprettige momenten binnen een OV-verplaatsing. Dit onderdeel van de reis krijgt daarom de multiplier 2 (tot 2,5 bij de aanwezigheid van een looptijd). De multiplier geeft aan met welke factor de zuivere reistijd vermenigvuldigd moet worden om tot de totale gewogen reistijd te komen.

In andere onderzoeken wordt met vergelijkbare waarden gewerkt voor het bepalen van de gewogen reistijd, zo worden in een studie in Londen de waarden 1-2,2-1,5-1,1 gebruikt (Van Der Waard, 1988). De conclusie blijft dat de wachttijd op overstappunten negatiever wordt ervaren dan de reistijd in een voertuig.

Uit deze gewogen reistijd blijkt dus dat de tijd die men op een overstappunt spendeert als meest onprettig wordt ervaren (deze multiplier ligt immers beduidend hoger dan 1, waarbij 1 dus staat voor de zuivere reistijd). Dit laat zien dat een goed overstappunt dus noodzakelijk is om deze negatieve ervaring zo veel mogelijk te beperken, voor de voorzieningen betekent dit bijvoorbeeld dat voorzieningen die de wachttijd kunnen verzachten een belangrijke rol kunnen gaan spelen op deze overstappunten. In het onderzoek van de Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2014) wordt ditzelfde verschijnsel besproken onder de termen van objectieve en subjectieve reistijd. Hierbij wordt aangegeven dat door het opstellen van OV-projecten (zoals het verbeteren van overstappunten) zowel de objectieve reistijd (de zuivere reistijd) en de subjectieve reistijd (de gewogen ervaren reistijd) kan worden verbeterd.

Haltedichtheid neemt af

Zoals eerder is aangegeven bestaat een OV-verplaatsing niet alleen uit de reistijd in een vervoersmiddel. Wanneer een verplaatsing wordt afgelegd met het OV vanuit de thuislocatie ontstaat ook een loopafstand richting de beginhalte. Deze loopafstand is bepalend voor het effectieve gebruik van het OV. Wanneer de loopafstand toeneemt, zal het aandeel OV-gebruikers ook afnemen. Deze relatie wordt ondersteund in verschillende literatuurstudies doorheen de jaren (Cervero, 1995; Keijer & Rietveld, 1999; Loutzenheiser, 1997; O'Sullivan & Morrall, 1996), de acceptabele loopafstanden varieert in de onderzoeken tussen de 350-500 meter. In de huidige geldende richtlijnen van het CROW wordt nog steeds gewerkt met ongeveer dezelfde loopafstanden (CROW-KpVV, 2006).

In periferie-gebieden waar de bevolkingsdichtheid lager ligt, neemt de afstand tot een OV-halte toe ten opzichte van stedelijke gebieden. In de situatie voorheen was dit probleem minder sterk aanwezig dan nu het geval is (en voor sommige gebieden in de nabije toekomst het geval is). Dit komt doordat wijzigingen in het beleid voor zowel Nederland als Vlaanderen ervoor zorgt dat de haltedichtheid in periferiegebieden afneemt. De grote lijn in beide OV-beleidsplannen is vooral gericht op het versterken van de sterke OV corridors en het verminderen van zigzaglijnen met veel lussen waarbij een zo groot mogelijke haltedichtheid wordt gecreëerd.

In Vlaanderen vindt deze verandering plaats binnen de overschakeling van Basismobiliteit naar Basisbereikbaarheid. Bij Basismobiliteit lag de nadruk vooral op het stimuleren van het (klassieke) OV waarbij elke burger het recht had om zich te kunnen verplaatsen, ook wanneer de burger geen auto in zijn of haar bezit heeft. Binnen basismobiliteit is vastgelegd dat een bushalte aanwezig moet zijn binnen een bepaalde straal rondom de woning. Deze straal varieert van 750 meter in plattelandsgebieden tot 500 meter in grootstedelijk gebied.

Daarnaast zijn minimale frequenties en venstertijden vastgelegd waar binnen deze basismobiliteit moet worden aangeboden (de venstertijden zijn vastgelegd als volgt: doordeweeks tussen 06:00-21:00 en in de weekenden/feestdagen tussen 08:00-23:00) (De Lijn, 2016a).

Bij de overschakeling naar basisbereikbaarheid wordt afgestapt van het recht op een bepaald OV-aanbod en wordt het nieuwe uitgangspunt: het stimuleren van combi-mobiliteit. De redenen voor het afschaffen van het basismobiliteit principe ligt vooral binnen het feit dat dit niet haalbaar was voor heel Vlaanderen en vooral te duur was. Het OV is namelijk niet in staat om alle verkeersnoden op te lossen (De Lijn, 2016b). Combi-mobiliteit (andere benaming voor ketenmobiliteit) moet bestaan uit een geïntegreerd netwerk waarin het (klassieke) OV (trein, tram en bus) en de fiets, taxi's, buurtbusjes en andere deelsystemen samenkomen. Om tot een geïntegreerd netwerk te komen is het van belang dat wordt gewerkt aan voldoende knooppunten (Vlaams Parlement, 2016).

Naast de fysieke maatregelen die nodig zijn om tot een geïntegreerd systeem te komen, zijn er ook veranderingen nodig in de processtappen. Een voorbeeld wordt genoemd door de Lijn, er worden nu op diverse locaties in Vlaanderen P+R-systemen (een vorm van overstappunten) aangelegd zonder een geïntegreerd P+R beleid (De Lijn, 2016b). Binnen de nieuwe conceptnota Basisbereikbaarheid wordt daarom ook gepleit voor een overkoepelende mobiliteitsregie (en visie) (Vlaams Parlement, 2016). Dit is een interessante ontwikkeling binnen dit onderzoek, aangezien in de casestudies in Nederland ook wordt gekeken naar de procesmatige samenwerking tussen de verschillende stakeholders (inclusief de successen en problematiek achter de samenwerking).

In Nederland zijn de transitie qua fysieke lijnvoering en OV-netwerken ook zichtbaar in de eisen die worden gesteld in de plannen van de desbetreffende OV concessies. In de laatst gestarte concessie in Limburg (NL) is gekozen om gebieden, waar te weinig potentiële reizigers zijn voor het reguliere OV, te bedienen op een alternatieve manier (maatwerkoplossing) met belbussen, OV-shuttles, avondvlinders en andere innovatieve vormen van kleinschalig OV, waarbij deze diensten aansluiten op het grote reguliere OV-netwerk (Provincie Limburg, 2016).

Doordat de halteafstand toeneemt wordt er gezocht naar maatwerkoplossingen die het voor/natransport verzorgen van en naar het dichtstbijzijnde overstappunt. Doordat deze extra vorm van vervoer wordt toegevoegd aan de ketenreis wordt het belang van een goed functionerend overstappunt weer extra benadrukt.

1.1.3 Type overstappunten & stations

Overstappunten zijn op verschillende manieren onder te verdelen, in deze paragraaf zijn een drietal mogelijkheden tot categorisering besproken. Deze categorisering komt ook terug bij de selectie van de cases in het verdere verloop van het onderzoek.

Indeling op locatie volgens P+R theorie

Aangezien overstappunten ook P+R systemen bevatten volgens de vastgestelde definitie in dit onderzoek is het onderscheid in verschillende P+R systemen ook bruikbaar voor een gedeelte van de overstappunten.

P+R systemen zijn ontwikkeld met als doel om vooral automobilisten (individueel vervoer) te laten overstappen naar het OV (collectief vervoer) om zo tot een slimme multimodale

verplaatsing te komen. De locatie van deze P+R systemen is afhankelijk van het type systeem dat wordt gekozen (Meek e.a., 2008).



Figuur 1 - Verschillende soorten P+R systemen (Meek e.a., 2008)

Zoals in figuur 1 zichtbaar is, zijn er drie verschillende soorten systemen. De remote P+R heeft als doel om de grootste verplaatsing binnen de totale verplaatsing met het OV te laten afleggen. Hierdoor vestigen remote P+R-locaties zich ook in woongebieden dichtbij de herkomstbestemming van de trips. Het gedeelte met de auto naar de stations is hier zeer kort en kan ook worden aangelegd per fiets of zelfs te voet.

Voor de periferie P+R locatie geldt het tegenovergestelde en wordt het verkeer aan de rand van een stad opgevangen. Vanaf de rand van de stad wordt vervolgens het OV verzorgd richting de binnenstad. Bij een Local P+R systeem wordt een balans gevonden tussen beide systemen, de locatie is vaak aantrekkelijk voor zowel de auto als het OV. Een kruising tussen een OV-corridor en een snelweg(-corridor) kan dus een aantrekkelijke locatie zijn voor een local P+R systeem.

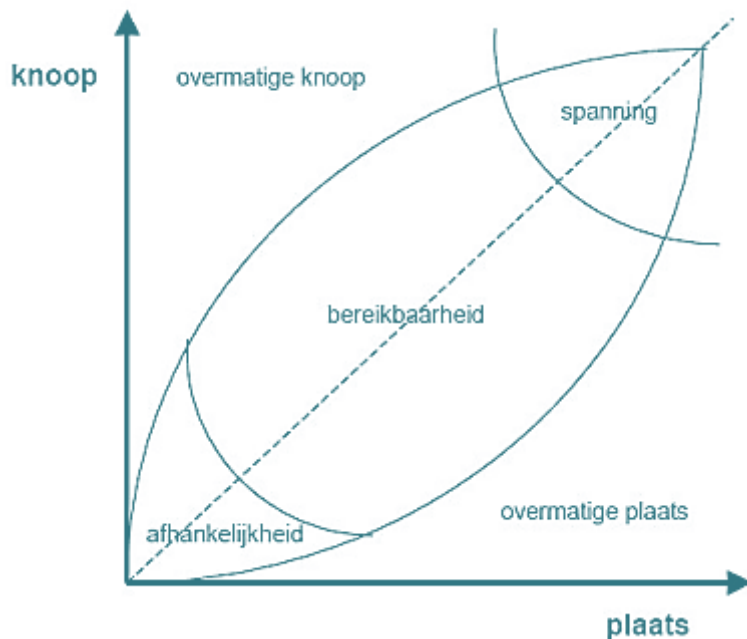
Nederland heeft geen specifieke focus op een bepaald type systeem. Er zijn tegenwoordig een aantal steden die een speciaal periferie systeem hebben (o.a. Maastricht, Groningen, Den Bosch, Den Haag) maar er zijn ook tal van remote (o.a. Helmond Brandevoort, 't Hout, Utrecht Leidsche Rijn, Houten) en local systemen (o.a. Lage Zwaluwe, Best) te noemen.

In het buitenland verschilt de focus wel, zo wordt in Duitsland vooral ingezet op remote systemen en in Engeland vooral op periferie systemen (KpVV, 2013). Het voordeel van een remote systeem ten opzichte van een periferie systeem is dat het grootste gedeelte van de totale verplaatsing met het OV wordt afgelegd, echter is wel een uitgebreider netwerk nodig. Bij een periferie systeem is juist een beperkt aantal geconcentreerde OV-verbindingen tussen de P+R en de eindbestemming(en) nodig.

Indeling op locatie volgens knooppaatsmodel

Binnen het knooppaatsmodel van Bertolini staat een goede afstemming tussen de knoop- en de plaatswaarde centraal (L. Bertolini, 1999). Wanneer deze afstemming aanwezig is, functioneert een knooppunt goed, volgens dit model. Gebruikers van een bepaalde bestemming hebben behoefte aan een bepaalde mate van bereikbaarheid (knoopwaarde). Wanneer een bepaalde activiteit niet verbonden is met het netwerk, zal de gebruiker niet in staat zijn om deel te nemen aan een bepaalde activiteit. Daarnaast moet er ook sprake zijn

van een bepaalde activiteit om het punt aantrekkelijk te maken om ernaartoe te kunnen reizen (plaatswaarde).



Figuur 2 - Knoopplaatsmodel volgens Bertolini (Staps, 2012)

In figuur 2 zijn de vormen van afstemmingen in beeld gebracht. Het optimum zit in het midden van het model waarbij zowel de knoopwaarde als de plaatswaarde in een evenwicht is en zich niet bevindt in de gebieden van afhankelijkheid en spanning.

Stations kunnen met behulp van dit model worden geclassificeerd. Zo zullen de grote ov-knooppunten als Amsterdam, Utrecht en Rotterdam Centraal worden geplaatst in het spanningsgebied. Er is een hoge plaatswaarde (veel economische activiteiten rondom het station vanwege de ligging in het centrum van deze grote steden) en een hoge knoopwaarde aangezien er veel verbindingen zijn van en naar het station (trein, metro, tram en bus; zowel nationaal als internationaal).

Kleinere stations zullen in verhouding een kleinere knoop- en plaatswaarde hebben aangezien de activiteiten rondom deze locaties vaak beperkt zijn (lage plaatswaarde) en de verbindingen van en naar het station lager liggen als in lagere frequenties en minder verschillende routes (lage knoopwaarde).

De criteria voor de knoop- en plaatswaarde kunnen per onderzoek worden vastgesteld, zo is in een onderzoek naar de knoop- en plaatswaarde dynamiek in Nijmegen voor een bepaalde case (Staps, 2012) gebruik gemaakt van de multimodale bereikbaarheid als knoopwaarde en de bepaalde van economische ontwikkeling in de nabijheid van de knoop als plaatswaarde.

Indeling volgens NS Stations

Aangezien NS en ProRail een belangrijk gedeelte van de verantwoordelijkheid van de stations dragen hanteren NS en ProRail een categorie indeling van de stations. Deze categorie indeling is gebaseerd op het aantal in- en uitstappers en voor een klein gedeelte op basis van een aantal voorzieningen (o.a. aanwezigheid lift, hellingbaan) die een station aanbiedt.

Wanneer het type station (in NS termen: “klasse” van het station) is gekozen, zijn er toolkits ontwikkeld (NS Stations; ProRail, 2015) met minimale eisen waaraan de voorzieningen op een station moeten voldoen. Zo zijn er voorzieningen zoals beschutting, kaartverkoop en verlichting, die op alle stations ongeacht het type moeten worden toegepast. De regel hierbij is dat hoe hoger de klasse van het station, hoe meer voorzieningen het station zal kennen. Dit is geregeld in de “Visie op Outilage” (ProRail, 2011) dat is opgesteld door ProRail en NS Poort (voormalige naam van NS Stations).

Onder voorzieningen verstaan beide organisaties het volgende:

“Voorzieningen en diensten op het station zijn faciliteiten waar de reizigers gebruik van kunnen maken ter ondersteuning van hun reis. Daarom zijn op stations uiteenlopende voorzieningen aanwezig voor de reiziger zoals banken, vertrekstaten, liften, roltrappen en winkels.”

Voorzieningen op stations - NS Stations, ProRail, 2016

De lijst met totale voorzieningen die in Nederland kunnen worden toegepast op stations is terug te vinden in bijlage 1.

De categorisering van de stations op basis van de klasse van een station vindt plaats in vijf klassen die dus gebaseerd is op het aantal in- en uitstappers en een aantal voorzieningen.

Naam	Voorwaarde(n)
Halte	Maximaal 1.000 in- en uitstappers per dag, geen liften of roltrappen of als de oppervlakte van de aanwezige transferruimte kleiner is dan 2.000 m ² , waarvan minder dan 20% overkapt
Basis	Tussen 1.000 - 10.000 in- en uitstappers. Of als er liften en/of roltrappen aanwezig zijn
Plus	Tussen 10.000 - 25.000 in- en uitstappers
Mega	Tussen 25.000 - 75.000 in- en uitstappers
Kathedraal	Meer dan 75.000 in- en uitstappers

Tabel 3 - Stationsklasse-indeling (NS Stations; ProRail, 2016b)

Buitenlandse stationsindelingen

Buitenlandse treinmaatschappijen maken ook gebruik van categorisering van stations, in deze subparagraaf zijn deze mogelijkheden kort toegelicht en is geprobeerd om de relatie met de Nederlandse stationsklasse-indeling te maken. In bijlage 2 is zijn onderstaande indelingen in één grote vergelijkingstabel terug te vinden.

Duitsland: Bahnhofskategorien

In Duitsland wordt gebruik gemaakt van zeven station categorieën (Deutsche Bahn, 2016), deze zeven zijn gebaseerd op het aantal perrons, de maximale lengte van een perron, het aantal reizigers (in- en uitstappers), aantal treinen dat op het station stopt, toegankelijkheid en de aanwezigheid van servicepersoneel. De Duitse-indeling maakt dus gebruik van dezelfde criteria als de Nederlandse stationsklasse indeling met een aantal extra criteria zoals aanwezigheid van servicepersoneel en de perroneigenschappen.

“Kategorie”-indeling volgens DB	Stationsklasse NS
Kategorie 1	Kathedraal
Kategorie 2	Mega
Kategorie 3	Plus
Kategorie 4	Basis / Plus
Kategorie 5	Basis / Halte
Kategorie 6	Halte
Kategorie 7	Halte

Tabel 4 - Classificatie van stations in Duitsland (Deutsche Bahn, 2016) i.c.m. stationsklasse NS

Hierbij moet worden opgemerkt dat het aantal “kategorien” in Duitsland hoger ligt dan in Nederland doordat ook het aantal stations (5400 in Duitsland in 2016) groter ligt dan de 405 stations in Nederland. In tabel 4 is de vergelijking tussen de Duitse en Nederlandse klasse zichtbaar. Deze vergelijking is zelf opgesteld aan de hand van de beschrijvingen van beide klasse-indelingen.

België: station classificatie

In België speelt de grootte van de stad een hele cruciale rol in het bepalen van de categorieën. Zo vallen de stations in Brussel (met uitzondering van Brussel-Zuid) onder een speciale categorie “Bestemmingsstation”. Verder wordt er ook onderscheid gemaakt op basis van de piekbelasting (ochtend of avondspits) voor het bepalen van de categorie vertrek of bestemmingsstation (Van Belle, 2013).

De categorieën komen moeilijker overeen met de indeling die NS hanteert. Dit komt vooral doordat de functie van het station in relatie tot de grootte van de stad en de omgeving een grotere rol spelen dan de in- en uitstappers.

Categorieën volgens de NMBS	Stationsklasse NS
Internationaal	Kathedraal / Mega
Bestemmingsstations (Brussel)	Plus / Mega
Stations in de grote steden	Plus / Mega
Stations in middelgrote en kleine steden	Basis / Plus
Vertrek stations	Halte / Basis

Tabel 5 - Classificatie van stations in België (Van Belle, 2013) i.c.m. stationsklasse NS

Het aantal stations in België staat op 250 stations (in 2016) in tegenstelling tot de 409 stations in Nederland, waarmee de afwijkende keuzes voor een categorie-indeling ook gedeeltelijk zijn te verklaren.

Zwitserland: nieuwe classificatiemethode

In Zwitserland is een studie opgezet (Zemp e.a., 2011) om te onderzoeken of er andere mogelijkheden zijn om stations te classificeren buiten alleen te kijken naar het aantal in- en uitstappers op een station. In dit onderzoek lag de focus om een classificatie van stations op te stellen op basis van de vraag en de factoren die belangrijk zijn vanuit de omgeving van een station. Het gebruik van deze omgevingsindicatoren maakt het mogelijk om stations te groeperen die wellicht een ander aantal in- en uitstappers heeft maar qua functionaliteit wel gelijkwaardig aan elkaar zijn.

Verder wordt verondersteld dat de voorzieningen niet alleen afhangen van het aantal in- en uitstappers maar ook afhankelijk zijn van de hoofdfunctie van een station en de context

waarin het station zich bevindt. Met de hoofdfunctie wordt bedoeld of: het station een duidelijke schakel moet zijn binnen een multimodale reis, het station een bepaalde woonwijk moet bedienen of het station een bepaalde bestemmingsfunctie (kantorenpark) bedient. Met de context wordt bedoeld het aantal inwoners in het bedieningsgebied, de aanwezigheid van economische activiteiten in een gebied of welke toeristische trekpleisters zich in de omgeving van het station bevinden (Zemp e.a., 2011).

Uit de analyse komt de volgende categorisering (tabel 6) naar voren. In de tweede kolom is terug te vinden met welke stationsklasse (volgens NS) deze categorie kan worden gekoppeld op basis van de omschrijvingen van zowel deze categorieën als de stationsklassen van NS.

Classificatie volgens Zemp e.a., 2011	Stationsklasse (NS Stations; ProRail, 2016b)
Largest and most central stations	Kathedraal
Large connectors	Mega
Medium commuter feeders	Mega / Plus
Small commuter feeders	Basis / Plus
Tiny touristy stations	Halte / Basis
Isolated tourism nodes	Halte / Basis
Remote destinations	Halte

Tabel 6 - Classificatie volgens het Zwitsers onderzoek (Zemp e.a., 2011) i.c.m. stationsklasse NS

Bruikbaar uit dit onderzoek is dat niet alleen het aantal in- en uitstappers leidend hoeft te zijn voor de classificatie van stations. Er kan ook worden gekeken naar de bredere context waar een station zich in bevindt. In het Zwitsers onderzoek is ook gebruik gemaakt van het knoop-/plaatsmodel dat door Bertolini is opgesteld. Ook hierbij werd de economische activiteit gebruikt om te bepalen in welke gebied van het model een station kan worden geclassificeerd. Binnen deze masterproef is ook gebruik gemaakt bij de selectie van de cases door naar een bredere context te kijken door middel van het knoopplaatsmodel.

1.1.4 Verschillende doelgroepen

Naast de verschillende type overstappunten zijn er ook verschillende doelgroepen die gebruik maken van een overstappunt. Deze doelgroepen kunnen een effect hebben op het type of de inrichting van een overstappunt. Dit was ook zichtbaar in de manier waarop stations werden geclassificeerd in het Zwitsers onderzoek uit 1.1.3 (Zemp e.a., 2011).

Segmentatie op basis van het gedrag

Op basis van het gedrag kan er een onderscheid worden gemaakt tussen dagelijkse gebruikers van het OV en gebruikers die incidenteel of niet het OV gebruiken (Brijs, 2016). Deze segmentatie ziet er dan als volgt uit (tabel 7).

Segmentatie op gedragsniveau; gebruiksstatus	
Car captives	Gebruiken het OV zelden/nooit (ook geen behoefte aan), hebben een auto tot hun beschikking.
Potential choice travellers	Gebruiken het OV weinig en hebben een auto tot hun beschikking.
Frequent choice travellers	Gebruiken het OV regelmatig en hebben een auto tot hun beschikking
Very frequent choice travellers	Gebruiken het OV vaak en hebben een auto tot hun beschikking
PT captives	"Frequent" + "Very Frequent choice travellers"; maar hebben geen auto tot hun beschikking
Irregular PT captives	Hebben het OV niet nodig, reizen veel te voet, per fiets of met de motor/brommer. Hebben geen auto tot hun beschikking.

Tabel 7 - Segmentatie op gedragsniveau (Brijs, 2016)

Deze segmentatie kan van belang zijn voor het overstappunt omdat de beschikbaarheid van een auto van invloed kan zijn op de gewenste hoeveelheid parkeerplaatsen. Daarnaast hebben dagelijkse reizigers andere behoeften dan incidentele reizigers. Zo kunnen incidentele reizigers bijvoorbeeld meer waarde hechten aan duidelijke bewegwijzering terwijl dagelijkse reizigers deze informatie niet nodig hebben, aangezien deze groep dagelijks het overstappunt al passeert. De segmentatie tussen deze groepen is ook gebruikt in een studie naar de voorkeuren in het OV van deze verschillende segmentatiegroepen, door de universiteit van Colorado en Minnesota (Krizek & El-Geneidy, 2007).

Segmentatie op reizigersmotief

Daarnaast reizen de gebruikers van een overstappunt met een bepaald reismotief, een groep zal het overstappunt gebruiken om naar het werk te reizen, terwijl een andere groep gaat winkelen. Het CROW maakt een onderscheid tussen vier verschillende klantgroepen (CROW-KpVV, 2006):

1. Woon-werkverkeer
2. Zakelijk verkeer
3. Winkelend/sociaal-recreatief publiek
4. Evenementen verkeer

Deze klantgroepen kunnen ook van invloed zijn op de inrichting van het overstappunt. Woon-werkverkeer heeft bijvoorbeeld een grotere behoefte aan functionele inrichting, dit is vergelijkbaar met de eerdergenoemde segmentatie op basis van dagelijkse en incidentele reizigers. In een studie naar de value-of-time in het OV ten opzichte van deze value-of-time in de auto (Wardman, 2004) werd ook onderscheid gemaakt op basis van het woon-werkverkeer en zakelijke reizigers. Hierbij werd onder andere duidelijk dat zakelijke reizigers het OV bijvoorbeeld meer wisten te waarderen op basis van value-of-time doordat zij de value-of-time minder hoog schatten dan de dagelijkse commuters (woon-werkverkeer). Een van de verklaringen hiervoor is dat zakelijke reizigers de reistijd eerder zien als werktijd en niet als verloren (onbetaalde) "eigen" reistijd.

Daarnaast werd hier ook de eerdere veronderstelling uit dit onderzoek bevestigd over het feit dat wachten en overstappen een hogere value-of-time waarde heeft, in dit geval voor beide doelgroepen (Wardman, 2004).

Reizigers met een beperking

Naast de twee eerdergenoemde segmentaties is er ook een speciale groep reizigers die aanvullende wensen en eisen heeft aan de voorzieningen en inrichting van een overstappunt. Reizigers met een beperking zullen meer waarde hechten aan het beperken van de onbetrouwbaarheid en de belemmeringen die een overstap met zich meebrengt. Het vooraf kunnen opzoeken van informatie over het overstappunt en het bijbehorende voorbereiden van hun reis heeft voor deze groep een grotere waarde dan voor andere reizigers (Hine & Scott, 2000).

Om deze onbetrouwbaarheid en belemmeringen zoveel mogelijk weg te nemen zijn voorzieningen of maatregelen nodig rondom een overstappunt, deze voorzieningen kunnen eventueel ook bruikbaar zijn voor andere reizigers (voorbeeld: een verhoogd platform), maar zullen een grotere waarde hebben voor de groep reizigers met een beperking (Hine & Scott, 2000).

Naast de grotere waarde kan een bepaalde voorziening een voorwaarde zijn om überhaupt te kunnen reizen. Reizigers die moeite hebben om hoogtes te overbruggen hebben bijvoorbeeld baat bij gelijkvloerse instapmogelijkheden en stations zonder moeilijke onoverbrugbare hoogteverschillen. In het kader van de vergrijzing in Europese landen (Ryan, Wretstrand, & Schmidt, 2015), waaronder ook Nederland en België, zal de vraag naar dit soort barrière-vrije omgevingen toenemen.

In een Zweedse studie (Ryan e.a., 2015) naar de elementen die bepalend zijn voor het kiezen voor het openbaar vervoer onder ouderen kan worden afgeleid dat korte aansluitingen tussen vervoersmiddelen niet wenselijk zijn. Dit is af te leiden uit het feit dat de volgende variabele: “waargenomen mogelijkheid tot het rennen van 100 meter tijdens haast”, een duidelijke impact heeft op het wel of niet kiezen van het OV. Wanneer deze groep veel moet rennen in zeer korte tijd kiest men eerder voor een ander vervoersmiddel omdat dit voor een gedeelte van deze doelgroep ook daadwerkelijk (fysiek) niet mogelijk is. Voldoende overstaptijd is dus nodig om deze belemmering in het reizen te voorkomen.

Uit een Australisch onderzoek (Lin e.a., 2014) is daarnaast nog gebleken dat ouderen en reizigers met een beperking vooral behoefte hebben aan zitplaatsbeschikbaarheid op het station, goede aansluitingen tussen vervoerswijzen, directe OV-verbindingen (zonder overstap reizen) en directe looproutes binnen de stationsomgeving.

1.2 Verantwoordelijkheden overstappunten

Overstappunten liggen niet altijd in handen van één organisatie of instelling. In de meeste gevallen is er een samenwerking nodig tussen verschillende partijen.

De treinstations in Nederland vallen onder verschillende organisaties qua bouw, renovatie, onderhoud en exploitatie. Door de verschillende organisaties is een goede samenwerking benodigd om een bepaald overstappunt te verbeteren. In deze korte paragraaf worden de verantwoordelijkheden toegelicht per organisatie (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014). Deze informatie is vooral belangrijk voor het afnemen van de interviews, om meer te weten over de verantwoordelijkheden en mogelijkheden van de geïnterviewde partijen.

Naast de onderstaande drie partijen kunnen andere (reizigers)vervoerders ook een rol spelen in het proces. Het hoofdrailnet is momenteel in handen van Nederlandse Spoorwegen (NS), het gaat hierbij om alle intercity verbindingen en een groot aandeel van de stoptreinen (sprinters) in Nederland. Op een aantal regionale lijnen is gekozen om deze lijnen openbaar aan te besteden. Een aantal van deze lijnen wordt nu gereden door andere maatschappijen zoals Arriva, Breng, Connexxion, Veolia en Abellio. Op de stations van deze vervoerders blijft de onderstaande verdeling van de verantwoordelijkheden gehandhaafd, echter deze vervoerders hebben wel de keuze om bijvoorbeeld eigen oplaadautomaten of kaartautomaten te plaatsen, wat weer invloed kan hebben op het voorzieningenniveau van een station.

1.2.1 ProRail

ProRail is de spoorinfrastructuurbeheerder van Nederland en is daarmee verantwoordelijk voor het spoorwegnet in Nederland. Het zorgt dus voor het onderhoud van het spoor maar ook van de stations op het gehele spoorwegennet. Het bouwen, renoveren en onderhouden van de stations valt onder de verantwoordelijkheid van ProRail. Alle technische apparatuur op de stations voor bijvoorbeeld reisinformatie wordt beheerd door ProRail (ProRail, 2016).

Tot voor kort was de reisinformatie ook een taak van ProRail, sinds 2012 is de verantwoordelijkheid voor de reisinformatie overgeheveld naar NS. Dit geldt ook voor de reisinformatie op de stations van andere vervoerders (Treinreiziger, 2012).

1.2.2 NS Stations

De stationsgebouwen en de exploitatie van de winkels en horeca (retail) op de stations wordt verzorgd door NS Stations, ook hierbij geldt ongeacht of NS de enige vervoerder is op het station. Het gaat hierbij alleen om de stationsgebouwen, de overige voorzieningen vallen onder het beheer van ProRail.

NS Stations omvat de voormalige onderdelen NS Stations (voor de tijd van NS Poort), NS Vastgoed, NS Vasloc en een deel van NS Commercie. Tot 2007 waren al deze onderdelen aparte onderdelen binnen de bedrijfsstructuur van NS. Vanaf 2007 zijn deze onderdelen samengegaan in NS Poort, dat in 2012 weer hernoemd is naar NS Stations. Met NS Stations wordt nu dus bedoeld de organisatie binnen NS die zich bezighoudt met al hun verantwoordelijkheden rondom het exploiteren, beheren en ontwikkelen van stationsgebieden (NS, 2007).

1.2.3 Gemeenten (Overheid)

De verdere omgeving van het station (het zogenaamde “voor- en achterplein”) valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014).

Hierdoor kan het zijn dat fietsenstallingen gedeeltelijk vallen onder de verantwoordelijkheid van ProRail wanneer het een standaard treinfietsenstalling betreft, maar wanneer de gemeente besluit om eigen fietsenstallingen bij te plaatsen is dit een gemeentelijke verantwoordelijkheid. De provincie heeft met het aanbesteden van de regionale spoorlijnen ook een steeds belangrijkere rol gekregen in het verhaal rondom overstappunten.



Figuur 3 - Verdeling eigendom stations in NL (NS/ProRail, 2010)

1.2.4 Situatie verantwoordelijkheden in andere landen

De verantwoordelijkheden op de stations in buurlanden België en Duitsland is anders vastgelegd dan in Nederland. Deze verschillen worden in deze subparagraaf zichtbaar. Er is ook gekeken naar de situatie in Londen aangezien Transport for London (TfL) uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar het verbeteren van overstappunten.

In België zijn ook verschuivingen waarneembaar in de afgelopen jaren rondom de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties. De stations werden voorheen beheerd door drie organisaties (NMBS Holding – grote stations, NMBS – kleinere bemande stations en Infrabel – de stopplaatsen). Sinds de samenvoeging van de NMBS met de NMBS holding in 2013 zijn alle activiteiten rondom stations ondergebracht onder de NMBS (Infrabel, 2016). De NMBS zijn in de huidige situatie verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de stations, inclusief de parkings en diensten (fietsenstallingen, autoparkeerplaatsen, mobiliteits(deel)systemen) (NMBS, 2016). De gemeente is een partner die samenwerkt met de NMBS en heeft niet als kerntaak om direct de voorzieningen in de stationsomgeving te creëren, maar kan wel een (financiële) bijdrage leveren. In tegenstelling tot de situatie in Nederland speelt de beheerder van de infrastructuur (Infrabel) geen directe rol in de aanleg of verbetering van een station/overstappunt.

In Duitsland ligt de verantwoordelijkheid van de stations, net als in België, bij één organisatie. DB Station&Service AG is de organisatie die het beheer en onderhoud uitvoert van de

stations in Duitsland. Deze organisatie zorgt voor de stationsgebouwen, voorzieningen, renovatie en bouw van de stations en is een dochteronderneming van de Deutsche Bahn. De afdeling stations is geplaatst onder de tak “Infrastruktur und Dienstleistungen”. De gemeente biedt ook hier een ondersteunende rol bij de aanpak van de stations (DB Konzern, 2016).

Duidelijk is dat er verschillen zijn met de Nederlandse situatie, waarbij het grootste verschil is dat de verantwoordelijkheid niet is opgesplitst in verschillende organisaties bij de buurlanden. De situatie in Londen is echter weer een voorbeeld van een transportgebied waarbij juist wel veel verschillende partijen verantwoordelijkheden hebben op de overstappunten.

In Londen is door TfL (Transport for London, 2009) onderzoek gedaan naar het verbeteren van overstappunten. Binnen dit onderzoek is naar voren gekomen dat ook in Londen de verantwoordelijkheden voor een station zijn verdeeld over verschillende organisaties. TfL stelt vast dat voor een succesvolle aanpak van de overstappunten, een integrale benadering vereist is. Er wordt hier gesproken over “Interchange Management” dat nodig is om gezamenlijke beslissingen over overstappunten te kunnen nemen. Met “Interchange Management” wordt bedoeld dat de verschillende partijen het eens moeten worden over het volgende:

- Ontdek wat de raakvlakken zijn tussen alle betrokken partijen
- Maak duidelijk wie verantwoordelijk is voor deze raakvlakken
- Leg de verantwoordelijkheden vast voor de faciliteiten die belangrijk zijn voor het laten slagen van een overstappunt

Uit een ander plan van TfL kwam ook de conclusie naar voren dat samenwerking een cruciale rol speelt binnen het verbeteren van overstappunten (Transport for London, 2002). TfL geeft aan dat het de taak is van de vervoerder (in dit geval TfL) om het initiatief te nemen in dit soort samenwerkingsprocessen. De aanwezigheid van een partij die het initiatief neemt in dit soort complexe processen kan dus een belangrijke les zijn voor toekomstige samenwerkingsprocessen in andere gebieden/landen.

1.3 Kwaliteitswensen overstappunten

In de huidige literatuur zijn voldoende studies te vinden over de wensen die gebruikers hebben aan een overstappunt. Zoals duidelijk werd in 1.1 zullen de wensen niet hetzelfde zijn voor iedere reiziger, doordat iedere reiziger een andere afweging maakt. In deze paragraaf is binnen de bestaande literatuur gezocht naar de wensen en eisen van gebruikers rondom overstappunten. Deze wensen zijn in 1.3 gebruikt om de checklist op te stellen voor het meten van de objectieve beoordeling in het verdere onderzoek.

1.3.1 Meten van kwaliteit op een overstappunt

In de voorgaande literatuur werd zichtbaar wat het belang is van een goed functionerend overstappunt binnen de ketenmobiliteit. Kwaliteit kan op verschillende manieren worden gemeten, er kan gebruik worden gemaakt van een tevredenheidsonderzoek, er kan worden getoetst of bepaalde voorzieningen aanwezig zijn of er kan bijvoorbeeld worden gerekend met een bepaalde gewogen kostfunctie.

Tevredenheidsonderzoek

Een veel voorkomende manier om de kwaliteit van de stations te meten is het afnemen van een tevredenheidsonderzoek. Vaak worden de keuzes in dit soort onderzoeken beperkt doordat gebruik wordt gemaakt van meerkeuzeantwoorden, toch is het een vrij populair onderzoeksinstrument (Beirão & Sarsfield Cabral, 2007). Ook tegenwoordig kan dit een populair instrument zijn aangezien de mogelijkheden om deze onderzoeken online af te nemen zijn gegroeid (Benson & Filippaios, 2016). Vrijwel alle Nederlandse vervoerders nemen dit soort onderzoeken af om te onderzoeken hoe het staat met de tevredenheid onder de reizigers. Deze data wordt vervolgens gebruikt om te bepalen waar verbeteringen mogelijk zijn om de dienstverlening verder te optimaliseren.

Daarnaast wordt er in Nederland ook vanuit het landelijke beleid gekeken hoe de klanttevredenheid in het OV ervoor staat. De OV-klantenbarometer is een van de bekendste reizigersonderzoeken in Nederland waarbij ieder najaar de klantwaardering in alle concessiegebieden, op alle lijnen en bij alle vervoerders wordt gemeten (OV-Klantenbarometer, 2016). De enige uitzondering hierin is het hoofdrailnet, deze onderzoeken worden door NS zelf in opdracht van de landelijke overheid uitgevoerd. In een aantal gevallen wordt in de uitgeschreven concessieverlening vanuit de concessieverlener aangegeven dat de vervoerder een bepaalde score moet halen binnen de OV-klantenbarometer. Deze eis wordt dan gebruikt om bijvoorbeeld een bonus of boete uit te delen wanneer de score positief of negatief uitpakt ten opzichte van de vastgestelde eis.

De OV-klantenbarometer wordt sinds 2001 afgenomen en vond in 2015 in ongeveer 69 onderzoeksgebieden plaats (OV-Klantenbarometer, 2016). De halte/het station wordt ook als thema aangehaald binnen deze enquête. Met stations worden hier de stations van de regionale vervoerders bedoeld aangezien de NS (hoofdrailnet) niet deel uit maakt van dit reizigersonderzoek. Voor data over NS stations moet dus gebruik worden gemaakt van de reizigersonderzoeken van de onderzoeksafdeling van NS.

Aantal voorzieningen

Kwaliteit kan ook worden gemeten aan de hand van het aantal voorzieningen dat wordt aangeboden op een station. Vervoerders brengen bijvoorbeeld door het uitvoeren van reizigersonderzoek in kaart wat reizigers graag terugzien op stations. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van eigen onderzoek, maar ook van (internationale) studies of voorbeelden.

Deze wensen worden omgezet in een set van voorzieningen die reizigers graag terugzien op de stations. In Nederland wordt hiervoor gebruik gemaakt van het document “Spoorbeeld” dat opgesteld is door ProRail en NS (Spoorbeeld, 2016). In Londen heeft TfL o.a. een interchange plan, station design idiom en design standards documenten opgesteld om uniformiteit en de kwaliteit te kunnen waarborgen op de stations (Transport for London, 2009). In Duitsland wordt gebruik gemaakt van de bahnhofskategorien en worden deze gebruikt om het aantal voorzieningen te bepalen per station (Deutsche Bahn, 2016).

Rekenen met kostfuncties

Naast het afnemen van enquêtes of het toetsen van het aantal voorzieningen is het ook mogelijk om de aanwezige voorzieningen en de kenmerken van deze voorzieningen om te zetten in een monetaire waarde (Litman, 2008). Deze monetaire waarde kan dan onder andere worden gebruikt in utiliteitsfuncties waarin kan worden berekend wat de kans is dat een reiziger gebruik maakt van een bepaalde vervoerswijze of in dit geval van een bepaald overstappunt.

Er is in het verleden al regelmatig gerekend met monetaire waarden voor bepaalde voorzieningen en kenmerken van een overstappunt. Het blijft echter in een aantal gevallen moeilijk om een bepaalde activiteit of een niet tastbaar verschijnsel in een monetaire waarde uit te drukken (Litman, 2008).

1.3.2 Prioritering aan kwaliteitwensen

Er bestaan veel klantwensen die een gebruiker kan stellen aan een overstappunt, maar niet elke klantwens is even belangrijk. Veiligheid heeft bijvoorbeeld een hogere waarde voor gebruikers dan het aanbieden van een kiosk op het station. Deze prioritering van kwaliteitwensen kan op verschillende manieren worden vastgelegd. Binnen dit onderzoek zijn de klantwenspiramide (Van Hagen, 2015) en een onderzoek naar de onderliggende waarde die mensen hechten aan bepaalde voorzieningen op een P+R locatie (Bos e.a., 2003) nader toegelicht.

Klantwenspiramide

De klantwenspiramide is een conceptueel model dat wordt gebruikt bij de realisatie en inrichting van stations, treinen en bij de opbouw van een dienstregeling. De piramide omvat het verschillend belang van de verschillende soorten klantwensen. Het model bestaat uit satisfiers en dissatisfiers. De dissatisfiers zijn kwaliteitsaspecten die essentieel zijn voor een goed functioneren: elke doelgroep en elk overstappunt zal moeten voldoen aan deze (basis)aspecten. Wanneer de dissatisfiers goed worden ingevuld, zal de reiziger de omgeving maximaal als “tevreden” kunnen beoordelen. Satisfiers (boven de streep) zijn namelijk de extra's die men nodig heeft om tot een hogere beoordeling te komen dan “tevreden” (van Hagen & Bron, 2013).

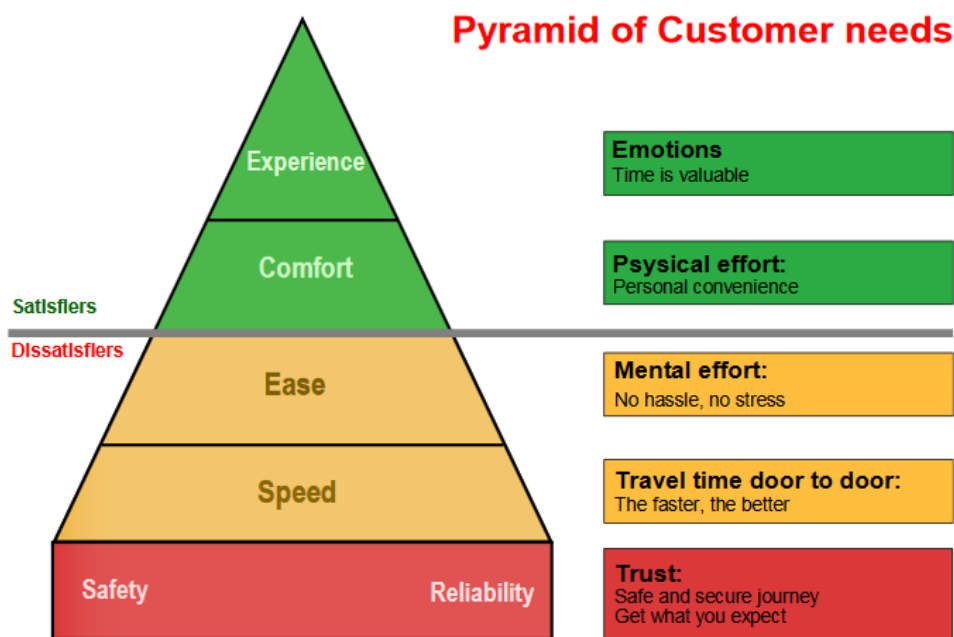
De zes elementen uit deze piramide zijn wensen die klanten doorheen de tijd en ongeacht de locatie altijd hebben. Reizigers willen veilig, met een hoge betrouwbaarheid, snel, gemakkelijk (zonder weinig inspanning), comfortabel en met een hoge beleving kunnen reizen. De invulling van deze wensen kan wel echter verschillen in de loop der jaren. Een tiental jaar geleden zal de rol van de smartphone een minder grote rol hebben gespeeld binnen de klantwens van de klant, terwijl deze apparaten nu een veel grotere rol spelen omdat deze vroeger nog niet bestonden. Deze zes elementen toegepast op de inrichting van een station zijn terug te vinden in onderstaand overzicht (tabel 8).

Element	Beschrijving voor een overstappunt/station
Veiligheid	Op stations en overstappunten gaat het dan vooral om de sociale veiligheid. Is het niet veilig, dan gaan reizigers het station mijden.
Betrouwbaarheid	In hoeverre reizigers ervaren dat ze krijgen wat ze verwachten. De punctualiteit of beschikbaarheid van vervoer speelt hier een rol.
Snelheid	Reizigers willen zo snel mogelijk kunnen overstappen. Goede afstemming tussen de vervoersmiddelen helpt hierbij.
Gemak	De overstap moet gemakkelijk verlopen, zonder teveel inspanning. Bewegwijzering, looproutes en reisinformatie zijn voorbeelden hiervan.
Comfort	Reizigers verwachten fysieke comfort op het station, beschutte wacht- en zitruimtes en eventuele Retail/horecapunten verhogen het comfort.
Beleving	Visuele aspecten als mooie inrichting, netheid en prettig kleurgebruik verhogen de beleving, ook zaken als geur en muziek kunnen de beleving vergroten.

Tabel 8 - Elementen uit de klantwenspiramide voor overstappunt/station (van Hagen & Bron, 2013)

Belangrijk binnen deze piramide is dat de basis goed moet zijn, voordat de satisfiers pas een rol gaan spelen. De basis (dissatisfiers) zijn eigenlijk de klantwensen waarbij de gebruiker verwacht dat deze met absolute zekerheid worden gerealiseerd.

Voor de inrichting van overstappunten is het dus ook van belang dat ze op een dusdanige manier zijn ingericht dat ze bijdrage aan een veilige, betrouwbare, snelle en gemakkelijke overstap. Daarnaast helpen comfort en beleving bij een verdere vergroting van het gevoel van tevredenheid onder de gebruikers van het overstappunt.



Figuur 4 - Klantwenspiramide (Van Hagen, 2015)

Onderliggende waarde aan voorzieningen op een P+R

Aangezien P+R terreinen ook vallen onder de definitie van een overstappunt is deze literatuur ook meegenomen in dit onderzoek. In de studie vanuit de Technische Universiteit Delft (Bos e.a., 2003) is onderzocht welke elementen onderliggend zijn aan de evaluatie van P+R terreinen met als doel het bepalen van het relatieve belang van de verschillende attributen van een P+R terrein. Uit de studie kwam naar voren dat betrouwbaarheid, net als in de klantwenspiramide, het belangrijkste element vormt binnen de voorzieningen van een overstappunt. Vervolgens volgen de tijd, kosten en het comfort. Parkeren wordt hier ook als een speciaal punt geëvalueerd, hieruit blijkt dat informatie over het parkeren en de aansluiting (loopafstand tot OV vanuit de parkeerplaats) als belangrijk worden gezien.

Opvallend verschil met de klantwenspiramide is dat de veiligheid niet op nummer 1 staat qua prioritering van de verschillende wensen. Wel wordt veiligheid nog steeds gezien als belangrijk element binnen de wensen. Dit verschil kan worden verklaard doordat gebruikers veiligheid als een dusdanige dissatisfier (volgens klantwenspiramide) zien dat dit element te vanzelfsprekend is geworden voor een enquête-onderzoek. Wel weer in lijn met de klantwenspiramide is dat extra voorzieningen worden gezien als minst belangrijkst en dus op de laatste plaats komen. Comfort en beleving kunnen dus ook hier worden gezien als satisfiers die pas moeten worden gerealiseerd als de basis goed is.

1.3.3 Koppeling aan doelgroepen

In paragraaf 1.1.4 is segmentatie van klantgroepen aan bod gekomen, hierin is het belang onderstreept van het segmenteren van de markt. Segmentatie is nodig doordat specifieke klantwensen per doelgroep kunnen verschillen. Echter zijn er ook een aantal generieke wensen te benoemen, dit is ook terug te vinden in de twee concepten rondom prioritering van klantwensen in paragraaf 1.3.2.

Generieke wensen voor overstappunten

Allereerst zijn er klantwensen die gelden voor alle gebruikers van een overstappunt. Om de generieke wensen gestructureerd in beeld te brengen wordt gebruik gemaakt van de eerdergenoemde klantwenspiramide uit 1.3.2. Ondanks dat onderstaande wensen voor alle groepen gelden, kan de waarde die een doelgroep hecht aan een bepaalde wens verschillen. Een snelle overstap is belangrijk voor alle groepen aangezien wachttijd wordt gezien als verloren tijd, echter de groep woon-werkverkeer vindt deze wens belangrijker dan bijvoorbeeld het winkelend publiek.

Element	Klantwens	Literatuur
Veiligheid	Toezicht op het overstappunt	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997; Transport for London, 2009)
	Goede en heldere verlichting	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006)
	Overzichtelijk terrein zonder dode hoeken	(CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997)
	Levendigheid, geen verlaten terrein	(CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997)
	Schone en verzorgd terrein	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006)
	Verkeersveilige en bewaakte omgeving (vooral van toepassing op het parkeerterrein)	(CROW-KpVV, 2006; NS Stations; ProRail, 2016b; Spillar, 1997)

Betrouwbaarheid	Hoge frequentie van het vervoer	(Balcombe e.a., 2004; Bos e.a., 2003; dell'Olio, Ibeas, & Cecin, 2011)
	Hoge punctualiteit en laag rituitvalpercentage	(Bos e.a., 2003; dell'Olio e.a., 2011; ProRail, 2017; van Hagen & Bron, 2013)
	Optimale overstap tussen de verschillende OV-middelen	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; de Keizer & Hofker, 2013; van Hagen & Bron, 2013)
	Hoog aantal direct bereikbare bestemmingen	(Bos e.a., 2003; Lin e.a., 2014)
	Geen congestie van en naar het overstappunt	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006)
	Voldoende capaciteit van de parkeervoorzieningen (voor zowel fiets als de auto)	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997)
Snelheid	Snelle reis van A naar B met een snelle optimale overstap	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; dell'Olio e.a., 2011; van Hagen & Bron, 2013)
	Weinig tijd kwijt zijn aan zoeken naar parkeerplaats	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006)
	Snelle bereikbaarheid vanaf de hoofdwegen	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Spillar, 1997)
Gemak	Wachtruimte op het overstappunt	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Lin e.a., 2014; Spillar, 1997)
	Voldoende zit- en wachtmogelijkheden	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; Lin e.a., 2014)
	Korte loopafstand tot het OV vanuit de andere middelen	(CROW-KpVV, 2006; Lin e.a., 2014; Spillar, 1997)
	Een voor iedereen toegankelijk overstappunt	(CROW-KpVV, 2006; Hine & Scott, 2000; Ryan e.a., 2015)
	Duidelijke looproutes met een goede informatievoorziening	(Lin e.a., 2014; Spillar, 1997; van Hagen & Bron, 2013)
	Aanwezigheid van (actuele) reisinformatie	(Dziekan & Kottenhoff, 2007; van Hagen & Bron, 2013; Watkins, Ferris, Borning, Rutherford, & Layton, 2011)
	Er is een overstap mogelijk op deelsystemen zoals deelfiets, deelauto of een (OV)taxidienst.	(Enoch & Taylor, 2006; Fishman, Washington, & Haworth, 2013; NS Stations; ProRail, 2016b; Shaheen, Elliot, Cohen, & Finson, 2012)
Comfort	Aanwezigheid van draadloos internet (WiFi)	(Dong, Mokhtarian, Circella, & Allison, 2015; NS Stations; ProRail, 2016b; TransitCenter, 2016)
	Aanwezigheid van een werkplek (meeting point)	(Luca Bertolini & Dijst, 2003; Gripsrud & Hjorthol, 2012)
	Verwarmde wachtruimte op het overstappunt	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; NS Stations; ProRail, 2016b)
	Aanwezigheid van een kiosk/horecagelegenheid	(Bos e.a., 2003; CROW-KpVV, 2006; NS Stations; ProRail, 2016b)

Beleving	Aanwezigheid van kunstobjecten of andere objecten die de uitstraling van het terrein verbeteren	(Spillar, 1997; van Hagen & Bron, 2013)
	Aanwezigheid van een kiosk/horecagelegenheid	(CROW-KpVV, 2006; NS Stations; ProRail, 2016b; Spillar, 1997)

Tabel 9 - Generieke wensen aan overstappunten (zie kolom 3 voor literatuurverwijzingen)

Specifieke opkomende (nieuwe) wensen

Een aantal wensen uit tabel 9 zijn pas in de laatste jaren belangrijk(er) geworden, daarom zijn deze wensen hieronder speciaal uitgelicht.

Draadloos internet: WiFi

WiFi is een steeds vaker opkomende voorziening in de openbare en publieke ruimtes. Ook in het OV wordt er geïnvesteerd in het aanbieden van draadloze internetverbindingen, zo worden bussen en treinen voorzien van WiFi-apparatuur. Op stations kan WiFi ook een rol spelen in de verbetering van het serviceniveau. Alleen moet hier een onderscheid worden gemaakt tussen de grote OV-knooppunten en de kleinere overstappunten. Op grote stations kan WiFi van toegevoegde waarde zijn voor het faciliteren van vergaderingen of werkmomenten. Op kleinere stations ligt de noodzaak voor WiFi laag aangezien de reiziger hier in het algemeen minder lang zal verblijven. Dit heeft vooral te maken met de beperkte verblijfsfunctie van een klein station ten opzichte van een groot centraal gelegen station. De reiziger ziet hier liever de basiswensen rondom snelheid, betrouwbaarheid en gemak (TransitCenter, 2016).

Echter, WiFi kan ook op deze kleine stations een toegevoegde waarde bieden aan het comfort op deze stations. Zeker in het geval van vertragingen en verstoringen kan WiFi de (langere) wachttijd (de dissatisfiers) verzachten. Daarom wordt deze wens in dit geval toegekend aan de categorie comfort op kleine stations. Voor grote stations geldt dat deze wens wel onder het basisniveau (dissatisfiers) valt, bijvoorbeeld onder het thema gemak. In lijn met de constatering dat WiFi een grotere waarde heeft op locaties waar reizigers langer verblijven werd op de California Capitol Corridor (CC) route duidelijk dat WiFi in de treinen meer reizigers zou aantrekken, waarbij dit effect het sterkst is voor de groep reizigers die net waren overgestapt van de auto naar de trein ("de nieuwe reizigers") (Dong e.a., 2015).

Werkplekken

Door de opkomst van de digitale technologie is het mogelijk om op veel meer locaties te werken dan op de kantoorlocatie. Uit een studie in Noorwegen (Gripsrud & Hjorthol, 2012) is gebleken dat dagelijkse pendelaars (35%) en zakelijke reizigers (43%), bezig zijn met werk gerelateerde activiteiten tijdens hun treinreis. Ongeveer 25% van deze groep maakt hierbij gebruik van een laptop.

Doordat men doorwerkt in de trein heeft dit invloed op het gebruik van de reistijd. Reistijd wordt namelijk vaak ervaren als verloren tijd (zie paragraaf 1.1.2) wanneer kan worden gewerkt gedurende de reistijd, kan deze negatieve factor (voor het OV) worden beperkt binnen het totale oordeel dat een reiziger heeft over de vervoerskeuze.

Het werken op station komt niet veel terug in de literatuur, het is wel voor te stellen dat indien er een ernstige verstoring optreedt in het treinverkeer, de wachttijd kan oplopen waardoor de verloren tijd toeneemt. Als gedurende deze verloren tijd kan worden doorgewerkt, kan dit negatieve effect wellicht worden beperkt. Dit is in ieder geval de conclusie voor het doorwerken in de trein (Gripsrud & Hjorthol, 2012). Daarom is het niet ondenkbaar dat een

voorziening als een werkplek, een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van het comfort op een station.

Naast het werken zijn stations ook steeds vaker een belangrijker ontmoetingsplaats, niet alleen de mobiliteit komt hierin samen, maar ook kunnen er afspraken worden gepland tussen verschillende werknemers om bijvoorbeeld de totale reistijd van de werknemers naar hetzelfde kantoor te verkorten (Luca Bertolini & Dijst, 2003). Seats4meet is een van de internationale voorbeelden waarin er werk/ontmoetingsplekken zijn aangemeld op een platform, zodat deze makkelijker vindbaar zijn voor reizigers die een werk of ontmoetingsplek zoeken.

Deelsystemen (deelfietsen, deelauto's)

In de afgelopen jaren is er een opmars gaande rondom de deelfietssystemen. Er verschijnen wereldwijd steeds meer van dit soort systemen op verschillende openbare plaatsen zoals treinstations, vliegvelden en belangrijke gebouwen (Enoch & Taylor, 2006; Fishman e.a., 2013). Daarnaast zijn er ook systemen beschikbaar die niet met vaste locaties werken maar met een app, waarbij bijvoorbeeld beschikbare auto's in de buurt kunnen worden opgezocht. Deze autosystemen waren in 2012 in ongeveer 1100 steden wereldwijd aanwezig (Shaheen e.a., 2012). De verwachting is dat deze systemen sinds deze literatuur alleen maar meer zijn gaan groeien.

Mede door de opkomst van deze systemen is de aanwezigheid van een deelfietssysteem ook opgenomen in de lijst met wensen van voorzieningen.

Actuele reisinformatie

Reisinformatie speelt al een veel langere tijd een grote rol binnen het OV, actuele reisinformatie is echter in de afgelopen jaren een steeds belangrijker thema geworden, het kan namelijk de perceptie op de reistijd sterk doen verbeteren (Dziekan & Kottenhoff, 2007; Watkins e.a., 2011). Waar het vroeger nog als extra voorziening telde, is de urgentie nu dusdanig gestegen dat het begrip actuele reisinformatie in bijvoorbeeld concessierapporten als basisvoorziening wordt omschreven (Provincie Limburg, 2016).

Specifieke wensen voor doelgroepen

Op basis van de theorie uit 1.1.4 is een combinatie indeling gemaakt tussen dagelijkse gebruikers en incidentele gebruikers. Woon-werkverkeer en zakelijke verkeer vormen de twee groepen met dagelijkse gebruikers, winkelend/sociaal-recreatief en evenementen verkeer vormen de groep met incidentele gebruikers.

Dagelijkse gebruikers

Woon-werkverkeer

- Tijd (en flexibiliteit) is van groot belang voor de dagelijkse gebruikers. Overstappen moet zo snel mogelijk gebeuren waarbij zo min mogelijk tijd verloren gaat (CROW-KpVV, 2006). In de eerder aangehaalde studie naar value-of-time (Wardman, 2004), is ook zichtbaar dat commuters (woon-werkverkeer) de subjectieve tijd van een OV verplaatsing hoger schatten dan andere groepen.
- Een overstap wordt als negatief gewaardeerd maar in vrij beperkte mate, voorwaarde hierbij is dat de overstap snel verloopt (Balcombe e.a., 2004).
- Drukke in het OV wordt ook negatief gewaardeerd maar fors minder dan bij incidentele gebruikers, op stations kan dit uiteten in clustering van reizigers op een bepaald perrongedeelte (geen reizigerspreiding) (dell'Olio e.a., 2011).

Zakelijk verkeer

- Tijd (en flexibiliteit) is van groot belang voor de dagelijkse gebruikers. Overstappen moet zo snel mogelijk gebeuren waarbij zo min mogelijk tijd verloren gaat (CROW-KpVV, 2006). In de eerder aangehaalde studie naar value-of-time (Wardman, 2004), is wederom zichtbaar dat de zakelijke reizigers de subjectieve tijd van een OV verplaatsing hoger inschatten dan andere groepen, maar minder hoog dan woon-werkverkeer. Dit verschil kan gedeeltelijk worden verklaard doordat zakelijk verkeer tijdens werktijd wordt afgelegd.
- Zakelijke reizigers hebben een grotere behoefte aan een gegarandeerde zitplaats en zo weinig mogelijk overstappen. Voor een overstappunt betekent dit dat de basis- en eventueel specifieke wensen zeker op orde moeten zijn aangezien zakelijke reizigers zo min mogelijk willen overstappen (CROW-KpVV, 2006).

Incidentele groep

Winkelend/sociaal-recreatief publiek

- Waar het dagelijkse verkeer meer behoefte heeft aan tijdsbesparingen en flexibiliteit, gaat het bij deze groep meer om gemak en prijs (CROW-KpVV, 2006).
- Overstappen heeft een fors negatievere invloed op de totale gewogen reistijd voor deze groep ((Balcombe e.a., 2004).
- Drukke in het OV wordt als zwaar negatief beoordeeld bij deze groep, binnen het thema overstappunten is drukke in het OV lastig aan te pakken maar het kan wellicht van invloed zijn op de beoordelingen van reizigers aangezien reizigers het overstappunt vaak niet los zien van de complete OV ervaring (dell'Olio e.a., 2011).

Evenementen

- Voor deze groep is vooral communicatie en een goede informatievoorziening van belang (CROW-KpVV, 2006).

Reizigers met een beperking worden hier niet als specifieke groep genoemd aangezien de wensen van deze groep al zijn opgenomen in het generieke gedeelte. Reden voor deze opname in het generieke gedeelte is dat het uitgangspunt (vanuit Nederlands beleid) is dat ook reizigers met een beperking moeten kunnen reizen met het OV (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2012).

1.3.4 Normen van kwaliteitwensen

Om de klantwensen in de praktijk te toetsen zijn normen nodig. Een voorbeeld van een norm is dat parkeerproblemen kunnen ontstaan wanneer de bezettingsgraad hoger ligt dan 80-90% (CROW-KpVV, 2006). Normen zijn dus nodig om de klantwens te kunnen toetsen en dienen zoveel mogelijk objectief te zijn. Dit is echter niet altijd mogelijk, er zijn een aantal wensen die moeilijk om te zetten zijn in meetbare variabelen.

Een aantal bronnen voor deze normen die gebruikt kunnen worden in het verder kwantificeren van de eerdergenoemde klantwensen uit 1.3.3 zijn:

- Normen uit het Nederlands Normalisatie-instituut; voorbeeld hiervan is NEN 2443:2000, hierin staan onder andere de parkeernormen/eisen opgesteld voor parkeerterreinen/garages in Nederland.
- Het onderzoek van de Technische Universiteit Delft (Bos e.a., 2003) heeft ook gebruik gemaakt van het omzetten van een aantal wensen in meetbare variabelen om deze te kunnen toetsen in de praktijk.

- Binnen de “Overstapwijzer Overstappunten” heeft het kenniscentrum CROW een aantal belangrijke klantwensen omgezet in klantnormen. Deze klantnormen zijn gebaseerd op diverse andere bronnen zoals de NEN, NS-beleidsdocumenten en Europese normen/literatuur (CROW-KpVV, 2006).
- Binnen de documenten van “Sporbeeld”, die door NS en ProRail gezamenlijk zijn opgesteld zijn een aantal wensen omgezet in specifieke normen en eisen. Hierbij wordt geprobeerd om een zo uniforme stijl aan te houden op de stations in Nederland (ProRail, 2011).
- Transport for London (TfL) heeft in een aantal kwaliteitscontroles van de stations ook gebruik gemaakt van een aantal normen die kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van de stations met elkaar te vergelijken, deze zijn onder andere terug te vinden in het “Interchange Plan” (Transport for London, 2009).

In het bouwen van de checklist voor het bepalen van het objectieve oordeel van de cases, komen een aantal van deze normen terug om de checklist te kunnen toetsen.



Figuur 5 – Voor/natransportvoorzieningen (fietsparkeren, fietskluizen, parkeerplaatsen en bushalte)

1.4 Processtappen voor verbetering overstappunten

Indien wordt besloten om overstappunten te verbeteren of te veranderen zijn naast het kennen van de wensen ook andere middelen nodig. Daarbij gaat het niet alleen om financiële middelen maar ook om procesmatige stappen. De achterliggende processen zijn belangrijk voor de realisatie van overstappunten vanwege het feit dat er veel partijen aanwezig zijn die een gedeelte van de verantwoordelijkheid dragen (zie paragraaf 1.2). In deze paragraaf zijn de processtappen die nodig zijn voor de realisatie, verbetering en in stand houding van overstappunten uit de bestaande literatuur gehaald. Deze processtappen zijn van belang voor het opstellen van de vragen voor de interviews met de partijen.

1.4.1 Stappenplan

Uit de literatuur (Coffel, 2012) blijkt dat een duidelijk en effectief opgesteld proces, dat moet leiden tot de realisatie van een overstappunt, is een van de twee belangrijkste factoren in het planningsproces van stations. Wanneer het ontbreekt aan een duidelijk proces is de kans groot dat een project niet zijn doelstellingen behaalt. Een ander element dat belangrijk is binnen het planningsproces is dat alle stakeholders zoveel mogelijk tevreden worden gesteld in het gehele proces. Met alle stakeholders wordt ook bedoeld de stakeholders die niet alleen de verantwoordelijkheden dragen (paragraaf 1.2) maar ook de stakeholders die voordeel of overlast zullen ondervinden van het overstappunt, denk hierbij aan de omwonenden en gebruikers (Coffel, 2012).

In een rapport (Coffel, 2012) van de TRB (Transportation Research Board) uit 2012 is een stappenplan voor de processen binnen het optimaliseren van een station (vooral op het gebied van toegankelijkheid) opgesteld. Deze processen laten zien welke stappen nodig zijn om tot een bepaalde verbetering of realisatie te komen. De processen vertonen daarnaast een gelijkenis met het basisprincipe van het “Plan, Do, Act & Check”-principe (Deming Cycle) (Bushell, 1992) waarbij eerst een planning wordt gemaakt, vervolgens zaken worden voorbereid, worden gerealiseerd en waar monitoring en evaluatie als laatste stap verschijnt.

Stappenplan	Voorbeelden binnen een stap
Stap 1 – Identificeer de behoeften	Wat zijn de problemen, context (vanuit verschillende perspectieven)?
Stap 2 – Creëer een samenwerkende omgeving	Samenwerken met alle stakeholders, elkaars perspectieven begrijpen, gemeenschappelijke doelen opstellen
Stap 3 – Ontwikkel doelen en principes	Wat zijn beperkingen en mogelijkheden, welke doelen kunnen we halen?
Stap 4 – Creëer evaluatiecriteria	Stel criteria op rondom kosten, impact, reizigersaantallen (gebruik van het overstappunt)
Stap 5 – Bouw een reeks aan opties/alternatieven op	Best practices raadplegen, verschillende scenario's opstellen
Stap 6 – Voorspel de uitkomsten en de toegepaste criteria	Gebruik maken van modellen of berekeningen
Stap 7 – Maak afwegingen en keuzes	Afwegingen maken op basis van analyses, kosten-baten ratio's opstellen
Stap 8 – Implementatie en monitoring	Voorzien van de realisatie (afspraken over taakverdelingen en kostenverdeling), data verzamelen voor evaluatie (en verdere optimalisatie)

Tabel 10 - Stappenplan voor realisatie/optimalisatie stations toegankelijkheid (Coffel, 2012)

1.4.2 Stakeholders

Het belang van stakeholders wordt in het stappenplan uit tabel 10 opnieuw herhaald. In een ontwikkelingsproces is het van belang dat er dus rekening wordt gehouden met de verschillende stakeholders om zo tot een succesvolle realisatie te komen. Echter, binnen een stakeholder kunnen de belangen ook verschillen (Luca Bertolini & Spit, 1998). Zo kan een vervoerder verschillende afdelingen hebben die op zichzelf ook verschillende doelstellingen hebben. Een afdeling die zich bezighoudt met de logistieke operatie heeft andere eisen aan een overstappunt dan een afdeling die zich vooral richt op de horeca-/retailfunctie. Binnen het proces moet dus rekening worden gehouden met deze tegenstrijdigheden en geldt dat hoe meer stakeholders worden betrokken bij het project, hoe groter de kans wordt op verschillende belangen. Verschillende belangen zouden er dan weer kunnen toe leiden dat de kans op succes wordt verkleind. De processen kunnen door tegenstrijdigheid in belangen jarenlang voortduren waardoor de realisatie lang op zich laat wachten (Luca Bertolini & Spit, 1998). Daarom wordt ook hier het belang onderstreept van een goede constructieve samenwerking en het zoeken naar gemeenschappelijke belangen.

De politieke situatie kan daarnaast van groot effect zijn op het realisatieproces en is verschillend per land of zelfs op lokaal niveau verschillend tussen steden (Luca Bertolini & Spit, 1998). Bij de vertaling van de resultaten uit dit onderzoek naar overstappunten moet dus rekening worden gehouden dat de politieke situatie tussen landen en gebieden met elkaar kunnen verschillen wat invloed heeft op de resultaten van een case. De stakeholders die van belang zijn voor dit onderzoek zijn de eerder genoemde partijen (uit paragraaf 1.2): de gemeenten, de provincies, NS Stations en ProRail.



Figuur 6 – Station Lage Zwaluwe (parkeervoorzieningen en fietsenstalling)

A photograph of a train platform. On the left is a white station building with a black metal roof structure. The platform has a paved surface with tactile paving strips. To the right are train tracks with overhead power lines. In the background, there are trees and a red building.

H2

Onderzoeksopzet

H2. Onderzoekopzet

Voordat het onderzoek van start kon gaan is er een onderzoekopzet opgezet. Binnen deze opzet zijn de onderzoeksmethodes opgesteld die weer zijn afgeleid uit de eerder opgestelde hoofd- en deelvragen (zie inleiding).

2.1 Beoordelen van cases

Het gebruikmaken van cases staat centraal in dit onderzoek, de cases zijn gebruikt om antwoord te kunnen bieden op de hoofdvraag. Voordat de achterliggende succesfactoren en knelpunten zijn onderzocht zijn de cases eerst geëvalueerd. Op deze manier is duidelijk geworden hoe de cases op dit moment presteren en waar eventuele verbeteringen mogelijk zijn.

De beoordeling van de cases is uitgevoerd op basis van een objectieve en subjectieve beoordeling die gekoppeld is aan het daadwerkelijke gebruik. Dit laatste is belangrijk om te kunnen aan tonen of de kwaliteit van het overstappunt ook een beperkende invloed heeft op het gebruik van het overstappunt.

2.1.1 Objectieve beoordeling

Voor de objectieve beoordeling is gebruik gemaakt van de checklist die is opgesteld uit de bestaande literatuur. Deze samenstelling is toegelicht in paragraaf 2.2. Deze objectieve beoordeling bestaat uit een set van klantwensen uit de literatuur die in de praktijk zijn getoetst aan de situatie op het overstappunt.

Voor de elementen rondom de capaciteitsmetingen is de meting uitgevoerd op een werkdag tussen 09:00-16:00. Dit moment is gekozen omdat tussen deze tijden de belasting het hoogst zal zijn vanwege de standaard werktijden (kantoor tijden) van het woon-werkverkeer. Op de dag van het interview van de desbetreffende gemeente heeft een tweede meting plaatsgevonden (09:00-16:00) om de betrouwbaarheid van de eerste meting te vergroten.

2.1.2 Subjectieve beoordeling

Voor de subjectieve beoordeling van de overstappunten is gebruik gemaakt van data uit reizigersonderzoek. NS maakt hiervoor gebruik van de stationsbelevingsmonitor (SBM).

De stationsbelevingsmonitor (SBM) wordt door NS en ProRail gebruikt om te achterhalen welke aspecten ertoe doen in de beleving van de reizigers. Deze onderzoeksmethode maakt het mogelijk om te achterhalen wat het uiteindelijke effect van een bepaalde maatregel op de beleving van reizigers is geworden. Door middel van het houden van enquêtes op de stations wordt reizigers gevraagd naar hun waardering en worden deze resultaten in de SBM gemonitord. Op de 50 grote stations in Nederland worden de enquêtes vier keer per jaar (ieder kwartaal) afgenomen, op de kleinere stations vindt één keer per jaar de enquête plaats. Het ontbreken van faciliteiten, veiligheid, overzichtelijkheid en het comfort zijn onder andere een aantal thema's, die binnen de SBM worden gevraagd aan de reizigers. De resultaten uit de enquêtes worden omgezet in cijfers van 1 tot 10, deze worden vervolgens omgezet in een percentage. Dit percentage geeft aan hoeveel procent van de reizigers het betreffende onderdeel (of het totaaloordeel) een 7 of hoger geeft (NS Stations; ProRail, 2016a).

De totaalscore van het station binnen de SBM is openbaar en wordt ieder kwartaal gepubliceerd op de website van de NS en ProRail. De detailscores per thema en verdere

uitsplitsingen per uitspraak zijn niet openbaar en bedrijfsvertrouwelijke informatie. Voor dit onderzoek is toestemming verleend door NS Stations om de cijfers uitsluitend voor de analyse van geselecteerde cases te gebruiken binnen deze masterproef. Uiteindelijk is het niet nodig gebleken om deze uitsplitsingen te gebruiken voor de analyse.

2.1.3 Daadwerkelijk gebruik

Het daadwerkelijke gebruik van de overstappunten wordt door NS gemeten aan de hand van reizigersonderzoeken en OV-chipkaartdata (check-ins en check-outs). Vanwege het feit dat de OV-chipkaart steeds vaker wordt gebruikt, is deze data in de afgelopen jaren steeds nauwkeuriger geworden.

Naast het aantal in- en uitstappers is ook het aandeel van het voor- en natransport zichtbaar binnen de gegevens van NS (in percentage uitgedrukt van het totaal aantal reizigers). Hierdoor is het ook zichtbaar in welke mate reizigers gebruikmaken van de verschillende vormen van voor- en natransport op een overstappunt.

Het totaal aantal in- en uitstappers is openbare informatie die ook wordt gepubliceerd op diverse media en de websites van NS en ProRail. De uitsplitsing naar het voor- en natransport zijn echter bedrijfsvertrouwelijke informatie en worden net als de gedetailleerde gegevens uit de SBM alleen verstrekt voor de analyse binnen dit onderzoek in het kader van de masterproef. Ook deze gegevens zijn achteraf niet gebruikt voor de analyses in dit onderzoek.



Figuur 7 – Station Horst-Sevenum; voorbeeld van veel plannen en projecten

2.2 Samenstelling checklist onderzoek

Uit de literatuur van hoofdstuk 1 komen een groot aantal generieke en specifieke wensen van gebruikers van overstappunten naar voren. Voor de objectieve beoordeling zijn deze wensen getoetst met behulp van een samengestelde checklist. In deze paragraaf is de totstandkoming van de checklist toegelicht.

2.2.1 Bepalen themakeuzes en wensen

De thema-indeling is wederom afgeleid van de klantwenspiramide (Van Hagen, 2015) in combinatie met de aanvullende studie naar de cognitieve waarden die reizigers hechten aan bepaalde elementen van een overstappunt (Bos e.a., 2003).

Indeling thema's checklist		
Dissatisfiers	Thema A	Veiligheid
	Thema B	Betrouwbaarheid
	Thema C	Gemak
Satisfiers	Thema D	Comfort
	Thema E	Beleving

Tabel 11 - Gekozen thema's voor de checklist

2.2.2 Toelichting geselecteerde wensen & categorie score-indeling

Elk thema omvat een bundel van klantwensen die voortkomen uit de literatuur, deze klantwensen zijn omgezet in een norm die meetbaar is.

Deze norm is vervolgens getoetst met behulp van drie score-categorieën. Door te kiezen voor drie categorieën is het mogelijk om alle wensen op dezelfde manier te evalueren. Voor meer dan drie categorieën ontstonden er voor een aantal wensen problemen met het formuleren van een vierde categorie of meer. Wanneer er sprake is van minder categorieën wordt de kans op twijfel en interpretatieverschil tussen verschillende score-categorieën groter. Deze kans is binnen deze checklist aanwezig doordat een aantal normen niet uit te drukken zijn in kwantitatieve scores.

De keuze op drie categorieën is ook gebaseerd op eerdere onderzoeken naar tevredenheid onder reizigers, zo is in de onderzoeken van Iseki & Taylor (2010) gebruik gemaakt van de indeling tussen strongly disagree, agree, and strongly agree (oneens, eens, zeer mee eens) en in de studie van Ringler, Taylor, Miller, & Smart (2007) is er binnen een checklist van voorzieningen op stations gebruik gemaakt van de indeling tussen “minimal, moderate en adequate”. Deze laatste indeling is zeer interessant voor dit onderzoek aangezien het hier ook gaat om een checklist die door een onderzoeker werd ingevuld op stations. Transport for Londen (TfL) heeft zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven ook onderzoek gedaan naar verbeteringen op overstappunten (Transport for London, 2009), de classificatie van de voorzieningen wordt hier aangegeven in drie categorieën (met een verkeerslicht met de kleuren groen, geel en rood), waarbij de groene categorie staat voor de hele klantwens is aanwezig, de gele categorie staat voor het feit dat er delen van de klantwens aanwezig zijn en de rode categorie staat voor het (totaal) niet aanwezig zijn van de klantwens.

De drie gekozen score-categorieën voor dit onderzoek zijn als volgt:

- Niet aanwezig
- Gedeeltelijk aanwezig
- Aanwezig

Met deze drie score-categorieën wordt bedoeld of een bepaalde klantwens/norm dus niet aanwezig, gedeeltelijk aanwezig of aanwezig is. Per categorie is een referentiesituatie omschreven waaraan de situatie moet voldoen om tot deze score te komen.

Totale evaluatie

Thema's A, B en C zijn dissatisfiers en moeten dus in orde zijn voordat thema's D en E pas gaan meetellen in totale beoordeling. Daarom zijn er meer klantwensen opgenomen in A, B en C dan in D en E.



Figuur 8 – Hoge parkeerdruk op station Horst-Sevenum, krijgt in checklist score -1

De eerder score-categorieën zullen daarnaast ook een rol spelen binnen de verschillende weging tussen de klantwensen. De dissatisfiers (A-B-C) zijn omgezet in een score van -1, 0 en +1, de reden voor de keuze ligt bij het feit dat dissatisfiers (D-E) altijd in orde moeten zijn. Wanneer deze wensen niet in orde zijn hebben ze direct een negatief effect op de beoordeling. Satisfiers kunnen het effect van dissatisfiers verzachten en kunnen de beoordeling van een station alleen maar vergroten, daarom is hier gekozen voor een indeling van 0, 0.5, 1 punt. Er is bewust niet gekozen voor 0, 1, 2 punten aangezien de maximale score (2) dan meer zou tellen dan de maximale score (1) bij de dissatisfiers.

Binnen het onderzoek van de Institute of Transportation Studies (Ringler e.a., 2007) is ook gekozen voor een gelijkwaardige indeling.

Indeling thema's checklist			Niet aanwezig	Gedeeltelijk aanwezig	Aanwezig
Dissatisfiers	Thema A	Veiligheid	-1	0	+1
	Thema B	Betrouwbaarheid			
	Thema C	Gemak			
Satisfiers	Thema D	Comfort	0	+0,5	+1
	Thema E	Beleving			

Tabel 12 - Gekozen thema's voor de checklist inclusief de score-categorieën

In de bijlage 3 is de samengestelde checklist terug te vinden. Hierbij wordt ook genoemd vanuit welke bron de klantwens en klantnorm afkomstig is. Voor een aantal klantwensen is er geen klantnorm in de literatuur beschikbaar (of was de norm praktisch niet toetsbaar) en is de klantnorm opgesteld aan de hand van voorbeeldsituaties.

2.3 Cases selecties

Voor dit onderzoek zijn een tiental overstappunten (cases) onderzocht op basis van een objectieve beoordeling (via de checklist), een subjectieve beoordeling (via data uit reizigersonderzoek van NS), het daadwerkelijke gebruik (ook via data uit reizigersonderzoek van NS) en via een serie interviews met gemeenten, de provincie Limburg, ProRail en NS stations. Dit alles is gedaan om allereerst het overstappunt te evalueren en vervolgens te achterhalen wat de achterliggende succesfactoren en knelpunten waren bij de realisatie van het overstappunt zoals het er nu bij ligt.

De keuze voor een tiental cases is gebaseerd op de beschikbare tijd en praktische haalbaarheid van het afnemen en verwerken van deze interviews gedurende de masterproef deel 2 (februari-juni 2017).

In deze paragraaf zijn de cases geselecteerd op basis van het gedefinieerde onderzoeksgebied, het type stations, de betreffende vervoerder en de positie binnen het knoopplaatsmodel.

2.3.1 Onderzoeksgebied

Het onderzoek gaat over de overstappunten in de Nederlandse situatie. De onderzochte cases in deze studie liggen in Nederland, wel is er veelvuldig ook gebruik gemaakt van internationale literatuur bij het bepalen van de checklist.

Binnen Nederland is er gekozen om te werken in twee provincies: Noord-Brabant en Limburg, de keuze voor deze twee provincies is vooral op gebaseerd op praktische redenen. Daarnaast is er wel expliciet gekozen voor twee provincies om het effect van de provincie te beperken op de resultaten van het onderzoek.

Daarnaast kunnen de resultaten van dit onderzoek bruikbaar zijn voor de situatie in België of in andere landen. De huidige ontwikkelingen in Vlaanderen rondom de overgang van “basismobiliteit” naar “basisbereikbaarheid” sluiten aan op de noodzaak tot het ontwikkelen van goede overstappunten. Zie voor een uitgebreidere toelichting over deze ontwikkeling paragraaf 1.1.2. Dit onderzoek kan ertoe bijdrage dat (1) het belang van overstappunten wordt benadrukt en (2) dat duidelijk wordt welke lessen kunnen worden geleerd uit de geselecteerde cases in dit onderzoek zodat hiermee rekening kan worden gehouden bij de verbetering en eventueel realisatie van overstappunten.

Wel moet worden opgemerkt dat de werking van de politiek en de verschillende stakeholders (ook de verdeling van de verantwoordelijkheden) een grote rol speelt in de resultaten van dit onderzoek, zeker doordat een groot deel van de resultaten afhankelijk is van de interviews die zijn afgenomen bij de Nederlandse stakeholders.

2.3.2 Type stations & Vervoerders

Binnen de keuze voor het type station dat is meegenomen binnen de geselecteerde cases, is gebruik gemaakt van de eerdere stationsklasse van de NS (NS Stations; ProRail, 2015).

Voor een latere interpretatie van de resultaten die bruikbaar kan zijn naar het buitenland, kan gebruik worden gemaakt van de vergelijkingstabellen uit paragraaf 1.1.3.

Om overstappunten onderling te kunnen vergelijken zijn er twee type/klassen stations gekozen om een gelijkwaardige vergelijking te kunnen opstellen. Om de beoordelingen en het gebruik te kunnen koppelen aan de kwaliteit van de voorzieningen moeten de omgevingsfactoren zo veel mogelijk worden beperkt. Het aantal in- en uitstappers kan bijvoorbeeld beïnvloed worden door de aanwezigheid van een groot kantorenpark in de nabije omgeving van overstappunt. Binnen de stationsklassen van NS worden daarom de twee kleinste stationtypes (“Halte” en “Basis”, zie tabel 13) gekozen.

In bijlage 4 is een lijst met alle stations in Brabant en Limburg terug te vinden met de bijbehorende stationsklasse.

Naam	Voorwaarde(n)
Halte	Maximaal 1.000 in- en uitstappers per dag, geen liften of roltrappen of als de oppervlakte van de aanwezige transferruimte kleiner is dan 2.000 m ² , waarvan minder dan 20% overkapt
Basis	Tussen 1.000 - 10.000 in- en uitstappers. Of als er liften en/of roltrappen aanwezig zijn
Plus	Tussen 10.000 - 25.000 in- en uitstappers
Mega	Tussen 25.000 - 75.000 in- en uitstappers
Kathedraal	Meer dan 75.000 in- en uitstappers

Tabel 13 - Gekozen type stations (stationsklasse) (NS Stations; ProRail, 2015)

Vervoerder

Vanwege de beschikbaarheid van de data zijn alleen overstappunten geselecteerd waarbij NS de enige treinvervoerder is op het desbetreffende station. De beschikbare reizigersgegevens uit de klantonderzoeken die beschikbaar zijn gesteld voor dit onderzoek zijn namelijk alleen beschikbaar voor stations waar NS als vervoerder rijdt. Hierdoor vallen alle stations op de Maaslijn (Nijmegen-Roermond) en de Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck-Maastricht-Valkenburg-Heerlen-Kerkrade Centrum) weg voor dit onderzoek.

Op het moment van dit onderzoek was NS nog de vervoerder op de lokale stoptreinverbindingen in Limburg, sinds 11 december 2016 verzorgt Arriva alle lokale stoptreinverbindingen in Limburg (m.u.v. Weert-Eindhoven). Voor dit onderzoek kunnen deze huidige Arriva-trajecten wel nog worden meegenomen aangezien de meest recente data over deze stations nog beschikbaar was toen NS nog de vervoerder was.

2.3.3 P+R type indeling

Een andere typering van overstappunten (uit de literatuur, hoofdstuk 1) was de P+R type indeling. Binnen de P+R type indeling is gekozen voor de remote en local systemen, voornaamste reden is het beperken van de invloeden die de omgeving heeft op het station. Dit is in lijn met de keuze van de cases wanneer wordt gekeken naar de positie van het overstappunt in het knooppiaatsmodel. De periferie systemen (liggend aan de stadsrand) hebben als karaktereigenschap dat de gebruikscijfers sterk worden beïnvloed door de factoren tijd en kosten die afhankelijk zijn van de eigenschappen van de stad (Parkhurst, 1995). Hiermee wordt bedoeld, wanneer het parkeren in de binnenstad duur is en de congestie druk op de wegen richting de stad enorm is, zal het gebruik van een P+R periferiesysteem sterk worden beïnvloed ondanks de faciliteiten.



Figuur 9 – Parkeervoorziening (P+R) op station Spaubeek

2.3.4 Positie binnen Knoopplaatsmodel

Naast de keuze binnen het type station (stationsklasse) is er ook gebruik gemaakt van het knoopplaatsmodel om overstappunten te kiezen met een relatief lage knoop-/plaatswaarde. De knoopwaarde is hier berekend door te kijken naar het aanbod van het OV op het desbetreffende overstappunt. De helft van de knoopwaarde is bepaald door het aanbod van treinen en de andere helft door het aanbod van voor-/natransport. Treinen zijn hier in afhankelijk van de aangeboden treincategorie (eventueel in combinatie met frequentie) en het voor-/natransport is afhankelijk van het aantal verschillende vormen van OV dat wordt aangeboden op het overstappunt.

De plaatswaarde is uitgedrukt als de stedelijkheid van het gebied bij een station. Hiervoor is de omgevingsadressendichtheid (OAD) gebruikt, de OAD bestaat uit het aantal adressen binnen een cirkel van één kilometer (CBS, 2015). De berekening is gebaseerd op de OAD die berekend is voor een (fictief) adres dat zich bevindt midden in een blok (één blok is een gebied van 500 bij 500 meter). Deze berekening is vervolgens toegekend aan alle adressen binnen één blok. De categorieën van stedelijkheid zijn bepaald door het CBS maar zijn in dit onderzoek licht aangepast aangezien niet de gemeentelijke stedelijkheid, maar de stedelijkheid van een bepaalde wijk (bij het station) is gebruikt.

De OAD beoogt de mate van concentratie van menselijke activiteiten (wonen, werken, schoolgaan, winkelen, uitgaan etc.) weer te geven. Het CBS gebruikt de OAD om de stedelijkheid van een bepaald gebied te bepalen.

Definitie Omgevingsadressendichtheid (OAD) – CBS (2015)

Plaatswaarde op basis van omgevingsadressendichtheid		
1,00	Zeet Stedelijke gebieden	5000 adressen of meer per km ²
0,75	Sterk stedelijke gebieden	2500-5000 adressen per km ²
0,50	Matig stedelijke gebieden	1000-2500 adressen per km ²
0,25	Weinig stedelijke gebieden	500-1000 adressen per km ²
0,00	Niet stedelijke gebieden	<500 adressen per km ²

Tabel 14 - Plaatswaarde op basis van omgevingsadressendichtheid

Knoopwaarde op basis van het aangeboden OV			
Aanbod van treinen		Aanbod van aansluitend OV	
0,00	Geen treinverbinding	0,00	Geen aansluitend OV
0,10	Alleen Sprinters of Alleen Intercity's (1 of 2x per uur)	0,10	1 busverbinding
0,20	Alleen Sprinters of Intercity's (3-4x per uur)	0,20	Meerdere busverbindingen (tot 10)
0,30	Intercity's en Sprinters (minimaal 2x per uur voor beide)	0,30	Meerdere busverbindingen (10 of meer) of een Tram-verbinding (met evt. bus)
0,40	Intercity's, Sprinters en Internationale verbindingen	0,40	1 Metroverbinding (met evt. buslijnen en/of tram)
0,50	Intercity's, Sprinters, Internationale verbindingen en HST (hogesnelheidstrein)	0,50	Meerdere bus/tram/metro verbindingen

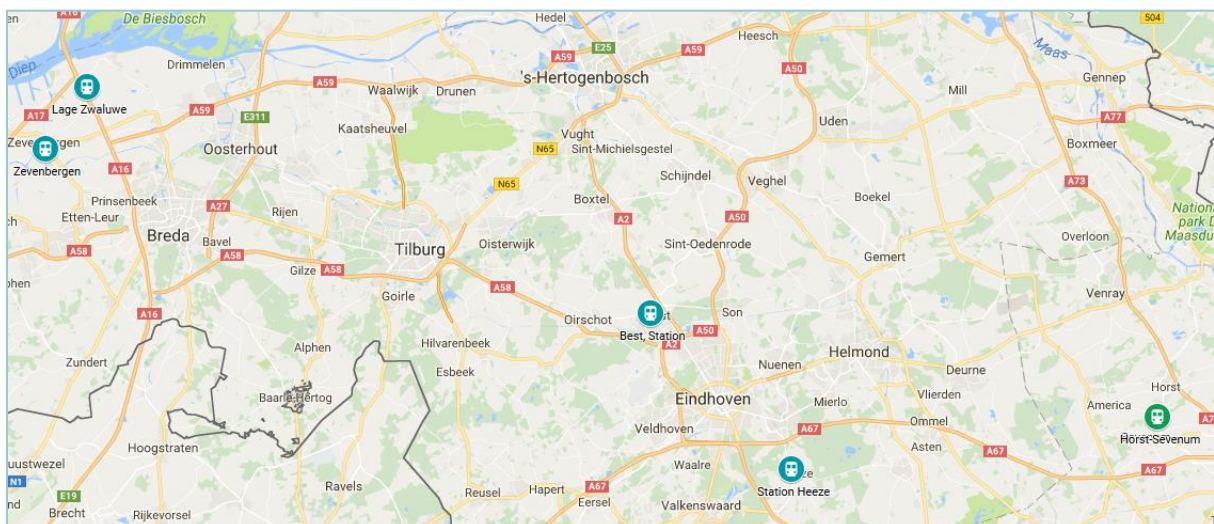
Tabel 15 - Knoopwaarde op basis van het aangeboden OV

2.3.5 Stationsbelevingsmonitor

Nadat de eerdergenoemde selecties zijn toegepast is de selectie gemaakt op basis van het algehele klantoordeel van het station in de stationsbelevingsmonitor (SBM). Dit cijfer (uitgedrukt in een % van reizigers dat een 7 of hoger geeft voor het station) geeft een indicatie over het subjectieve oordeel. Om een beter beeld te krijgen zijn de drie best presterende en drie slechtst presenterende cases (na de eerdergenoemde selecties) per provincie binnen de SBM geselecteerd voor het onderzoek. Voor de duidelijkheid, deze scores zijn afkomstig van het openbare document over de SBM waarin alleen de totaal scores van de stations zijn gepubliceerd (NS Stations; ProRail, 2016a). Zie voor een verdere toelichting van de SBM, paragraaf 2.1.2.

2.3.6 Uiteindelijke lijst met cases

Nadat alle selecties zijn toegepast zijn er 6 cases per provincie overgebleven voor het onderzoek. Er zijn nog een aantal reservecases achter de hand gehouden als reservecase, indien er problemen optreden binnen de 6 geselecteerde cases. In bijlage 5 zijn de cases inclusief de typering terug te vinden. Vijf cases waren niet in staat om (tijdig) mee te werken aan het onderzoek. Hiervoor zijn drie vervangende cases toegevoegd die voldoen aan de eerdergenoemde criteria.



Figuur 10 – Overzichtskaart cases Brabant (blauw) + Horst Sevenum (Limburg) (groen) (Maps, 2017)

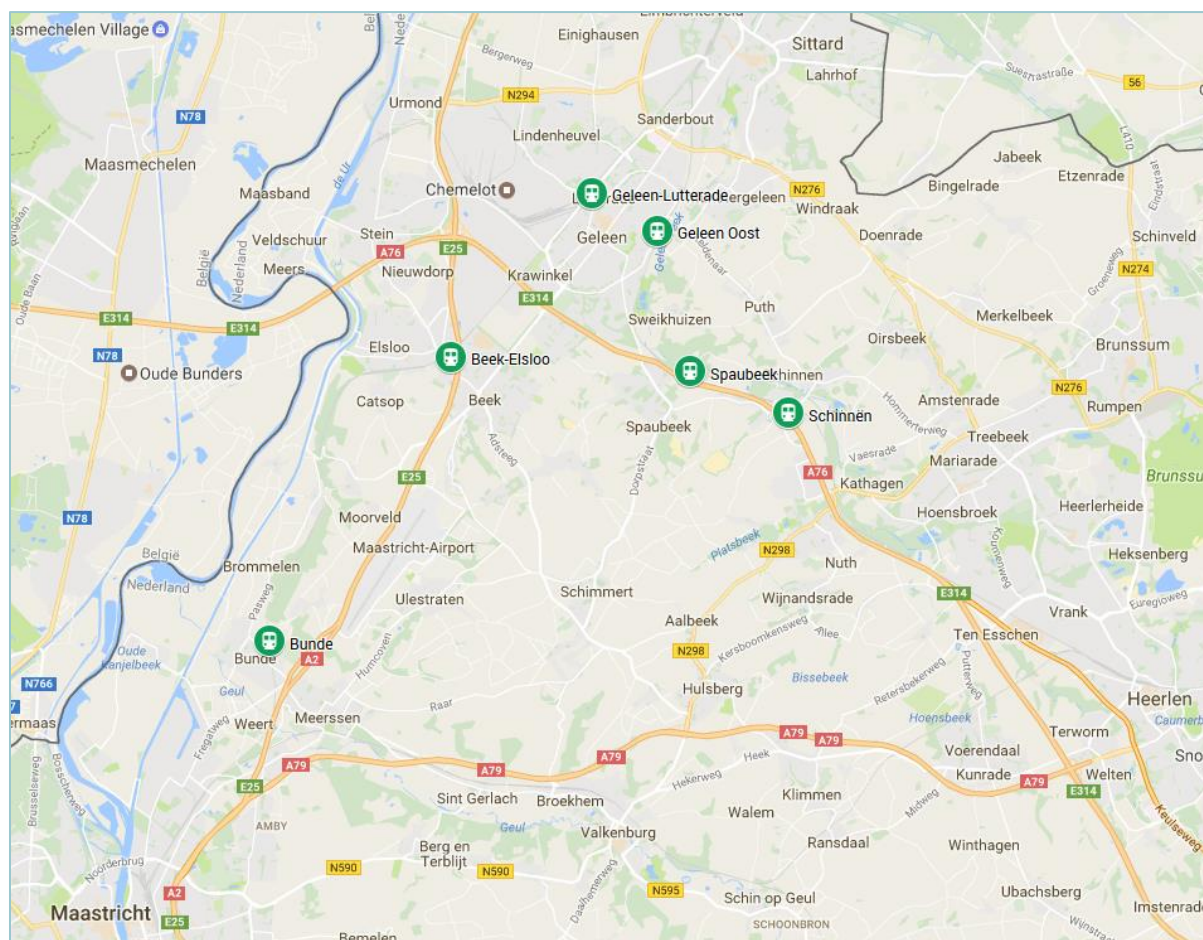
Het oorspronkelijke streefgetal van 12 cases is niet gehaald, gedurende het onderzoek werd duidelijk dat er een zichtbare trend aanwezig was in de 10 gevoerde gesprekken. Daarnaast bleek het tijdens het onderzoek mogelijk om de provincie Limburg, NS Stations en ProRail te spreken. Deze waren in de oorspronkelijke opzet niet meegenomen waardoor er nu extra informatie beschikbaar kwam. Deze informatie moest echter wel binnen de tijdsplanning verwerkt worden, waardoor is gekozen om met 10 cases verder te gaan.

Brabant	Limburg
Best	Beek-Elsloo
Helmond Brandevoort	Bunde
Heeze	Horst-Sevenum
Lage Zwaluwe	Nuth
Breda-Prinsenbeek	Spaubeek
Strijp-S	Susteren
Achteraf toegevoegd:	
Zevenbergen	Geleen-Oost
	Geleen Lutterade



Tabel 16 - Geselecteerde cases voor dit onderzoek

Een digitale kaart met alle gebruikte locaties is te vinden op bit.ly/MPkaart of door de QR code uit de tabel te scannen.



Figuur 11 – Overzichtskartaal cases Limburg (groen) m.u.v. station Horst-Sevenum (zie figuur 9) (Maps, 2017)

2.4 Succesfactoren en knelpunten achter de realisatie

Nu de evaluatie van de reiziger duidelijk in kaart is gebracht is overgegaan tot de achterliggende redenen voor deze resultaten. Deze achterliggende redenen zijn achterhaald door middel van interviews over de realisatie van dit overstappunt.

In het interview staan de achterliggende processen die een bijdrage leveren aan de realisatie van een overstappunt centraal. Aangezien de gemeente vanuit het vastgestelde beleid de vraag voor een bepaalde voorziening of vervoersvorm uitstuurt is er gestart met interviews bij de gemeenten.

Daarnaast is er ook gevraagd naar het subjectieve oordeel (globaal oordeel) van de gemeente over dit overstappunt, hieruit kan namelijk blijken dat de gemeente een ander oordeel heeft dan de reiziger waardoor bijvoorbeeld een overstappunt niet als “slecht” is bestempeld door de gemeente maar wel door de reiziger.

Voor het afnemen van deze interviews is vooraf een format ontwikkeld zodat deze interviews op dezelfde manier (gestructureerd) zijn afgenomen, zie paragraaf 2.4.2.

Nadat de interviews met de gemeenten hebben plaatsgevonden is gestart met het afnemen van de interviews bij de andere stakeholders: NS Stations, ProRail en de provincie (Limburg).

2.4.1 Deelnemers aan interviews

Aangezien gemeenten een grote rol spelen in de omgeving van overstappunten - gemeenten zijn namelijk verantwoordelijk voor het “voor- en achterplein” (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014) - hebben er interviews plaatsgevonden bij alle gemeenten van de geselecteerde cases. Daarnaast hebben er ook interviews plaatsgevonden bij de provincie (Limburg), NS Stations en ProRail aangezien deze partijen de verantwoordelijken zijn voor de stationsomgevingen, stationsgebouwen en de infrastructuur (perrons en voorzieningen) (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2014).

Helaas bleek het niet mogelijk om agenda-technisch (en binnen de planning van de masterproef) een afspraak te plannen met de provincie Noord-Brabant, hierdoor is gekozen om alleen het interview bij de provincie Limburg af te nemen.

Voor de lijst met geïnterviewde personen, zie “Lijst met geïnterviewde personen” (pag. 91).

2.4.2 Interviewformat (vragenlijst)

Het interview is opgebouwd uit een reeks aan thema's die zijn besproken aan de hand van vooraf opgestelde vragen. Deze vragen zijn vooraf opgesteld om uniformiteit te bieden in de verschillende gesprekken met de gemeenten. Voor de gesprekken met de provincie Limburg, NS Stations en ProRail is gekozen voor dezelfde opbouw van thema's maar zijn de vragen wel aangepast aan de organisatie.

De thema's die zijn besproken zijn afkomstig uit de processtappen uit paragraaf 1.4.1. Met de antwoorden op deze vragen kan worden vastgesteld in welke processtappen moeilijkheden (de knelpunten) zitten of in welke processtappen juist bepaalde keuzes zijn gemaakt die mede tot de succesvolle uitvoering hebben geleid (de succesfactoren).

2.4.3 Analysemethode

Gemeenten interviews (coderen met WeftQDA)

De gesprekken zijn verwerkt door middel van het coderen van de respons uit de afgenomen interviews (kwalitatief onderzoek), met behulp van open/axiaal en selectief coderen. Allereerst zijn alle passages open gecodeerd, vervolgens zijn er categorieën toegekend en zijn deze coderingen onder een categorie geplaatst. De categorieën (zie voor de lijst, bijlage 8) houden verband met de processtappen uit paragraaf 1.4.1. Ten slotte zijn er overzichtsgrafieken gemaakt per thema om snel inzichtelijk te krijgen waar successen en knelpunten zitten.

Het gebruikte softwareprogramma voor de interviews van de gemeenten is Weft QDA, dit is een open-source tool voor het analyseren van interviews of documenten (Weft QDA, 2016).

Provincie Limburg, ProRail en NS Stations

Voor de interviews met de provincie Limburg, ProRail en NS Stations zijn de antwoorden op de resultaten besproken aan de hand van de stappen uit 1.4.1 zonder codering. Hier is voor gekozen aangezien elke stakeholder als aparte stakeholder is besproken in paragraaf 3.2.1.

De verwerkingstijd van elk interview heeft volgens planning ongeveer 1 werkdag in beslag genomen, daarnaast is er tijd nodig geweest voor de verwerking van alle interviews samen. Hierdoor zijn er drie à vier weken nodig geweest voor het volledig verwerken van de interviews.

Resultaten per processtap

Nadat alle interviews met gemeenten zijn gecodeerd en de andere gesprekken zijn verwerkt, is per stakeholder een overzicht gemaakt van het inzichtelijk maken in welke fase(n) knelpunten en succesfactoren zitten volgens de desbetreffende stakeholder.

Wanneer binnen een fase een of meerdere van onderstaande situaties van toepassing zijn is de bijbehorende kleur toegekend aan de fase. In de oranje fase kan er sprake zijn van drie verschillende situaties. Welke situatie binnen deze kleur van toepassing, is per partij aangegeven in paragraaf 3.2.

Groen	Oranje	Rood
• Geen knelpunten • Fase verloopt voorspoedig • Geen bijzonderheden	• Knelpunten aanwezig maar verbeter-programma's aanwezig / in werking gesteld <i>of</i> • Verbeteringen mogelijk maar geen urgente problemen <i>of</i> • <i>Alleen van toepassing op interviews met gemeenten:</i> Knelpunten worden door een deel van de gemeenten vastgesteld	• Is door geïnterviewde als groot knelpunt bestempeld • Knelpunten aanwezig waarbij de verwachting is dat het voorlopig een probleem blijft

Figuur 12 – Overzicht gehanteerde kleurindeling voor analyse gesprekken (zie hoofdstuk 3 voor resultaten)



H3

Onderzoeksresultaten

H3. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zijn de beoordelingen aan de hand van de objectieve en subjectieve methode (in combinatie met het daadwerkelijke gebruik) in kaart gebracht. In het tweede gedeelte (paragraaf 2) is ingegaan op de resultaten uit de interviews met de gemeenten, NS Stations, ProRail en de provincies Limburg en Noord-Brabant.

3.1 Beoordelingen Cases

3.1.1 Objectieve beoordeling

STATIONS		DISSATISFIERS							SATISFIERS			EIND-SCORES	
		Totaal Betrouwbaarheid en Veiligheid	Percentage Betrouwbaarheid & Veiligheid	Totaal Snelheid	Percentage Snelheid	Totaal Gemak	Percentage Gemak	Totaalscore Dissatisfiers	Percentage Dissatisfiers	Totaal Comfort	Totaal Beleving	Totaalscore Satisfiers	Percentuele score station
Maximale score		11	100%	4	100%	11	100%	26	100%	3	2	5	110%
Limburg	Geleen-Oost	7	82%	-2	25%	6	77%	11	71%	0	0	0	71%
	Geleen-Lutterade	5	73%	-2	25%	5	73%	8	65%	0	0	0	65%
	Spaubeek	4	68%	-2	25%	5	73%	7	63%	0	0	0	63%
	Beek-Elsloo	8	86%	-1	38%	6	77%	13	75%	1	0,5	1,5	78%
	Bunde	8	86%	0	50%	8	86%	16	81%	0	0	0	81%
	Horst-Sevenum	2	59%	4	100%	9	91%	15	79%	1	0,5	1,5	82%
Brabant	Heeze	7	82%	0	50%	9	91%	16	81%	0	0	0	81%
	Lage-Zwaluwe	2	59%	3	88%	11	100%	16	81%	0	0	0	81%
	Zevenbergen	5	73%	0	50%	10	95%	15	79%	1	0,5	1,5	82%
	Best	8	86%	4	100%	11	100%	23	94%	1	0,5	1,5	97%
		-1		0		+1		0		0,5	1		
		Puntenschaal Dissatisfiers							Puntenschaal Satisfiers				

Tabel 17 - Objectieve beoordeling aan de hand van de gebouwde checklist

Uit de checklist die gebouwd is voor de objectieve beoordeling volgt een eindpercentage per station. Dit ***scoringspercentage** laat zien hoeveel procent van de voorzieningen die reizigers graag zien op stations is gerealiseerd, rekening houdend met het feit dat satisfiers (comfort, beleving) zijn geteld als extra punten. Door deze laatste toevoeging is het in theorie mogelijk dat een station hoger dan 100% scoort, namelijk 110%. De laatste 10% kan dus alleen worden behaald wanneer alle satisfiers aanwezig zijn. Deze voorzieningen (satisfiers: comfort en beleving) hebben namelijk invloed op de tevredenheid van een station zoals eerder in het theoretisch kader naar voren kwam, maar zorgen niet voor een negatieve

lading wanneer deze ontbreken. De Limburgse stations scoren op de gemaksvoorzieningen (vooral bepalend door het ontbreken van natransportdiensten als NS-Zonetaxi en OV-fiets) en snelheid (vooral bepalend door frequentie) lager dan de Brabantse stations. De genoemde ontbrekende natransportdiensten en de lagere frequenties zorgen dus voor dit verschil. De frequenties zijn echter gedurende de looptijd van dit onderzoek verhoogd door het ingaan van de nieuwe OV-concessie. Deze nieuwe frequenties door de vervoerder Arriva zijn nog niet meegenomen aangezien de andere data (subjectieve beoordeling via SBM en het daadwerkelijk gebruik) nog gaan over de tijd dat de NS als vervoerder reed.

Een voorbeeld berekening is in de volgende subparagraaf terug te vinden bij de best scorende case “station Best”. De volledige tabel met beoordelingen staat in bijlage 9.

Best scorende case

Het station dat de hoogste score haalt in deze beoordeling is station Best. Best scoort binnen de dissatisfiers nergens negatief en heeft slechts drie aandachtspunten (score 0) waar nog meer verbeteringen mogelijk zijn. De parkeerdruk in de directe nabije omgeving ligt hoog, er is geen sprake van permanente bewaking en een goed overzicht over de stationsomgeving is door de versplinterde gronden (vaak afgescheiden met hekken) niet geheel aanwezig.

Voorbeeldberekening van de scores voor station Best

- **Betrouwbaarheid & Veiligheid**
 - 8 items krijgen score 1 (voorziening aanwezig)
 - 3 items krijgen score 0 (voorziening gedeeltelijk aanwezig)
 - Totale puntenscore: **8/11** (86%*)
 - **Snelheid**
 - 4 items krijgen score 1 (voorziening aanwezig)
 - Totale puntenscore: **4/4** (100%*)
 - **Gemak**
 - 11 items krijgen score 1 (voorziening aanwezig)
 - Totale puntenscore: **11/11** (100%)
 - **Dissatisfiers: 8+4+11 = 23/26 (94%*)**
-
- **Comfort**
 - 1 item krijgt score 1 (voorziening aanwezig)
 - 2 items krijgen score 0 (voorziening afwezig)
 - Totale score: **1/3** (geen percentage mogelijk, dit zijn bonuspunten)
 - **Beleving**
 - 1 item krijgt score 0,5 (voorziening gedeeltelijk aanwezig)
 - 1 item krijgt score 0 (voorziening afwezig)
 - Totale score: **0,5/2** (geen percentage mogelijk, dit zijn bonuspunten)
 - **Satisfiers: 1+0,5 = 1,5**
-

**Dissatisfiers kunnen een punt erbij (+) of minder (-) krijgen (of ongewijzigd blijven = 0). Daarom wordt een positieve totaal score vermeerderd met 26 punten (het minimale aantal punten voor de dissatisfiers is namelijk -26). Voor de deelscores en percentages wordt uitgegaan van het minimaal aantal punten per deelscore, voor betrouwbaarheid is dit 11, voor snelheid 4 en voor gemak 11. Bij de berekening van percentages zoals bij betrouwbaarheid & veiligheid wordt dus het volgende berekend: 8 (score) + 11 (minimaal aantal punten) = 19. Het totaal aantal haalbare punten is dan het dubbele, oftewel in dit geval 22. Dus 19/22 = 86%.*

Dissatisfiers: 23 (score) + 26 (minimaal aantal punten) = **49** punten
Satisfiers: **1,5** punten

Totaalscore: 49 + 1,5 = **50,5** punten

Percentage: 50,5/52* = **97%**

**De totaalscore 52 is het totaal aantal punten wat gescoord kan worden binnen de dissatisfiers (26 * 2, zowel negatief als positief kan er 26 punten worden gescoord). Aangezien het ontbreken van de satisfiers geen negatieve invloed heeft op het station worden deze scores als een soort bonuspunten gezien. Daarom kan het percentage hoger dan 100% uitvallen aangezien 100% ook haalbaar moet zijn als alle dissatisfiers in orde zijn.*



Figuur 13 – Best scorende case: Station Best (stationsgebouw)

Slechtst scorende case

Bij het bekijken van de resultaten van de geselecteerde cases scoort Spaubeek het slechtst met een score van 63%. Deze lage score is mede te danken aan de resultaten uit de deelscore “snelheid”. De beperkte bediening van het station in de avonduren, in de weekenden en het ontbreken van een busverbinding zorgen voor lage scores. Deze lage deelscore voor de categorie “snelheid” is ook terug te vinden bij de andere Zuid-Limburgse stations. De metingen rondom de frequenties van het treinvervoer en de aansluitingen met de bus zijn uitgevoerd aan de hand van de dienstregeling 2016 (aangezien NS toen nog de vervoerder was op alle gebruikte stations en de SBM resultaten ook afkomstig zijn uit de metingen van 2016).



Figuur 14 – Slechtst scorende case: station Spaubeek (spoor 2)

Satisfiers: Comfort en Beleving

Binnen de thema's comfort en beleving (satisfiers) is er door een beperkt aantal stations gescoord. Er zijn een aantal stations welke scoren met behulp van een kiosk/horecavoorziening. Op het gebied van speciaal prettig kleurgebruik en kunstobjecten, verwarmde wachtruimtes of aanwezigheid van WiFi scoort geen enkel station punten.

3.1.2 Subjectieve beoordeling

Station	Score
Lage-Zwaluwe	42,5%
Geleen-Lutterade	61,3%
Geleen-Oost	61,5%
Beek-Elsloo	63,9%
Spaubeek	67,4%
Bunde	67,6%
Zevenbergen	69,2%
Heeze	70,6%
Best	70,9%
Horst-Sevenum	72,3%

Uit de subjectieve beoordeling verschijnt een eindscore die gebaseerd is op het aantal reizigers dat het station beoordeelt met een 7 of hoger. Opvallend is het verschil tussen het laagst scorende station en het op een na laagst scorende station. Lage Zwaluwe wordt in vergelijking met de andere stations zeer slecht beoordeeld. Vooral op de wachttijdbeleving en het thema sfeervol wordt er zeer slecht gescoord in Lage Zwaluwe.

Tabel 18 - Subjectieve beoordeling globale SBM-score (meting dec 2016) (NS Stations; ProRail, 2016a)

De Limburgse stations langs de spoorlijnen Sittard-Maastricht en Sittard-Heerlen scoren opvallend genoeg weinig verschillend met elkaar. De een scoort net iets beter dan de ander, vaak heeft het te maken met de belevingswaarde van de omgeving (sfeervol, wachttijdbeleving) maar soms ook met de functionele inrichting van het station.

Horst-Sevenum en Best scoren het hoogst, deze stations zijn ook de stations waar een beter vervoersaanbod qua treinen wordt aangeboden. In Best rijden de treinen grotendeels 4x/uur overdag en in Horst-Sevenum stoppen alleen intercity's in plaats van sprinters, waardoor Horst-Sevenum beschikt over een directe verbinding met de Randstad. Het is alleen niet vast te stellen dat er een relatie zit tussen deze de betere score en het vervoersaanbod, aangezien de SBM-meting in theorie geen rekening houdt met het aantal stoppende treinen per uur. Het is echter niet uit te sluiten dat reizigers deze aspecten meenemen in hun beoordeling.

3.1.3 Daadwerkelijk gebruik

Station	In/uitstappers
Spaubeek	261
Geleen-Oost	627
Bunde	872
Lage-Zwaluwe	883
Zevenbergen	1243
Geleen-Lutterade	1357
Heeze	1568
Beek-Elsloo	2028
Horst-Sevenum	2675
Best	5263

Er zijn toch grote verschillen in het aantal in- en uitstappers zichtbaar ondanks dat de stations qua typering niet veel ver van elkaar af liggen, zo varieert het aantal in- en uitstappers tussen de 261 en 5263 in- en uitstappers per dag.

De stations met veel in- en uitstappers hebben ook een hogere knooppaatswaarde wat duidt op een hogere omgevingsdichtheid bij deze stations.

Tabel 19 - Aantal in- en uitstappers uit laatste gepubliceerde publicatie (over 2015) (Treinreiziger, 2016)

3.1.4 Algehele evaluatie van reizigers

De volgorde op basis van de gebouwde checklist (objectieve beoordeling) en de stationsbelevingsmonitor (subjectieve beoordeling) verschillen niet heel sterk van elkaar. In grote lijnen is een ongeveer gelijke volgorde zichtbaar.

Station	Checklist score (objectief)	SBM score (subjectief)	In/uitstappers (gebruik)
Lage-Zwaluwe	80,8%	42,5%	883
Geleen-Lutterade	65,4%	61,3%	1357
Geleen-Oost	71,2%	61,5%	627
Beek-Elsloo	77,9%	63,9%	2028
Spaubeek	63,5%	67,4%	261
Bunde	80,8%	67,6%	872
Zevenbergen	81,7%	69,2%	1243
Heeze	80,8%	70,6%	1568
Best	97,1%	70,9%	5263
Horst-Sevenum	81,7%	72,3%	2675

Tabel 20 – Objectieve beoordeling, subjectieve beoordeling en het gebruik in een overzichtstabel per case

Er zijn echter drie stations die wel sterk verschillend zijn op basis van de volgorde waarop de cases zijn geordend. De opvallende verschillen uit deze eerste vergelijking (tabel 20):

- *Spaubeek*; Spaubeek scoort in de objectieve beoordeling laag. De omgeving (levendigheid), de dienstregeling, een aantal gemaksvoorzieningen en het ontbreken van een overstap op de bus zorgen voor deze score. Bij de subjectieve beoordeling blijven de thema's sfeervol, uitnodigend, wachttijdbeleving en veiligheid achter bij de rest van de thema's. Maar thema's als functioneel/netheid worden zeer goed beoordeeld, vooral het thema functioneel is opvallend aangezien het voorzieningenniveau lager is bij dit station (volgens de objectieve meting).
- *Lage-Zwaluwe*; Dit station scoort beduidend lager in de subjectieve meting dan in de objectieve meting, de grootste oorzaak is te vinden in het feit dat de thema's sfeervol/wachttijdbeleving zo drastisch laag beoordeeld worden in de subjectieve meting (SBM) dat dit ervoor zorgt dat het gemiddelde oordeel heel laag ligt. In de objectieve meting is het kenmerk levendigheid slecht beoordeeld maar heeft dit niet een even grote impact op het gemiddelde als in de SBM meting.
- *Horst-Sevenum*; Op Horst-Sevenum zorgen parkeerproblemen (zie ook figuur 8), een slechtere punctualiteit in combinatie met goede scores voor andere kenmerken voor een uiteindelijk relatief gemiddeld onopvallende eindscore in de objectieve beoordeling. In de subjectieve beoordeling wordt het parkeren niet bevraagd en blijkt er een positief gevoel te heersen over de meeste thema's. Er moet worden opgemerkt dat dit het enige station is waar intercity's stoppen binnen deze cases.

Station	Positie	Station	Positie
5 best scorende stations		5 minst scorende stations	
Best	1	Bunde	6
Horst-Sevenum	2	Lage Zwaluwe	7
Heeze	3	Geleen-Lutterade	8
Zevenbergen	4	Geleen-Oost	9
Beek-Elsloo	5	Spaubeek	10

Tabel 21 - Vijf best en minst scorende stations op basis van objectieve beoordeling (checklist), subjectieve beoordeling (SBM) en daadwerkelijke gebruik (in- en uitstappers); algehele evaluatie van de stations

De posities van de drie afzonderlijke metingen (objectief, subjectief en daadwerkelijk gebruik) zijn samengevoegd tot de volgorde in tabel 21. Deze samenvoeging is uitgevoerd op basis van het gemiddelde van de posities van de stations in de verschillende metingen. Hieruit is een splitsing mogelijk naar de slechtst en best scorende stations. Dit algehele oordeel van de stations is gebruikt richting de interviews met de verschillende partijen, op basis van dit algehele oordeel zijn ook de verdere conclusies opgesteld in hoofdstuk 4.

3.2 Succesfactoren en knelpunten achter de realisatie

De tien uiteindelijke cases laten een duidelijke trend zien in de antwoorden, ondanks dat het afzonderlijk afgenomen interviews waren met open vragen. Mede hierdoor is de betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd.

De validiteit is ook gewaarborgd doordat er gebruik is gemaakt van een interviewformat waardoor er op dezelfde manier gericht kon worden gevraagd naar de gezochte antwoorden bij alle partijen. Doordat het interviewformat op dezelfde manier is opgebouwd (qua thema's) voor alle soorten partijen (gemeenten, NS Stations, Provincie, ProRail) kunnen de resultaten uit de gesprekken op een eenvoudigere manier naast elkaar worden gelegd.

Naast de vooraf opgestelde vragen zijn er ook nieuwe en onbewuste vragen beantwoord gedurende de interviews. Deze vragen maakten in eerste instantie geen onderdeel uit van het onderzoek maar zijn toch indien belangrijk, kort benoemd omdat deze een bron kunnen zijn voor toekomstig onderzoek.

3.2.1 Resultaten interviews

In paragraaf 1.4 is aangegeven dat er acht processtappen zijn, startend vanuit het beleid (ontwikkeling) tot de daadwerkelijke implementatie van een verbetering aan een station. Deze stappen zijn ook gebruikt bij het opstellen van de interviewvragen voor de gemeenten, provincies, NS Stations en ProRail. De bijbehorende kleurschema's zijn gebaseerd op de eerdergenoemde stappen en de kleuren verwijzen naar de vastgestelde kleuren uit paragraaf 2.4.3.

Gemeenten



Figuur 15 – Gemeenten / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*

*Kleuren geven aan waar volgens de gemeenten problemen zitten, zie 2.4.3 voor de kleurdefinities

De interviews van de tien cases (en de zeven bijbehorende gemeenten) zijn uitgewerkt en gecodeerd met behulp van WeftQDA zoals in de onderzoeksmethode eerder is besproken.

Binnen de gemeenten is gesproken met een mobiliteitsambtenaar van de desbetreffende gemeente. In bijlage 10 zijn alle interviewresultaten terug te vinden per fase.

Volgens de gemeenten liggen de problemen vooral binnen de eerste twee thema's en het laatste thema.

Thema 1: Behoeften & Beleid

Over het algemeen zijn de gemeenten in 8 van de 10 cases tevreden over het overstappunt. Wel geven 4 cases aan dat vooral rondom beleving een probleem speelt op het desbetreffende overstappunt. De kwaliteit van de voorzieningen is volgens de gemeenten bekend, op basis van inventarisaties en het aantal binnengekomen klachten.

Binnen het beleid valt op dat een aantal keren het overstappunt niet wordt genoemd in de beleidsvisies/plannen van de gemeente.

Wel wordt er verwezen naar provinciale plannen waar het overstappunt wel wordt genoemd, in de gevallen waar het overstappunt wel wordt benoemd spelen er meestal grote ontwikkelingen.

Thema 2: Samenwerking

Binnen het thema samenwerking valt volgens de gemeenten veel te verbeteren. Vooral de verdeling van de grondeigendommen blijkt heel erg complex te zijn, wat gevolgen heeft voor het verdere verloop van de samenwerking. In de helft van de cases zijn er ook problemen met het vinden van de juiste contactpersoon binnen NS en ProRail. Bij de cases waar wel een contactpersoon beschikbaar is wordt benadrukt dat het zoeken naar een contactpersoon lastig kan zijn. Wanneer er een vast aanspreekpunt is gevonden, loopt de samenwerking op zich prima. In een aantal gevallen wordt de samenwerking met vooral NS en ProRail als moeizaam bestempeld, zo geeft een gemeente aan dat het veel tijd en energie kost aangezien de werking van deze grote bedrijven als log wordt bestempeld.

Thema 3-7: Doelen/Principes t/m Afwegingen en keuzes maken

De tussenliggende thema's worden op een tevreden manier uitgevoerd. Er wordt vanuit de gemeenten aangegeven dat hiervoor vaste (aanbesteding)procedures en richtlijnen zijn opgesteld per organisatie of per type project. Deze richtlijnen zorgen ervoor dat deze fasen gestructureerd verlopen. Er spelen wel problemen rondom vergunningen en dergelijke, maar deze opmerkingen plaatsen de gemeenten onder de kwaliteit van de samenwerking.

Thema 8: Implementatie en Monitoring

Bij de implementatie en monitoring komen eenzelfde soort problemen naar voren als in de fase "samenwerking". De onduidelijke verdeling van de gronden zorgt ook in de helft van de gevallen voor problemen binnen de taakverdeling. Daarnaast speelt de vraag: "Wie gaat de verbeteringen financieren?". De gemeente, provincie en andere overheidsorganisaties financieren de meeste projecten, vaak in een co-financieringsconstructie. De tijdsplanning wordt in een aantal gevallen niet gehaald of de start raakt iets vertraagd door de eerdergenoemde problemen binnen samenwerking en verdeling van taken/financieringen.

"Wanneer er sprake is van politieke wil, ontstaan er ook meer mogelijkheden tot financiering en daadwerkelijke uitvoering."

Gemeente Best, 2017

Afsluitende opmerkingen

Verder wordt opnieuw vanuit de gemeenten aangegeven dat politieke wil, het hebben van een “aanjager/trekker” en een duidelijkere samenwerking met NS/ProRail een zeer belangrijke rol kunnen spelen binnen het succes van het verbeteren van overstappunten. Politieke wil is volgens een aantal gemeenten cruciaal in het slagen van een project. Met politieke wil wordt in dit geval sterk leiderschap bedoeld, het gaat hierbij om een gedeputeerde, wethouders of raadsleden die een sterke wil hebben om een project van de grond te krijgen. Daarnaast zien de gemeenten de rol van de gemeente rondom stations afnemen, de provincie speelt een steeds belangrijkere rol binnen de overstappunten. Reden hiervoor in Limburg is dat de regionale spoorlijnen onder de Limburgse concessie vallen, waarvan de provincie de eigenaar/concessiehouder is. Alle gemeenten zijn wel enorm tevreden met het feit dat hun gemeente beschikt over een treinstation aangezien het een grote toegevoegde waarde biedt aan het multimodaal ontsluiten van de gemeente.

Provincies



Figuur 16 – Provincie / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*

*Kleuren geven aan waar volgens de provincie problemen zitten, zie 2.4.3 voor de kleurdefinities

De cases bevinden zich in twee provincies, de provincie Noord-Brabant en Limburg. Helaas was het qua tijdsplanning en agenda's niet mogelijk om een interview af te nemen bij de provincie Noord-Brabant. Bij de provincie Limburg is dit wel gelukt en worden de resultaten van dit gesprek hier besproken.

Thema 1: Behoeften & Beleid

Voorheen had de provincie geen grote rol binnen overstappunten in Limburg. Bij de aanvang van de vorige concessie, in 2006, was er geen speciaal beleid rondom deze stations vanuit de provincie. Er zijn wel een aantal stations gedurende de vorige concessie aangepakt en verbeterd, hierbij zijn de voorpleinen en de bijbehorende busstations/bushaltes aangepakt.

In de huidige situatie spelen er wel volop ontwikkelingen rondom overstappunten bij de provincie Limburg, zo wordt er gewerkt aan een uitvoeringsprogramma overstappunten waarin wordt gedacht aan een kwaliteitsimpuls en een verbeterde wayfinding op overstappunten in Limburg. Hier wordt op dit moment nog aan gewerkt.

Thema 2: Samenwerking

De provincie zou graag toegang willen hebben tot de data van de vervoerders/spoorbeheerder (zoals de SBM gegevens van NS/ProRail). Deze data zou de provincie

helpen bij het prioriteren van de stations. De samenwerking wordt verder wel als goed ervaren, mede omdat de provincie al over een aantal contacten beschikt, dit in tegenstelling tot (kleinere) gemeenten. Projectbureaus als Maastricht Bereikbaar (MB) helpen volgens de provincie goed bij de ontwikkeling van bijvoorbeeld overstappunten of andere vraagstukken, reden hiervoor is dat er binnen MB een specifieke projectleider beschikbaar is voor het project. Wanneer de provincie zou beschikken over de capaciteit voor dit soort specifieke projectleiders, zou de provincie deze rol ook op zich moeten kunnen nemen.

“Het hebben van de personen in de regio, helpt in ieder geval als je iets wilt gaan ontwikkelen.”

Provincie Limburg, 2017

De provincie ziet zichzelf in het hele verhaal als faciliterende en stimulerende rol binnen het hele proces. Provincie beschikt namelijk over goede contacten en kan zorgen voor cofinanciering bij projecten. Projectleider is meestal de gemeente aangezien de gronden meestal eigendom zijn van de gemeente (en/of ProRail/NS Stations).

Thema 3-7: Doelen/Principes t/m Afwegingen en keuzes maken

In de overige fasen zijn weinig bijzonderheden te vermelden, het afwegen van opties en het opstellen van een plan van aanpak gebeurt steeds vaker op een gezamenlijke manier. In het verleden werd er vaker langs elkaar heen gewerkt, maar dit wordt bij de huidige projecten al op een andere gemeenschappelijke manier aangepakt.

Thema 8: Implementatie en Monitoring

In de laatste implementatiefase wordt wel nog opgemerkt dat er vanuit NS/ProRail vaak gewerkt wordt met bekende, grote landelijke aannemers. Nadeel hiervan is dat kleinere aannemers uit de regio weinig kans maken op het binnenhalen van dit soort projecten. Vanuit maatschappelijk oogpunt is het voor de provincie meer wenselijk dat deze spelers (uit de regio) ook een goede kans maken op het verkrijgen van dit soort opdrachten.

NS Stations



Figuur 17 – NS Stations / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*

*Kleuren geven aan waar volgens NS Stations problemen zitten, zie 2.4.3 voor de kleurdefinities

Dit gesprek heeft plaatsgevonden met een exploitatiemanager bij NS Stations in de regio Zuid (Eindhoven). Binnen dit gesprek is de werkwijze en het belang van overstappunten voor NS (Stations) naar voren gekomen.

Thema 1: Behoeften & Beleid

NS Stations is de vastgoedeigenaar op de stations, binnen het beleid worden overstappunten als belangrijk onderdeel binnen de deur-tot-deur reis benoemd.

Het verschil met de aanpak van de gemeenten is dat NS Stations over meerdere stations dan specifiek één of twee (binnen de gemeentegrenzen) van een gemeente beschikt. Daardoor is er prioritering nodig voor investeringen in verbeteringen aan een overstappunt, deze prioritering vindt plaats op basis van twee redenen/instrumenten:

1. Als er een (duidelijk) rendement zichtbaar is, een winkelier wil bijvoorbeeld investeren in een bepaalde voorziening. Voorbeeld: Wanneer een winkelexploitant wil starten in een van de vastgoedpanden en er een goed rendement wordt verwacht, dan wordt er ook vanuit NS Stations geïnvesteerd.
2. Als de belevingswaarde van het station in de Stationsbelevingsmonitor (SBM) achterblijft ten op zichte van andere stations wordt er ook gekeken of er investeringen mogelijk zijn op het desbetreffende station.

Wanneer de SBM aanleiding biedt tot het nader bekijken van een bepaald station zijn er bepaalde “knoppen” waar de mensen van NS Stations aan kunnen draaien om het station te verbeteren. Op basis van eerdere ervaringen op andere stations is bepaald of het toevoegen of het verbeteren van een bepaalde voorziening gunstig uitpakt voor de belevingswaarde van een station. Bij ieder thema in de SBM zijn maatregelen bekend, waarvan door het uitproberen op eerdere stations is aangetoond, of deze positief, neutraal of negatief werken op de uiteindelijke score.

“Alle partijen moeten de schouders eronder zetten, de laatste jaren loopt de samenwerking al een stuk beter waardoor we al verschillende verbeteringen hebben kunnen realiseren.”

NS Stations, 2017

Thema 2: Samenwerking

De samenwerking op zichzelf wordt als goed ervaren, zeker omdat NS Stations ziet dat alle partners uiteindelijk hetzelfde gemeenschappelijke doel hebben. De verdeling tussen de eigendommen is echter complex en zorgt soms voor verwarring binnen de samenwerking. De rol van NS Stations is het beheren van het vastgoed en het beheer en onderhoud van de stationsomgevingen. NS Stations doet ook (in vrijwel alle gevallen) het onderhoud van voorzieningen die ProRail heeft aangelegd op de perrons en in de transferruimtes, zoals het perronmeubilair en de fietsenstallingen. Aangezien de complexe verdeling soms zorgt voor verwarring wordt er momenteel beheerconvenanten afgesloten. In deze convenanten worden afspraken gemaakt over de verdelingen rondom bijvoorbeeld het beheer en onderhoud. Dit convenant kenmerkt zich door een simpele tekening waarbij met kleuren wordt ingetekend welke gronden van welke partij zijn.

Thema 3-7: Doelen/Principes t/m Afwegingen en keuzes maken

Het afwegen van keuzes, opties en alternatieven gebeurt op een gestructureerde en gezamenlijke manier. Zo worden de aanbestedingsregels opgevolgd en zijn er afspraken met vaste aannemerscombinaties die over voldoende ervaring beschikken om projecten uit te voeren waarbij ook weer gestructureerd naartoe wordt gewerkt. Daarnaast toetst iedere partij vanuit het eigen specialisme het voorgestelde plan/ontwerp zodat er een gezamenlijk gedragen ontwerp volgt.

Thema 8: Implementatie en Monitoring

De uiteindelijke implementatie van het project/de verbetering stuit in een aantal gevallen op problemen rondom de financiering. NS Stations geeft aan dat zij beperkt kunnen investeren op de stations. Dit is alleen mogelijk wanneer er aan een van de twee voorwaarde wordt voldaan die eerder zijn genoemd, daarbij zal ook in deze gevallen worden gezocht naar meerdere partners die meefinancieren. Vanuit NS Stations wordt vaak gezocht naar een cofinanciering tussen bijvoorbeeld de gemeente, provincie of een andere instelling in combinatie met NS Stations. NS Stations geeft aan dat financiering vaak een grote belemmering vormt in het daadwerkelijk uitvoeren van de projecten, de gemeenten hebben relatief veel wensen en NS Stations moet keuzes maken aangezien zij over veel meer stations beschikken. Daarnaast is het investeren in het verbeteren van stationsomgevingen niet de (enige) primaire taak binnen NS Stations.

Samenwerkingsverbanden kunnen helpen in dit financieringsproces, maar zijn niet absoluut noodzakelijk, NS Stations geeft aan dat het ook zonder deze samenwerkingsverbanden zou moeten lukken. Echter, deze verbanden brengen vaak het proces in een stroomversnelling.

ProRail



Figuur 18 – ProRail / Overzicht van de stappen (§ 1.4) tot verbetering*

*Kleuren geven aan waar volgens ProRail problemen zitten, zie 2.4.3 voor de kleurdefinities

Binnen ProRail is gesproken met een programmamanager rondom stationsontwikkeling. De opzet van het interview is wederom gelijk aan die van de voorgaande interviews.

Thema 1: Behoeften & Beleid

Vanuit ProRail was er voorheen weinig aandacht voor stationsontwikkeling, de kerntaak fixeerdde zich op rail (infrastructuur). Tegenwoordig hebben er veranderingen plaatsgevonden, die grotendeels nog bezig zijn, waarbij de structurering van de organisatie

is veranderd. Binnen de huidige afdeling beheer en operatie hebben de stations een eigen plek gekregen in de organisatie van ProRail.

Daarnaast zorgt de nieuwe organisatiestructuur voor een beter zicht op de activiteiten tussen de afdelingen binnen ProRail. In het verleden kwam het voor dat afdelingen niet op de hoogte waren van het werk wat erop de andere afdeling werd verricht. Hierdoor werden kansen om samen te werken aan een bepaald project niet benut.

De stations maken nu deel uit van het programma “Beter en meer”. Binnen dit programma werkt NS samen met ProRail aan het gezamenlijk verbeteren van het spoorstelsel. Met behulp van de huidige SBM en een nieuw KPI dashboard over de stations wordt in de toekomst de prioritering van stations bepaald. De SBM is op dit moment het enige bruikbare instrument om de prioritering vast te stellen. Deze data wordt aangevuld met de signaleringen en constatering van de stationsinspecteurs en de input vanuit de andere stakeholders (bijvoorbeeld de klachten van een gemeente of provincie).

De verdeling tussen de eigendommen op de overstappunten komt nog voort uit 1995 toen NS werd gesplitst in verschillende organisaties. Vrijwel alle zaken die zich op en direct rond het spoor bevinden vallen onder het huidige ProRail, deze keuze is bewust gemaakt vanwege de veiligheid. Op deze manier zou de veiligheid in de directe omgeving van het spoor gewaarborgd blijven onder één organisatie. De hieruit ontstane moeilijke verhouding tussen NS en ProRail loopt nu beter.

“Het besef is ontstaan dat we allemaal uiteindelijk dezelfde gemeenschappelijke doelstelling hebben, namelijk: het verbeteren van het spoorstelsel voor de klant.”

ProRail, 2017

Thema 2: Samenwerking

Door de verdeling zijn verantwoordelijkheden ook versnipperd geraakt waardoor het vinden van de juiste persoon binnen de organisatie moeilijker is geworden. Een klant werd hierdoor regelmatig doorverwezen naar andere afdelingen en personen binnen de organisaties van NS en ProRail. Een helpdesk moet hier onder andere verbetering in brengen.

De samenwerking tussen de verschillende partijen en afdelingen binnen NS/ProRail verdient ondanks alles op dit moment nog geen 8. De huidige (geplande) verbeteringen beginnen nu wel de samenwerking te verbeteren. Ook de verbeteringen op het gebied van transparantie zorgen ervoor dat er door middel van masterclasses, spoortafels en andere presentaties wordt gewerkt aan het delen van kennis en ervaring tussen de verschillende partijen.

Thema 3-7: Doelen/Principes t/m Afwegingen en keuzes maken

De fasen die hierop volgen bevatten weinig bijzonderheden. ProRail geeft aan dat er volgens vaste (aanbestedings)regels wordt gewerkt in het afwegen en toetsen van bijvoorbeeld alternatieven. Een verandering die momenteel wel optreedt in deze processen is dat er meer wordt gewerkt aan een integraal project waarbij alle stakeholders vanaf het begin zijn betrokken.

Thema 8: Implementatie en Monitoring

Binnen de implementatie en monitoring fase vormt de financiering van projecten in een aantal gevallen nog een groot obstakel. ProRail geeft aan dat er wordt gewerkt om de basisvoorzieningen op orde te krijgen. Wanneer gemeenten of de provincie extra wensen hebben rondom het comfortniveau (bijvoorbeeld de wens voor het nieuwe wachtmeubilair/stationsoutillage), vraagt ProRail om een bijdrage van deze overheden voor deze extra wensen. Doordat de investeringen voor ProRail zich vaak focussen op grotere kunstwerken (zoals passages, tunnels, perrons of infrastructuur) gaat het vaak om grote investeringsbedragen. Hierdoor is het voor ProRail moeilijker om snel beslissingen te nemen binnen de financiering en besluitvorming. Daarnaast is ProRail afhankelijk van het ministerie van I&M. Ter vergelijking, NS Stations heeft meer bevoegdheden om zelf beslissingen te nemen en investeert in kleinere voorzieningen op stations, in vergelijking tot ProRail.



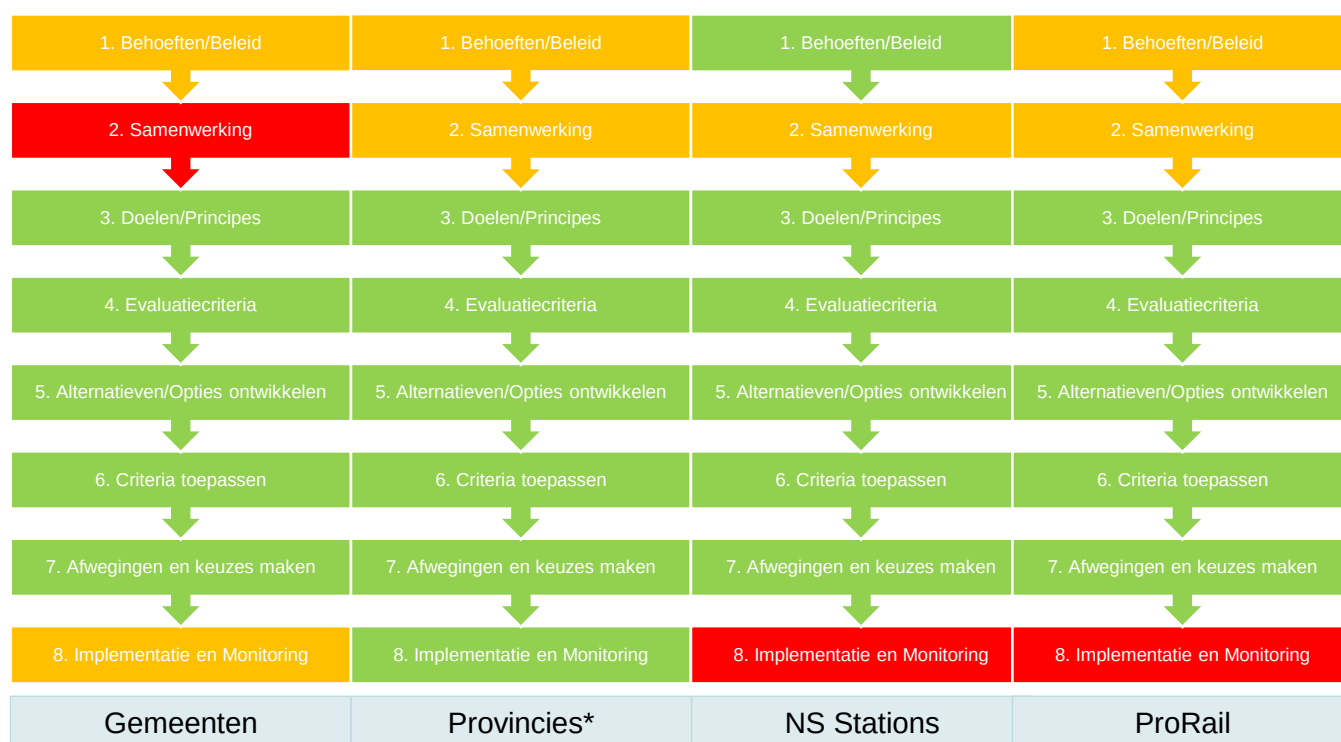
Figuur 19 – Verschillende partijen werken aan één station

Fietsenstalling; Bouw: ProRail / Dagelijks onderhoud: NS

Parkeerterrein; Aanleg/Onderhoud: gemeente en richtlijnen vanuit NS

Naast de financieringsvraagstukken spelen de laatstgenoemde trajecten rondom beslissingen ook een bepalende rol binnen deze fase. Zoals eerder is gezegd, is het voor ProRail moeilijker om snelle beslissingen te maken vanwege de afhankelijkheid van het ministerie. Binnen gemeenten ziet ProRail ook deze afhankelijkheid. Alleen is er dan sprake van een afhankelijkheid van de gemeenteraad, zeker in tijden van verkiezingen kan dit gevolgen hebben voor een project. Deze vormen van afhankelijkheid binnen de besluitvorming kunnen leiden tot vertragingen binnen ProRail.

3.2.2 Overzicht Resultaten



Figuur 20 – Overzicht succesfactoren en knelpunten binnen de verschillende fasen vanuit de vier stakeholders

*Alleen de provincie Limburg is hierin opgenomen, zie paragraaf 3.2.1 onder “provincies” voor toelichting

Uit de analyses van de interviews komt het bovenstaand beeld (figuur 20) vanuit de verschillende partijen naar voren. Alle partijen laten zien dat er verbeteringen mogelijk zijn aan het begin en aan het eind van de lijst met stappen.

Bij de overheidssectoren (gemeenten en provincies) bevinden zich de knelpunten vooral in de beginfase. De problemen binnen de samenwerking wordt bij de gemeenten heel vaak genoemd als belangrijkste knelpunt. In het verleden is er daarnaast beperkte aandacht geweest voor overstappunten in het gemeentelijke (bij meer dan de helft van de gemeenten) en provinciale beleid.

NS Stations en ProRail zien binnen de financiering in de laatste stap de meeste problemen, hoewel deze partijen bevestigen dat er ook (in iets mindere mate) moeilijkheden zitten in de samenwerking. Binnen de samenwerking zien NS Stations en ProRail dat er in het verleden grote problemen speelden met eigendomsrechten, onderlinge afstemming en de scheiding tussen NS en ProRail. Doordat er nu is en wordt gewerkt aan verbeterprogramma's geven beide partijen aan dat de problemen binnen de samenwerking afnemen (en nog verder gaan afnemen).

3.3 Conclusies (succesfactoren en knelpunten)

De hoofdvraag van dit onderzoek gaat in op de succesfactoren en knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten. Om tot die factoren en knelpunten te komen is er ook een checklist samengesteld om de objectieve beoordeling van de stations te kunnen meten. In deze paragraaf zijn daarom de conclusies gegroepeerd op drie thema's: de conclusies rondom de checklist (objectieve beoordeling), de succesfactoren en de knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten.

A. Conclusies Checklist

1. De combinatie tussen de volgordes van de stationsbelevingsmonitor (SBM), het daadwerkelijke gebruik en de gebouwde checklist (objectieve beoordeling) uit dit onderzoek zorgt voor een totale lijst waarbij subjectief, objectief en daadwerkelijk gebruik in samenkomt. Deze lijst kan worden gebruikt om de stations te prioriteren voor het plannen van verbeteringen. Uit het onderzoek is verder gebleken dat het toch moeilijk blijft om beleving om te zetten in objectieve metingen. De objectieve checklist kan daardoor moeilijker op zichzelf (alleen) worden gebruikt, deze lijst kan wel als voorlopige indicator (schatting) dienen.
2. De Limburgse stations scoren slechter op de gemaksvoorzieningen dan de Brabantse stations. Dit wordt meestal veroorzaakt door het ontbreken van natransportdiensten als de OV-fiets en de (NS-Zone)taxi.
3. De overstap tussen de bus en de trein scoort bij de Limburgse stations slechter, in de helft van de Limburgse stations is er geeneens sprake van een mogelijke overstap tussen de bus en de trein.
4. De lage frequenties in de daluren op de stoptreinverbindingen die door NS werden geëxploiteerd zorgden ook voor een lagere beoordeling binnen het thema snelheid. Met ingang van de nieuwe Limburgse concessie zijn deze frequenties verhoogd, dit is echter niet meegenomen in dit onderzoek (zie beperkingen).
5. Het beeld dat de gemeenten aangeven tijdens de interviews komt goed overeen met de scores uit de checklist. Gemeenten geven zelf ook aan dat de bekendheid van de kwaliteit van de voorzieningen op de stations bekend is.



Figuur 21 – Station Beek-Elsloo , een inmiddels langlopend stationsproject

B. Succesfactoren

1. Een integrale benadering waarbij partijen vanaf het begin af aan samenwerken aan één gemeenschappelijke visie/plan wordt benoemd als belangrijke voorwaarde voor het slagen van verbeteringen aan een overstappunt. Hiermee worden situaties voorkomen waarin partijen langs elkaar heen werken, zoals in de interviews naar voren is gekomen.

2. De aanwezigheid van een samenwerkingsverband (zoals programma's die vallen onder Beter Benutten) kunnen bijdragen aan het sneller uitvoeren van verbeteringen. Deze "trigger" ontstaat meestal doordat deze verbanden zorgen voor extra budget (in zowel geld als capaciteit). Wanneer dit extra budget en de extra arbeidscapaciteit wordt toegevoegd aan een van de bestaande partijen ontstaat naar verwachting hetzelfde positieve effect. Het draait dus meer om het extra beschikbare budget (geld+tijd), dan om het wel of niet hebben van een samenwerkingsverband.
3. Naast het toevoegen van middelen (zowel financieel als arbeid) is ook een soort van focus en aandacht nodig voor de stations. Zodra de stations meer prioriteit krijgen in de beleidsstukken (eerste processtap), zullen de daaropvolgende stappen ook makkelijker verlopen. Een voorbeeld: wanneer er meer aandacht komt voor een station in het gemeentelijk beleid, zal het makkelijker zijn om budget vrij te maken voor het aanpakken van het station dat in het beleid is vastgesteld.
4. De gemeenten hebben (door de lokale kennis) een goed beeld van de kwaliteit van de voorzieningen, dit is vooral van belang voor de andere partijen (NS, ProRail, Provincie). Deze laatstgenoemde partijen hebben namelijk veel meer stations in hun werkgebied liggen waardoor de afstand tussen de werkvloer en het (lokale) werkgebied groter is.
5. Elk project heeft een "trekker" nodig, een organisatie moet het initiatief nemen en de andere partijen overtuigen om in actie te komen. Wanneer een dergelijke partij aanwezig is, wordt de kans op succes een stuk groter geschat.
6. De processtappen 3 t/m 7 geven geen ruimte voor discussie, vastgestelde procedures zorgen voor weinig problemen in deze stappen.



Figuur 22 – Heeze, een station waarin nu op een integrale manier wordt gewerkt aan een betere toegankelijkheid

C. Knelpunten

1. Niet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en voortgang van de andere organisaties (stakeholders). Hierdoor ontstaan misopvattingen en dubbel werk.
2. Binnen het gemeentelijk beleid zijn overstappunten niet hoog geprioriteerd. Vanuit gemeenten wordt vaak verwezen naar de provincie als het gaat om het verbeteren van het (regionale) openbaar vervoer.
3. Op een aantal stations speelt een belevingsprobleem. Een station met alle beschikbare voorzieningen staat niet altijd gelijk aan een hoge reizigerstevredenheid. Beleving is vaak al subjectief en is daardoor lastig meetbaar. De beleving is vooral in landelijkere omgevingen een lastig vraagstuk. Lage Zwaluwe is het meest kenmerkende voorbeeld voor een station in een afgelegen landelijke omgeving,

waarbij de reiziger het station op beleving slecht beoordeelt terwijl het voorzieningenniveau en de bediening op orde zijn.

4. De eigendomsverdeling op de stations wordt door iedereen als complex ervaren. Een groot aantal partijen noemt dit ook als een van de belangrijkste redenen voor vertragingen binnen projecten. Deze verdeling kan voor problemen zorgen op operationeel vlak (binnen het beheer en onderhoud) maar ook op een hoger abstractie niveau (voorbeeld; uitbreiden parkeervoorzieningen op verschillende gronden). Deze verdeling heeft ook invloed op de vraag: Wie wordt de initiatiefnemer van een verbeterplan voor een station? Over de vragen van de rolverdeling en financiering kunnen ook onduidelijkheden ontstaan door deze eigendomsverdeling.
5. Mede door de complexe eigendomsverdeling en de grootte van de organisaties NS en ProRail is het voor de kleinere gemeenten vaak moeilijk om duidelijke aanspreekpunten te vinden. Dit speelt vooral in de situaties nadat er lange tijd geen contact is geweest tussen alle partijen. Het ontbreken van contact tussen de partijen komt meestal voor in tijden wanneer alles loopt en er geen urgente problemen spelen ("alles loopt vanzelf").
6. Beide partijen geven aan dat er verbeteringen mogelijk zijn in de werking van de eigen organisatie binnen het gehele verhaal rondom overstappunten. NS Stations en ProRail laten zien dat er verbeterprogramma's zijn opgesteld om de samenwerking binnen projecten te verbeteren, zowel intern als extern gericht. Echter, deze programma's staan nog in de ontwikkelfase waardoor de echte verbeteringen nu nog niet altijd zichtbaar zijn.
7. NS en ProRail onderstrepen het belang van cofinanciering en zien plannen vertraagd raken door problemen binnen de financiering. Vooral de vraag wie gaat betalen voor welke kosten zorgt voor de nodige discussies. De overheidspartijen geven echter aan dat financiering niet altijd gemakkelijk is, maar dat financiering opzich geen beperkende factor moet zijn bij noodzakelijke projecten. Politieke wil of een groot urgent probleem kan er namelijk voor zorgen dat de financiering vrij snel in orde komt.
8. De politiek (op alle schaalniveaus) heeft volgens alle partijen een grote invloed op het realiseren van verbeteringen aan overstappunten. Verkiezingen en het politieke spel worden genoemd als factoren die projecten kunnen vertragen of kunnen belemmeren. Wanneer er sprake is van een sterke politieke wil/leiderschap, kan de daadwerkelijke realisatie van een project snel lopen.



Figuur 23 - Station Lage Zwaluwe, een station met een lage belevingswaarde

3.4 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit 3.2.3 zijn een aantal aanbevelingen opgesteld die ondersteuning kunnen bieden in het verbeteren van de processen achter de realisatie van verbeteringen aan overstappunten. Door het uitvoeren van dit onderzoek zijn er daarnaast ook nieuwe vragen ontstaan waar het antwoord moet worden gevonden via toekomstige onderzoeken.

Opgeleverde checklist (objectieve meting)	Conclusie
• Het toepassen en verder ontwikkelen van de objectieve checklist. Het verder invullen en toetsen van de objectieve lijst naar de andere stations in de regio's zodat een volledige prioritering mogelijk is. Waar nodig kan de checklist worden uitgebreid zodat een nog vollediger beeld ontstaat van de stations.	A1, C3
• Haalbaarheid gemaksvoorzieningen op Limburgse stations verder onderzoeken en eventueel toevoegen aan deze stations. De mogelijkheden onderzoeken om de ontbrekende gemaksvoorzieningen op de Limburgse stations aan te vullen. Vooral de deelfietsen en taxi's zijn niet beschikbaar op de Limburgse stations.	A2

Tabel 22 – Aanbevelingen voor opgeleverde checklist

In de onderstaande tabel zijn de aanbevelingen in kaart gebracht voor de conclusies uit de succesfactoren en knelpunten achter de realisatie van verbeteringen aan overstappunten. Achter de aanbeveling wordt verwezen naar de bijpassende conclusie. Echter, wanneer een stap binnen de processtappen wordt aangepast, zal dit in veel gevallen invloed hebben op alle andere processtappen. Hierdoor kan het zijn dat een aanbeveling op meer conclusies invloed heeft dan in de onderstaande tabel 23) wordt weergegeven.

Succesfactoren & knelpunten achter de realisatie van verbeteringen	Conclusie
• Projecten moeten in een integrale werkvorm worden uitgevoerd. Bij een integrale werkvorm blijkt de kans op een succesvol project groter te worden. Partijen geven aan dat er moet worden gewerkt in een integrale werkvorm, dit blijkt uit een aantal succesvolle projecten. Deze manier van werken beperkt de kans op vertragingen gedurende het verdere verloop van het project.	B1, B5, B6, C1, C6
• Transparantie vanuit de organisaties is belangrijk. Het werken in een transparante omgeving zorgt voor een uitwisseling van informatie. Informatie die waardevol kan zijn om te begrijpen waar de andere partijen mee bezig zijn en wat het belang is van de andere partijen. Toekomstige plannen bijvoorbeeld kunnen in kaart worden gebracht zodat er bijvoorbeeld slimme combinaties tussen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd, dit is zeker van belang in de complexe stationsomgevingen. Daarnaast dient belangrijke vervoerskundige informatie zoveel mogelijk te worden gedeeld met andere belanghebbenden zodat deze waardevolle informatie ook daadwerkelijk gebruikt kan worden.	B1, B4, C1, C6

• Stakeholders moeten meer contact met elkaar houden. Ook als er geen directe aanleiding is om het gesprek aan te gaan is het van belang dat de stakeholders met elkaar contact houden. Hierdoor wordt namelijk het niet vinden van de juiste contactpersoon vermeden. Dit gezamenlijke overlegmoment kan eens per jaar of twee jaar worden ingepland met gemeenten uit een bepaalde regio.	B1, B4, C1, C5, C6
• Stations/overstappunten moeten onderdeel worden van alle gemeentelijke beleidsplannen en/of visies. Overstappunten (stations) zijn belangrijke locaties binnen het openbaar vervoersnetwerk van een gemeente. Het OV vormt weer een belangrijk onderdeel van het mobiliteitssysteem en van de gehele gemeente. Overstappunten moeten daarom deel uit maken van de mobiliteitsvisie van een gemeente, ook wanneer er geen urgente knelpunten spelen.	B2, B3, B6, C2, C7, C8
• Het opstellen van beheerconvenanten is nodig om de complexe stationsomgevingen te begrijpen. De complexe stationsomgevingen zijn niet eenvoudig op te lossen aangezien een herverdeling van de gronden waarschijnlijk lastig zal zijn. Wel kan de huidige verdeling beter in kaart worden gebracht, hier is al een start meegemaakt door middel van het gebruik van beheerconvenanten. Deze convenanten lijken ook een handige tool te zijn om de complexe omgevingen beter te begrijpen en in kaart te brengen.	B6, C4, C5
• Terugkerende overlegmomenten, een integrale werkvorm en transparantie zijn nodig om de financieringsvraagstukken makkelijker op te lossen. Meer tijd en aandacht voor ieders belangen staat hierbij centraal. Wanneer de samenwerking wordt verbeterd door de eerder genoemde terugkomende overlegmomenten en de integrale werkvorm, aangevuld met meer transparantie kan er worden gewerkt aan een sterker gedragen verhaal wat zal leiden tot minder problemen binnen het vinden van de gepaste financieringsvorm. Uiteraard zorgt dit ook voor minder problemen in alle andere processtappen.	B2, B5, C7

Tabel 23 – Aanbevelingen voor de succesfactoren en knelpunten



H4

Discussie

H4. Discussie

Afsluitend worden de resultaten van dit onderzoek in dit hoofdstuk besproken. In de verschillende beleidsdocumenten van de nationale en Europese overheden worden overstappunten benadrukt als belangrijke schakels binnen het openbaar vervoer. Hoe zit het nu met de overstappunten in dit onderzoek en wat vertellen deze overstappunten over de aanpak die we nu hanteren om ze te verbeteren, kortom terug naar de hoofdvraag:

“Wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten?”

Objectieve lijst

De overstappunten uit dit onderzoek scoren over het algemeen niet slecht. De basis van de onderzochte stations is zeker niet slecht te noemen, maar het kan altijd beter. In de objectieve checklist is daarom gekeken naar voorzieningen die daadwerkelijk een verschil kunnen maken in het wel of niet gebruiken van een station. De aanwezigheid van een klok zal bijvoorbeeld weinig invloed hebben op het gebruiken van een station. Reizigers mogen verwachten dat een dergelijke voorziening altijd aanwezig is op een station. Wel moet er worden gelet of er meerdere van dit soort basisvoorzieningen defect zijn, dit kan namelijk invloed hebben op de uitstraling van een overstappunt. In deze objectieve checklist is gekozen om te kijken naar zaken als betrouwbaarheid van aansluitingen, frequenties en parkeercapaciteit. Zaken die de keuze voor het reizen met het OV kunnen beïnvloeden.

Belevingsprobleem

Maar er zijn ook zaken die minder makkelijk in een objectieve lijst zijn te plaatsen. Er werd in dit onderzoek vaak gesproken over “beleving”. De beleving is moeilijk objectief te meten omdat dit voor iedere persoon verschilt, toch is geprobeerd om deze te verwerken in de objectieve lijst. Beleving wordt in de gesprekken en ook in de literatuur vaak gekoppeld aan een levendige en prettige omgeving. De aanwezigheid van een klein kiosk, loket, restaurant of bemand gebouw zorgt voor sociale controle. Sociale controle blijkt erg belangrijk te zijn voor reizigers. Dit is ook terug te zien in de subjectieve meting van Lage Zwaluwe. Dit station beschikt over veel voorzieningen (voor dit type station), beschikt over een hoge frequentie aan sprinters maar wordt ontzettend slecht beoordeeld. Het station ligt namelijk, in een soort niemandsland, naast de hogesnelheidslijn en een drukke autosnelweg. Het station heeft daarnaast ook een sombere uitstraling wat ook zijn invloed heeft op de eindscore. Het is echter niet zo gemakkelijk om een oplossing te bieden voor dit probleem, het gaat hier om een breder omgevingsprobleem waarbij het toevoegen van extra voorzieningen of extra treinen waarschijnlijk niet veel zal helpen.

Uit dit voorbeeld is ook zichtbaar dat de objectieve checklist niet altijd op zichzelf kan worden gebruikt. In de meeste gevallen is deze checklist wel zelfstandig te gebruiken aangezien het aantal voorzieningen/treinen/bussen vaak overeenkomt met de mate van tevredenheid onder de reizigers. Toch blijft ook hier weer “beleving” het knelpunt. In toekomstig onderzoek verdient beleving daarom nog meer aandacht. In dit onderzoek is geprobeerd om de stations als losse schakel te zien. Het ging namelijk om het verbeteren van de overstappunten (inclusief de directe omgeving) en niet om de complete (indirecte) omgeving. Echter, voor gevallen als Lage Zwaluwe ligt het feit dat het station achterblijft in de score niet puur aan de

voorzieningen maar grotendeels aan de omgeving. Dit soort stations dienen dus ook te worden opgenomen in bredere ontwikkelvisies van de complete ruimtelijke omgeving.

Samenwerkingsprocessen

Een overstappunt omvat een groot aantal stakeholders. Deze stakeholders hebben allemaal een eigen belang. Een voorbeeld, de gemeente hecht waarde aan het stimuleren van economische groei in de gemeente. Overstappunten zorgen voor een betere multimodale bereikbaarheid, een goede multimodale bereikbaarheid wordt onder andere gecreëerd door goede overstappunten. Goede bereikbaarheid kan voor economische groei zorgen. Voor de vervoerders en spoorbeheerder is de klanttevredenheid weer van belang. Een hoge klanttevredenheid zorgt immers voor meer reizigers, wat weer uitmondt in meer opbrengsten. Het is daarom niet gemakkelijk om de gemeenschappelijke doelen voor een overstappunt vast te stellen, wat wel duidelijk is dat alle partijen profijt hebben bij een goed functionerend overstappunt. Het komen tot een goed functionerend of beter functionerend overstappunt is echter niet zo gemakkelijk.

Het verbeteren van de overstappunten verloopt namelijk niet altijd vlekkeloos en gemakkelijk. Uit de interviews blijkt dat er vanuit de (kleinere) gemeenten wordt gesproken met een gelaten stemming. De brug tussen de vooral kleinere gemeenten en de grotere partijen als NS en ProRail blijkt groot te zijn. Het vinden van de juiste personen binnen de grote organisaties, de houding van de partijen ten opzichte van elkaar (grote partijen versus kleinere partijen) en de beperkte vorm van transparantie (zoals het uitwisselen van onderzoeksdata) zorgen ervoor dat projecten moeizaam van de grond komen. NS en ProRail erkennen ook dat in het verleden de samenwerking niet altijd sterk verliep. De scheiding tussen de verantwoordelijkheden op de stations draagt daarnaast ook niet bij aan een gemakkelijke werkomgeving aangezien deze eigendomsrechten vrij complex zijn. De redenen voor deze verdeling zijn in een aantal gevallen door de jaren heen gegroeid maar zijn ook bepaald vanwege veiligheidsredenen. Het lijkt niet noodzakelijk om deze verdelingen direct te gaan aanpassen, wel is het verstandig om de verdelingen duidelijk vast te stellen zodat iedereen op de hoogte is van de actuele verdeling van de eigendommen. De eerder genoemde beheerconvenanten blijken succesvol te zijn in het begrijpelijk maken van deze verdeling.

Maar, NS en ProRail geven aan dat een aantal verbeteringen al zijn doorgevoerd? Toch zijn de gemeenten hiervan niet allemaal op de hoogte. ProRail geeft aan te werken aan een verbeterde externe communicatie door middel van het organiseren van spoortafels, bijeenkomsten, symposia en het delen van meer prestaties via diverse dashboards. De vooral kleinere gemeenten worden echter moeilijk bereikt, deze gemeenten zullen e-mails met uitnodigingen waarschijnlijk direct afslaan. Waarschijnlijk speelt de capaciteit van de mobiliteitsambtenaar/afdeling ook een rol, vaak zijn deze mensen ook verantwoordelijk voor andere taken/werkgebieden in de kleine gemeente. Er wordt daarnaast ook gedacht aan de eerdere negatievere ervaringen met NS en/of ProRail. Stugge samenwerking, weinig constructief en lange besluitvormingstrajecten worden veelvuldig genoemd over de samenwerking in het verleden. Deels is dit beeld nu nog terecht, want ProRail geeft zelf aan dat alles nog niet op het gewenste kwaliteitsniveau verloopt. Wel wordt keer op keer benadrukt dat er stappen zijn gezet om verbeteringen ook daadwerkelijk uit te voeren. De vraag is dus of deze vernieuwingen op zichzelf genoeg zijn? De andere partijen moeten namelijk ook overtuigd raken van de veranderingen in de (samenwerkings)processen. Het

“nieuwe verhaal” moet dus worden begrepen en worden ontvangen door de andere partijen, het vermoeden is dat hier nog veel winst mogelijk is.

Integrale aanpak

Naast de verbeteringen op het gebied van transparantie is er behoefte aan een integrale manier van werken aan projecten. Als partijen meer op de hoogte zijn van elkaars werkzaamheden, kunnen projecten slimmer en sneller in een gecombineerde vorm worden opgepakt. Het langs elkaar heen werken is gedurende de interviews naar voren gekomen als een klassiek voorbeeld van knelpunten in de realisatie van verbeteringen. Tijdens de interviews kwamen verhalen naar voren die een verbazingwekkend verloop lieten zien van de samenwerking tussen de verschillende partijen. Er werd in een aantal gevallen letterlijk langs elkaar heen gewerkt, zowel in de planning als in de daadwerkelijke uitvoering. Het is onvoorstelbaar om te zien hoe weinig de partijen van elkaars planning en werkwijze af wisten in deze projecten. Simpele oplossingen als het houden van terugkerende overlegmomenten kunnen een verschil maken. Het versterken van de relaties zorgt ook voor het beter begrijpen van elkaars belangen en mogelijkheden.

Tussengelegen stappen 3 t/m 7

Opvallend zijn ook de antwoorden op de stappen 3 t/m 7. Alle partijen voorzien geen problemen in deze fasen. Het gaat hierbij om de fasen waarin de projectkeuzes en -opties worden opgesteld en worden geëvalueerd. Deze fasen werden vaak in de gesprekken maar kort besproken. “Nee, hier zitten weinig problemen, dit gaat volgens vaste aanbestedingsregels of andere procedures” is een veelvoorkomende opmerking. Er is weinig discussie tussen de partijen over deze fasen. Veel zaken zijn namelijk al vastgelegd in procedures, regels of wetten. Blijkbaar werkt dit dus positief voor het verloop van deze fasen.

Vreemd is eigenlijk dat zaken in het samenwerkingsproces en de financiering niet beter zijn vastgelegd en ruimte bieden voor lange en slopende discussies. Het zou beter zijn om te leren van deze afspraken uit de processtappen 3 t/m 7. Zoals eerder al is aangegeven, het zorgen voor een beheerconvenant waarin de eigendomsrechten visueel worden gepresenteerd en vastgelegd, zorgt al voor een beter verloop van de samenwerking. Meer vastleggen of afspreken kan dus bijdragen aan een positiever verloop van de stappen. Dit geldt ook voor het opnemen van de stations in het beleid, wanneer stations zijn opgenomen in het beleid bestaat er een zekere vorm van houvast. Houvast dat weer nodig is voor de financieringsmogelijkheden.

Relaties processtappen & financiering

Waar vooraf werd gedacht aan het feit dat financiering het grootste struikelblok is bij het realiseren van verbeteringen aan overstappunten, is het beeld na dit onderzoek veranderd. Gemeenten en de provincie geven aan dat financiering geen belemmering moet zijn wanneer de andere processtappen op een goede manier verlopen.

Verbeteringen in de samenwerking zal ervoor zorgen dat projecten op een efficiëntere en snellere manier kunnen worden gerealiseerd. Door de verbeteringen binnen de samenwerking kan er ook sneller worden gezocht naar een gezamenlijk gedragen oplossing, wat zorgt voor een groter draagvlak. Groter draagvlak is zeker nodig aangezien de politiek een grote rol speelt binnen de besluitvorming en besluitvorming weer een bepalende rol speelt in de snelheid waarin een project wordt afgerond. Trage besluitvorming kan ervoor zorgen dat projecten eindeloos raken vertraagd en zelfs op den duur worden beëindigd

zonder enig resultaat. Wanneer er met een groot draagvlak besluiten worden genomen ontstaan er ook meer mogelijkheden tot financiering. Een project kan hierdoor de prioriteit krijgen die het verdient, waardoor financiering mogelijk wordt. Dit voorbeeld laat zien dat alle processtappen afhankelijk van elkaar zijn en niet losstaand functioneren.

Buitenland (Vlaanderen)

De opzet van deze masterthesis kan worden gebruikt om in het buitenland dezelfde soort toets uit te voeren. Uit de literatuur blijkt dat er verschillen zijn in de manier waarop de stations zijn georganiseerd bij de Nederlandse buurlanden. De politieke situatie is ook per land verschillend waardoor de processen van besluitvorming kan verschillen. Hierdoor is het lastig om te bepalen of alle conclusies uit dit onderzoek kunnen worden gekopieerd naar het buitenland. Wat wel duidelijk is geworden en wat ook van belang is voor het buitenland, zijn de ingrediënten in het proces naar verbeteringen aan overstappunten.

Voor Vlaanderen kan eenzelfde soort onderzoek aantrekkelijk zijn, aangezien hier ook een shift naar een ander OV-systeem (Basisbereikbaarheid) zal plaatsvinden waarin overstappunten zeer cruciaal zijn. Zonder overstappunten kunnen de gewenste nieuwe en bestaande vormen van (openbaar) vervoer niet worden verbonden en zal het systeem in zijn geheel niet goed functioneren.

Bij het opstellen van dit nieuwe Vlaamse mobiliteitsbeleid wordt de cruciale rol van overstappunten ook door de overheid opnieuw onderstreept. Dit moet ook worden doorvertaald naar de andere schaalniveaus. In de onderzochte Nederlandse situatie worden stations in een aantal gevallen niet eens actief benoemd in het gemeentelijke beleid. Het opnemen van de stations in het beleid leidt tot een beter verloop van de processtappen, wat weer zal leiden tot een beter eindresultaat.

Economisch belang van overstappunten

Overstappunten zijn namelijk van economisch belang voor een gemeente. Deze belangrijke locaties binnen een gemeente verdienen daarom ook de nodige prioriteit. Prioriteit die nu nog niet geboden wordt in alle beleidsdocumenten van de gemeenten. Ook op een hoger niveau werd geconstateerd dat er in het verleden geen beleid aanwezig was voor overstappunten binnen de provincie Limburg. Een opvallende constatering aangezien alle partijen het erover eens zijn dat overstappunten belangrijk zijn. Gemeenten onderstrepen dit opnieuw door in een aantal gevallen aan te geven dat de gemeente trots is op het feit dat ze een treinstation hebben. Daarnaast weten de gemeenten in alle gevallen hoe de kwaliteit ervoor staat in de huidige situatie. De knelpunten zijn vaak bekend en kunnen nu met deze objectieve checklist en de andere instrumenten verder theoretisch worden onderbouwd.

Gemeenschappelijk doel

Uiteindelijk geven alle partijen aan dat er aan het eind van de rit maar één gemeenschappelijk doel telt. Het is toch wel opvallend dat vrijwel alle partijen dit nog eens benadrukken, want dit is zeker niet altijd zichtbaar in de eerder omschreven verlopen processen. NS omschrijft dit gemeenschappelijke doel kort en bondig in haar strategie als “de reiziger op 1, 2 en 3”. De belangen zijn wel verschillend en kunnen het moeilijk maken. Wel is duidelijk dat alle partijen voordeel kunnen halen uit goede overstappunten.

Wanneer dit besef (dat er dus al is!) kan worden omgezet in daadwerkelijke acties ter verbetering van het samenwerkingsproces, kunnen de verbeteringen aan overstappunten beter en sneller worden gerealiseerd.



Literatuurverwijzingen

- Balcombe, R., Mackett, R., Preston, J., Shires, J., Titheridge, H., Wardman, M., & White, P. (2004). *The demand for public transport: a practical guide*. TRL. Geraadpleegd van <http://www.demandforpublictransport.co.uk/TRL593.pdf>
- Beirão, G., & Sarsfield Cabral, J. A. (2007). Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study. *Transport Policy*, 14(6), 478–489. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2007.04.009>
- Benson, V., & Filippaios, F. (2016). *ECRM2016-Proceedings of the 15th European Conference on Research Methodology for Business Management* ". ECRM2016. Academic Conferences and publishing limited.
- Bertolini, L. (1999). Spatial Development Patterns and Public Transport: The Application of an Analytical Model in the Netherlands. *Planning Practice & Research*, 14(2), 199–210. <https://doi.org/10.1080/02697459915724>
- Bertolini, L., & Dijst, M. (2003). Mobility Environments and Network Cities. *Journal of Urban Design*, 8(1), 27–43. <https://doi.org/10.1080/1357480032000064755>
- Bertolini, L., & Spit, T. (1998). *Cities on Rails: The Redevelopment of Railway Stations and their Surroundings*. GB: Spon (E&F).
- Bos, I., Molin, E., Timmermans, H., & van der Heijden, R. (2003). Cognition and Relative Importance Underlying Consumer Valuation of Park-and-Ride Facilities. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 1835, 121–127. <https://doi.org/10.3141/1835-15>
- Brijs, K. (2016). *Marketing Management: Segmentation Profiles*. Gepresenteerd bij Course: Management in Transportation Companies, Hasselt.
- Bushell, S. (1992). Implementing plan, do, check and act. *The Journal for Quality and Participation*, 15(5), 58.
- CBS. (2015). CBS StatLine - Kerncijfers wijken en buurten 2015. Geraadpleegd 15 december 2016, van <http://statline.cbs.nl>
- Cervero, R. (1995). Rail Access Modes and Catchment Areas for the BART System. *eScholarship*. Geraadpleegd van <http://escholarship.org/uc/item/0m92j0kr>
- Coffel, K. (2012). *Guidelines for Providing Access to Public Transportation Stations*. Transportation Research Board.
- CROW-KpVV. (2006). *Overstapwijzer Overstappunten* (Vol. 235). Ede: CROW, afdeling Uitgeverij.
- Damianova, Z., Fund, A. R. C., Kozarev, V., Chonkova, B., & Dimova, A. (2011). *Roadmap to a Single European Transport Area – Towards a competitive and resource efficient transport system*. Brussel: European Commission (EC). Geraadpleegd van <http://www.casi2020.eu/app/web1/files/download/casi-d7-3-first-policy-report.pdf>
- DB Konzern. (2016). DB Konzern / DB Station&Service AG - Bahnhof | DB Konzern. Geraadpleegd 13 december 2016, van <http://www.deutschebahn.com/de/geschaefte/infrastruktur/bahnhof>
- de Keizer, B., & Hofker, F. (2013). Klantwaardering van overstappen. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk. Geraadpleegd van http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2013/cvs13_065.pdf
- De Lijn. (2016a). Basismobiliteit - De Lijn. Geraadpleegd 14 januari 2017, van <https://www.delijn.be/nl/overdelijn/visie-toekomst/missie/basismobiliteit.html>
- De Lijn. (2016b). Dossier basisbereikbaarheid - De Lijn. Geraadpleegd 13 december 2016, van <https://www.delijn.be/nl/zakelijk-aanbod/steden-gemeenten/dossiers/basisbereikbaarheid/>
- dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18(1), 217–227. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.08.005>
- Deutsche Bahn. (2016). Die sieben Bahnhofskategorien | DB Konzern. Geraadpleegd 1 december 2016, van http://www.deutschebahn.com/de/geschaefte/infrastruktur/bahnhof/stationsnutzung/11878066/bahnhofs_kategorien.html

- Dong, Z., Mokhtarian, P. L., Circella, G., & Allison, J. R. (2015). The estimation of changes in rail ridership through an onboard survey: did free Wi-Fi make a difference to Amtrak's Capitol Corridor service? *Transportation*, 42(1), 123–142. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s11116-014-9532-7>
- Douglas, N. (2016). *Value of Station Crowding (Pricing Strategies for PT)*. Douglas Economics. Geraadpleegd van <https://www.nzta.govt.nz/assets/resources/565/RR-565-Pricing-strategies-for-public-transport-part-1-FINAL-TAR-11-11.pdf>
- Dziekan, K., & Kottenhoff, K. (2007). Dynamic at-stop real-time information displays for public transport: effects on customers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 41(6), 489–501. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2006.11.006>
- Enoch, M. P., & Taylor, J. (2006). A worldwide review of support mechanisms for car clubs. *Transport Policy*, 13(5), 434–443. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2006.04.001>
- Eurobarometer. (2007). Europeans' Satisfaction with Urban Transport. *TNS Opinion Social*. Geraadpleegd van http://www.klartext24.eu/ctg_mediaarchiv/eurobarometer_tobacco/eurobarometer_tobacco_2012.pdf
- Farhan, B., & Murray, A. T. (2008). Siting park-and-ride facilities using a multi-objective spatial optimization model. *Computers & Operations Research*, 35(2), 445–456. <https://doi.org/10.1016/j.cor.2006.03.009>
- Fishman, E., Washington, S., & Haworth, N. (2013). Bike Share: A Synthesis of the Literature. *Transport Reviews*, 33(2), 148–165. <https://doi.org/10.1080/01441647.2013.775612>
- Gripsrud, M., & Hjorthol, R. (2012). Working on the train: from 'dead time' to productive and vital time. *Transportation*, 39(5), 941–956. <https://doi.org/10.1007/s11116-012-9396-7>
- Hine, J., & Scott, J. (2000). Seamless, accessible travel: users' views of the public transport journey and interchange. *Transport Policy*, 7(3), 217–226. [https://doi.org/10.1016/S0967-070X\(00\)00022-6](https://doi.org/10.1016/S0967-070X(00)00022-6)
- Infrabel. (2016). Verschil tussen Infrabel en NMBS (bevoegdheden). Geraadpleegd 13 december 2016, van <https://www.infrabel.be/nl/over-ons/onze-onderneming/verschil-tussen-infrabel-en-nmbs>
- Iseki, H., & Taylor, B. (2010). Style versus Service? An Analysis of User Perceptions of Transit Stops and Stations. *Journal of Public Transportation*, 13(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5038/2375-0901.13.3.2>
- Karamychev, V., & van Reeve, P. (2011). Park-and-ride: Good for the city, good for the region? *Regional Science and Urban Economics*, 41(5), 455–464. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2011.03.002>
- Keijer, M. J. N., & Rietveld, P. (1999). *How do people get to the railway station : a spatial analysis of the first and the last part of multimodal trips* (Serie Research Memoranda No. 0009). VU University Amsterdam, Faculty of Economics, Business Administration and Econometrics. Geraadpleegd van <https://ideas.repec.org/p/vua/wpaper/1999-9.html>
- KpVV. (2013). *Op weg naar het beter benutten van P+R*. Utrecht: Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). Geraadpleegd van <http://www.crow.nl/documents/kpvv-publicaties/penr-2-0.aspx>
- Krizek, K., & El-Geneidy, A. (2007). Segmenting Preferences and Habits of Transit Users and Non-Users. *Journal of Public Transportation*, 10(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.5>
- Kroes, E., & Koopmans, C. (2014). *De baten van comfort in het openbaar vervoer; een overzicht van literatuur* (pp. 36–51). Vrije Universiteit Amsterdam. Geraadpleegd van http://vervoerswetenschap.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=805:de-baten-van-comfort-in-het-openbaar-vervoer-een-overzicht-van-literatuur&catid=259:nummer-2&Itemid=215
- Krygsman, S., Dijst, M., & Arentze, T. (2004). Multimodal public transport: an analysis of travel time elements and the interconnectivity ratio. *Transport Policy*, 11(3), 265–275. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2003.12.001>
- Lin, T. (Grace), Xia, J. (Cecilia), Robinson, T. P., Goulias, K. G., Church, R. L., Oлару, D., ... Han, R. (2014). Spatial analysis of access to and accessibility surrounding train stations: a case study of accessibility for the elderly in Perth, Western Australia. *Journal of Transport Geography*, 39, 111–120. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2014.06.022>

- Litman, T. (2008). Valuing Transit Service Quality Improvements. *Journal of Public Transportation*, 11(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5038/2375-0901.11.2.3>
- Loutzenheiser, D. R. (1997). Pedestrian Access to Transit: Model of Walk Trips and Their Design and Urban Form Determinants Around Bay Area Rapid Transit Stations. *ResearchGate*, 1604(1), 40–49. <https://doi.org/10.3141/1604-06>
- Meek, S., Ison, S., & Enoch, M. (2008). Role of Bus-Based Park and Ride in the UK: A Temporal and Evaluative Review. *Transport Reviews*, 28(6), 781–803. <https://doi.org/10.1080/01441640802059152>
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu. (2012, maart 13). Structuurvisie Infrastructuur en Ruimte (SVIR) - Rapport - Rijksoverheid.nl [rapport]. Geraadpleegd 23 november 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/03/13/structuurvisie-infrastructuur-en-ruimte>
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu. (2014, april 11). Voorzieningen op het treinstation - Openbaar vervoer (ov) - Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd 1 december 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/inhoud/voorzieningen-op-het-treinstation>
- Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (Vlaamse Regering). (2014). Mobiliteit en Openbare werken - Beleidsprioriteiten 2014-2019. Geraadpleegd van http://www.dirkdekort.be/sites/ddekort/files/Beleidsnota_2014_2019_Mobiliteit_en_Openbare_Werken_0.pdf
- NMBS. (2014). Tevredenheidsenquête 2014. Geraadpleegd 13 december 2016, van http://www.belgianrail.be/nl/corporate/in-de-kijker/2015/Tevredenheidsenquête_2014.aspx
- NMBS. (2016). Activiteiten van de NMBS > Stations. Geraadpleegd 13 december 2016, van <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/activiteiten/Stations.aspx>
- NS. (2007). NS Poort nieuw organisatieonderdeel NS. Geraadpleegd 2 december 2016, van <http://nieuws.ns.nl/ns-poort-nieuw-organisatieonderdeel-ns>
- NS Stations; ProRail. (2015). *Stationsklasse en Type Voorzieningen (Toolkits)*. Utrecht. Geraadpleegd van http://acc.stations.nl/sites/default/files/images/media/stationsklasse_en_type_voorzieningen.pdf
- NS Stations; ProRail. (2016a). Reizigersoordeel | Stationsbelevingsmonitor (Stationsbeleving). Geraadpleegd 21 december 2016, van <http://acc.stations.nl/stations-1/reizigersoordeel>
- NS Stations; ProRail. (2016b). Voorzieningen | Stations. Geraadpleegd 1 december 2016, van <http://acc.stations.nl/voorzieningen-1>
- OECD. (2014, december 24). Valuing Convenience in Public Transport. Geraadpleegd 23 november 2016, van <http://www.oecd.org/publications/valuing-convenience-in-public-transport-9789282107683-en.htm>
- O'Sullivan, S., & Morrall, J. (1996). Walking Distances to and from Light-Rail Transit Stations. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 1538, 19–26. <https://doi.org/10.3141/1538-03>
- OV-Klantenbarometer. (2016). OV-Klantenbarometer: Het klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer. Geraadpleegd 4 december 2016, van <http://www.ovklantenbarometer.nl/>
- OV-Magazine. (2014, mei 7). Top-10 van knelpunten op knooppunten. Geraadpleegd 2 december 2016, van <https://www.ovmagazine.nl/2014/05/top-10-van-knelpunten-op-knooppunten-1707/>
- Parkhurst, G. (1995). Park and ride: Could it lead to an increase in car traffic? *Transport Policy*, 2(1), 15–23. [https://doi.org/10.1016/0967-070X\(95\)93242-Q](https://doi.org/10.1016/0967-070X(95)93242-Q)
- Pot, A., Hansen, I. A., Wiggenraad, P. B. L., Baggen, J. H., & Verweijen, C. C. M. (2011, april 28). *Hoogwaardig openbaar vervoer voor de Randstad*. TU Delft, Delft. Geraadpleegd van <http://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:b3f81773-ebdc-4dac-b23a-d63b8322f9b8?collection=education>
- ProRail. (2011). *Visie op Stationsoutillage*. Geraadpleegd van http://www.spoorbeeld.nl/sites/default/files/issuu/Visie_op_stationsoutillage_20110324def.pdf
- ProRail. (2016). Wat doet ProRail. Geraadpleegd 2 december 2016, van <https://www.ProRail.nl/wat-doet-ProRail>

- ProRail. (2017). Reizigersvervoer | ProRail reports - Prestaties Punctualiteit Afgelopen 12 maanden (stand 04-01-2017). Geraadpleegd 4 januari 2017, van http://prestaties.ProRail.nl/reizigersvervoer/cDU174_Reizigersvervoer.aspx
- Provincie Limburg. (2016). Dossier Openbaar vervoer - Provincie Limburg. Geraadpleegd 13 december 2016, van http://www.limburg.nl/Beleid/Verkeer_en_Vervoer/Openbaar_vervoer_en_Railagenda/Openbaar_vervoer
- Ringler, H. I. A., Taylor, B. D., Miller, M., & Smart, M. (2007). Evaluating Transit Stops and Stations from the Perspective of Transit Users. Geraadpleegd van <http://www.its.ucla.edu/wp-content/uploads/sites/6/2014/06/Appendix-C.pdf>
- Rover. (2013). *Samen op Reis: Reizigerspeiling naar de staat van OV-knooppunten*. Geraadpleegd van <https://www.rover.nl/onze-activiteiten/onderzoek-voor-rocov-s/knooppunten>
- Ryan, J., Wretstrand, A., & Schmidt, S. M. (2015). Exploring public transport as an element of older persons' mobility: A Capability Approach perspective. *Journal of Transport Geography*, 48, 105–114. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2015.08.016>
- Schakenbos, R., Paix, L. L., Nijenstein, S., & Geurs, K. T. (2016). Valuation of a transfer in a multimodal public transport trip. *Transport Policy*, 46, 72–81. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.11.008>
- Shaheen, S., Elliot, M., Cohen, A., & Finson, R. (2012). Public Bike Sharing in North America: Early Operator and User Understanding | Mineta Transportation Institute Research Report. Geraadpleegd 21 december 2016, van <http://transweb.sjsu.edu/project/1029.html>
- Spillar, R. J. (1997). PARK-AND-RIDE PLANNING AND DESIGN GUIDELINES. Geraadpleegd van <https://trid.trb.org/view.aspx?id=473046>
- Spoorbeeld. (2016). Spoorbeeld. beleid, kleursystemen. Geraadpleegd 6 december 2016, van https://issuu.com/bureauspoorbouwmeester/docs/bsm-20120621-website_beleid_ontwerpprincipes_kleur
- Staps, E. F. M. (2012). Stationslocaties: knoop en plaats: Een toepassing van het Knoop-Plaatsmodel op de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Geraadpleegd van <http://theses.uhn.ru.nl/handle/123456789/2532>
- TransitCenter. (2016). *Who's on Board study: What do transit riders most care about?* Geraadpleegd van <https://www.scribd.com/document/318210679/Who-s-on-Board-study>
- Transport for London. (2002). Interchange Plan: Improving interchange in London. Geraadpleegd 18 december 2016, van <http://content.tfl.gov.uk/interchange-improvement.pdf>
- Transport for London. (2009). Interchange Best Practice Guidelines 2009 - Quick Reference Guide. Geraadpleegd 18 december 2016, van http://wricitieshub.org/sites/default/files/pdf_7.pdf
- Treinreiziger. (2012). Reisinformatie formeel van ProRail naar NS. Geraadpleegd 2 december 2016, van http://www.treinreiziger.nl/actueel/binnenland/reisinformatie_formeel_van_ProRail_naar_ns-144722
- Treinreiziger. (2016). Overzicht aantal in- en uitstappers per station (2013-2015). Geraadpleegd 29 mei 2017, van <http://www.treinreiziger.nl/overzicht-aantal-in-en-uitstappers-per-station-2013-2015/>
- Van Belle, S. (2013). *Modal split van de klanten in de Belgische stations*. NMBS Holding. Geraadpleegd van <https://mobiliteit.stad.gent/sites/default/files/media/modal%20split%20van%20de%20klanten%20in%20de%20belgische%20stations.pdf>
- Van Der Waard, J. (1988). The relative importance of public transport trip time attributes in route choice (Vol. P 306). Gepresenteerd bij PTRC Summer Annual Meeting, 16th, 1988, Bath, United Kingdom. Geraadpleegd van <http://www.treinreiziger.nl/view.aspx?id=1182482>
- Van Hagen, M. (2015). Effect of Station Improvement Measures on Customer Satisfaction. *Journal of Traffic and Transportation Engineering*, 3, 7–18.
- van Hagen, M., & Bron, P. (2013). De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45. Geraadpleegd van http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2013/cvs13_051.pdf

Vlaams Parlement. (2016). *Conceptnota. Met basisbereikbaarheid naar een efficiënt en aantrekkelijk vervoersmodel in Vlaanderen dat optimaal tegemoetkomt aan de globale en lokale vervoersvraag*. Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2015-2016/g614-1.pdf>

Wardman, M. (2004). Public transport values of time. *Transport Policy*, 11(4), 363–377. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2004.05.001>

Warffemius, P. (2015, november 5). Effecten van verandering in reistijd en daaraan gerelateerde kwaliteitsaspecten in het openbaar vervoer - Rapport - Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid [rapport]. Geraadpleegd 23 november 2016, van <https://www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2015/11/5/effecten-van-verandering-in-reistijd-en-daaraan-gerelateerde-kwaliteitsaspecten-in-het-openbaar-vervoer>

Watkins, K. E., Ferris, B., Borning, A., Rutherford, G. S., & Layton, D. (2011). Where Is My Bus? Impact of mobile real-time information on the perceived and actual wait time of transit riders. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 45(8), 839–848. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2011.06.010>

Weft QDA. (2016). Weft QDA - a free, open-source tool for qualitative data analysis. Geraadpleegd 2 december 2016, van <http://www.pressure.to/qda/>

Zemp, S., Stauffacher, M., Lang, D. J., & Scholz, R. W. (2011). Classifying railway stations for strategic transport and land use planning: Context matters! *Journal of Transport Geography*, 19(4), 670–679. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2010.08.008>

Gebruikte figuren

Figuur 1 - Types of Park and Ride [Art] / art. Meek Stuart, Ison Stephen and Enoch Marcus. - DOI: 10.1080/01441640802059152 : Transport Reviews.

Figuur 2 - Knoop-Plaatsmodel Bertolini [Art] / art. Staps E.F.M.. - <http://theses.ubn.ru.nl/handle/123456789/2532> : Radboud Universiteit Nijmegen.

Figuur 3 - Complex eigendom NS Stations & ProRail [Art] / art. Stations/ProRail NS. - Utrecht

Figuur 4 - Klantwenspiramide [Art] / art. van Hagen Mark. - <http://www.davidpublisher.org/Public/uploads/Contribute/551107e24b6f8.pdf> : NS MOA.

Figuur 10+11 - Overzichtskaat cases Limburg+Brabant [Art] / art. Google Maps. - <http://maps.google.com/mymaps> : Zelf toegevoegde stationslocaties binnen Google Maps omgeving.

Figuren 5/6/7/8/9/13/14/19/21/22/23 + Bijlagen cover - Foto's van stations [Art] / art. zelfgenomen foto's

Kaft H1 - Station Drienerlo [Art] / art. Josbert Lonnee (Flickr/CC). - <https://flic.kr/p/f6xMTS>

Kaft H2 - Station Oisterwijk [Art] / art. Eric de Redelijkheid (Flickr/CC). - <https://flic.kr/p/TAETjr>

Kaft H3 - Station Lichtenvoorde-Groenlo [Art] / art. Rob Dammers (Flickr/CC). - <https://flic.kr/p/f5XNF6>

Kaft H4 - Station Rotterdam Centraal [Art] / art. Paul van de Velde (Flickr/CC). - <https://flic.kr/p/mj36EQ>

Kaft Literatuur - "Rush Hour" [Art] / art. Christopher A. Dominic (Flickr/CC). - <https://flic.kr/p/dtjnbN>

Lijst met geïnterviewde personen

Naam	Organisatie	
Ed Moonen	Gemeente Meerssen	Station Bunde
Jantinus Hagens	ProRail (Stationsontwikkeling & Beleid)	
Johanneke Koelstra	Provincie Limburg	
Karen van den Ouweland	Gemeente Moerdijk	Station Zevenbergen + Lage Zwaluwe
Martijn Noldus	NS Stations	
Michiel Hendriks	Gemeente Heeze-Leende	Station Heeze
Roel Beunen	Gemeente Horst a/d Maas	Station Horst-Sevenum
Rogier Dijker	Gemeente Sittard-Geleen	Station Geleen-Lutterade + Geleen-Oost
Sandra Brouwers	Gemeente Best	Station Best
Theo van der Leek	Gemeente Beek	Station Spaubeek + Beek-Elsloo

B

Bijlagen



Bijlagen

Bijlage 1 – Voorzieningen op het station	95
Bijlage 2 - Stationsklases NS/ProRail vergeleken met buitenlandse indelingen	96
Bijlage 3 - Samengestelde checklist (objectief reizigersoordeel)	97
Bijlage 4 - Alle stations Brabant inclusief stationstypering.....	97
Bijlage 5 - Geselecteerde cases inclusief stations typering	97
Bijlage 6 - Opzet interviewformat (gemeenten)	97
Bijlage 7 - Opzet interviewformat (NS/ProRail/Provincie Limburg)	97
Bijlage 8 – Overzicht categorieën (codering) – interviews gemeenten	97
Bijlage 9 – Alle beoordelingen van alle cases (ingevulde checklist)	97
Bijlage 10 – Alle interviewresultaten (gemeenten) per fase.....	97

Bijlage 1 – Voorzieningen op het Station

Voorzieningen

Locatie voor OV distributiemiddelen

-  Kaartverkoopautomaat
-  Opwaardeerautomaat
-  Overige OV-distributiemiddelen
-  Toegangspaal in- en uitchecken
-  Toegangspoort in- en uitchecken

Voor- en natransport

-  Autoparkeren betaald
-  Autoparkeren onbetaald
-  Bus, tram en metro
-  Fietsenstalling bewaakt
-  Fietsenstalling onbewaakt
-  Fietskluizen
-  OV-fiets
-  Taxiplaatsen
-  Zonetaxi

Pauzevoorzieningen

-  nieuwe voorziening Ries
-  Pauzeloctie (treinpersoneel)

Informatievoorziening

-  (Volumewijziging) Omroepinstallatie
-  Beeldscherm bus, tram- en metroinformatie
-  Beeldscherm reisinformatie
-  Beeldscherm storingsinformatie
-  Bewegwijzering
-  Extra beeldscherm reisinformatie
-  Frame voor vertrekstaten
-  Klok
-  Meetingpoint
-  Tijdelijk (mobiel) beeldscherm reisinformatie

Toegankelijkheid Infrastructuur

-  Hellingbaan
-  Informatie over perronhoogte
-  Informatie over perronlengte
-  Lift
-  Loopbrug/Traverse
-  Roltrap
-  Tunnel

Reizigersvoorzieningen

-  Bagagekluizen
-  Camera's voor beveiliging
-  Informatiebalie vast
-  Locatie Informatiebalie mobiel
-  Locatie Service en Informatiezuil/Noodknop
-  Toilet automaat
-  Toilet bemenst
-  Wachtvoorziening beschut
-  Wachtvoorziening comfortabel
-  Wachtvoorziening informeel

Profileren

-  Frame voor services

Evenementen

-  Banieren
-  Event
-  Foto en film
-  Pop-up store
-  Sampling

Commercie op stations

-  Automaat kleine gebruiksartikelen
-  Kantoorruimte
-  Krantenbak
-  Winkelruimte

Bron: NS Stations, ProRail, 2016

Bijlage 2a – Stationsklasse NS/ProRail vergeleken met Buitenlandse indelingen

	Nederlandse indeling volgens de "Stationsklasse" van NS/ProRail, 2016				
	Halte	Basis	Plus	Mega	Kathedraal
Overzicht verschillende stationsclassificaties in Duitsland**, België, Zwitserland* en Nederland	Maximaal 1000 in- en uitstappers per dag, geen liften of roltrappen of als de oppervlakte van de aanwezige transferruimte kleiner is dan 2.000 m2, waarvan minder dan 20% is overkapt	Tussen 1.000-10.000 in- en uitstappers. Of als er liften en/of roltrappen aanwezig zijn.	Tussen 10.000-25.000 in- en uitstappers.	Tussen 25.000-75.000 in- en uitstappers.	Meer dan 75.000 in- en uitstappers.
Duitsland** (volgens Deutsche Bahn, 2016)					
Kategorie 1					X
Kategorie 2				X	
Kategorie 3			X		
Kategorie 4		X	X		
Kategorie 5	X	X			
Kategorie 6	X				
Kategorie 7	X				
België (volgens de NMBS, 2013)					
Internationaal				X	X
Bestemmingsstations (Brussel)			X	X	
Stations grote steden			X	X	
Stations middelgrote/kleine steden		X	X		
Vertrek stations	X	X			
Zwitserland (volgens Zemp e.a., 2011)					
Largest and most central stations					X
Large connectors				X	
Medium commuter feeders			X	X	
Small commuter feeders		X	X		
Tiny touristy feeders	X	X			
Isolated tourism nodes	X	X			
Remote destinations	X				

*Zwitserland: Deze indeling is niet de officiële indeling die wordt gebruikt door de Zwitserse spoorwegen maar uit een literatuurstudie, zie rapport voor details.

**Duitsland: In tegenstelling tot de indelingen van België/Zwitserland spreekt de Duitse indeling niet tot de verbeelding qua naamgeving, daarom zijn de beschrijvingen van deze categorieën opgenomen in bijlage 2b.

Bijlage 2b – Stationsklasse NS/ProRail vergeleken met Buitenlandse indelingen (vervolg)

Toelichting van de zeven "Bahnhofskategorien" van Deutsche Bahn (in Duits):	
1	Die 21 deutschen Bahnhöfe der Kategorie 1 verfügen über eine große und leistungsstarke Infrastruktur, sind stark frequentiert und technisch stufenfrei. In repräsentativen Gebäuden, die im Zentrum der Großstädte liegen, finden Bahnreisende und Bahnhofsbesucher grundsätzlich sämtliche Dienstleistungen rund um die Bahn. Das Angebot wird ergänzt durch zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten, wobei auf persönlichen Kundenservice großer Wert gelegt wird. Hochwertige Ausstattungsmaterialien sorgen für ein angenehmes Ambiente.
2	Die 87 Bahnhöfe der Kategorie 2 sind häufig wichtige Zustiegspunkte für den Fernverkehr oder Schnittstellen zu den großen Flughäfen und Hauptbahnhöfe größerer Städte. Alle bedeutenden infrastrukturellen Einrichtungen sowie Dienstleistungen rund um die Bahnreise sind vorhanden. Zudem ist eine Betreuung der Reisenden in den Hauptverkehrszeiten durch unsere Mitarbeiter gewährleistet. Ausstattung und Service haben ein ähnlich hohes Niveau wie an Bahnhöfen der Kategorie 1.
3	Bahnhöfe der Kategorie 3 sind häufig Hauptbahnhöfe kleiner bis mittelgroßer Städte. Die verkehrliche Bedeutung bzw. die Anzahl der Reisenden an den 239 Bahnhöfen dieser Kategorie ist in der Regel dementsprechend groß. Die Ausstattung orientiert sich daran: moderne Fahrgastinformationsanlagen, Aufzüge und Fahrtreppen sind an solchen Bahnhöfen vorzufinden. Viele dieser Bahnhöfe verfügen über ein Empfangsgebäude mit verschiedenen Einkaufsmöglichkeiten.
4	Rund 630 Bahnhöfe sind der Kategorie 4 zugeordnet. Darunter zählen z.B. Bahnhöfe in Ballungsräumen, die stark durch den Regional- und Stadtverkehr geprägt sind. Die Reisenden sind daher häufig Pendler mit kurzen Aufenthaltszeiten am Bahnhof. Die funktionale Ausstattung ist mit der eines Busbahnhofs vergleichbar und beinhaltet in der Regel Wetterschutz und Sitzgelegenheiten.
5	Die Kategorie 5 beinhaltet Bahnhöfe kleinerer Städte und zahlreiche Stadtteilstationen, die größtenteils von Pendlern genutzt werden. Diese rund 1.000 Bahnhöfe sind weniger belebt, weshalb auf eine robuste Ausstattung geachtet wird, die Vandalismus standhält. Weniger ist hier oft mehr: Statt in nicht benötigte Ausstattung zu investieren, werden finanzielle Mittel wirkungsvoller für Reinigung und Instandhaltung eingesetzt.
6	Die über 2.500 kleineren Bahnhöfe liegen meist in dünn besiedelten Gegenden an Standorten mit geringen Reisendenzahlen und stellen die Grundversorgung im Schienenpersonennahverkehr sicher. Die Ausstattung beschränkt sich zumeist auf das Notwendigste.
7	Bahnhöfe dieser Kategorie können allgemein als „Landhalt“ bezeichnet werden. Die ca. 900 darunterfallenden Bahnhöfe verfügen in der Regel über eine sehr einfache bzw. geringe Infrastruktur (z.B. nur eine Bahnsteigkante), sind aufgrund ihrer ländlichen Lage nur sehr gering frequentiert und bedürfen daher in der Regel weder den Einsatz von Service-Personal noch Anlagen der technischen Stufenfreiheit.

Bron: Deutsche Bahn, 2016

Bijlage 3 – Samengestelde checklist (objectieve reizigersoordeel)

							Bron wens					
	Thema		Klantwens	Norm	Niet aanwezig	Gedeeltelijk aanwezig	Aanwezig	+bron norm				Geen norm uit directe literatuur
A	Veiligheid & Betrouwbaarheid											
	Uitstraling	1	Zichtbaarheid / Overzichtelijkheid	Ononderbroken zichtlijnen vanuit intensief gebruikte ruimten/gebouwen en het station.	Het zicht wordt geheel geblokkeerd.	Er staan enkele objecten die de zichtlijnen blokkeren.	Het gehele terrein is overzichtelijk (ononderbroken zichtlijnen)	1	2			
		2	Levendigheid (bedrijvigheid's gedurende de dag)	Aanwezigheid van woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven.	Er zijn geen woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (= 0)	In beperkte mate zijn er woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (min 1-max 5 objecten)	Er zijn woningen, dienstverlenende of andere commerciële bedrijven in de omgeving (min. 5 objecten)	1	2			Gebaseerd op omgevingsadressendichtheid (OAD) die het CBS gebruikt (CBS, 2016)
		3	Verlichting	De gehele stationsomgeving is verlicht met speciale aandacht voor de wachtruimtes en toegangen tot het station/haltes.	De stationsomgeving is niet verlicht.	De stationsomgeving is grotendeels verlicht maar er zijn onverlichte gedeeltes of de wachtruimtes/toegangen zijn niet voldoende verlicht.	De stationsomgeving is geheel verlicht, inclusief de wachtruimtes en toegangen tot de stations/haltes.	2	6			
		4	Schoon en verzorgde uitstraling	Het terrein heeft een schone en vandalisme vrije uitstraling.	Er is sprake van vandalisme en/of afval op meer dan 2 locaties.	Er is in beperkte mate sprake van vandalisme en/of afval op 1 à 2 locaties op het terrein.	Er is geen sprake van vandalisme en/of afval op het hele terrein.	2	6			Aangenomen dat 1 à 2 locaties altijd kunnen voorkomen.
	Toezicht	5	Toezicht en bewaking	De omgeving wordt gecontroleerd door middel van camera's en/of formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn geen camera's en/of formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn camera's of er is formeeltoezicht (surveillances).	Er zijn camera's en er is sprake van formeeltoezicht (surveillances).	2	4	6	8	
		6	Bewaakte fietsenstalling	De fietsenstalling wordt bewaakt.	Er zijn geen camera's en/of formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.	Er zijn camera's of er is formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.	Er zijn camera's en er is sprake van formeeltoezicht (beheerder) in de fietsenstalling.	2	4			
	Verkeers-veiligheid	7	Verkeersveiligheid	De verschillende vervoersstromen zijn van elkaar gescheiden en inrichting is gebaseerd op de duurzame veiligheid principes	De vervoersstromen zijn niet gescheiden en de inrichting is niet volgens de ETW/GOW richtlijnen.	De vervoersstromen zijn niet gescheiden of de inrichting is niet volgens de ETW/GOW richtlijnen.	De vervoersstromen zijn gescheiden en de inrichting is volgens de ETW/GOW richtlijnen.	1	2			
	Congestie	8	Kans op congestie beperkt	Op de hoofdweg richting de P+R is de kans op congestie beperkt.	Er is sprake van vertraging (rood-donkerrood) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)	Er is sprake van beperkte vertraging (oranje) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)	Er is sprake van geen vertraging (groen) in de ochtendspits 07:30-09:00 (dinsdag)	1	2	6		Data wordt gemeten via Google Traffic, voor een gemiddelde ochtendspits op een werkdag; dinsdag (07:30-09:00). Kleuren uit kleurgebruik Google Maps.

	Capaciteit	9	Voldoende parkeercapaciteit Auto	Een maximale bezettingsgraad van 80-90%	De bezettingsgraad ligt hoger dan de 90%.	De bezettingsgraad ligt op 90%.	De bezettingsgraad ligt op 80%.	1	2	6		
		10	Voldoende stallingscapaciteit Fiets	Een maximale bezettingsgraad van 80-90%	De bezettingsgraad ligt hoger dan de 90%.	De bezettingsgraad ligt op 90%.	De bezettingsgraad ligt op 80%.	1	2	6		
	Punctualiteit OV	11	Hoge punctualiteit van het OV	De treinen arriveren en vertrekken conform de dienstregeling.	De gemiddelde punctualiteit op dit station ligt onder de wettelijke norm van 88,5%.	De gemiddelde punctualiteit ligt boven de wettelijke norm (88,5%) maar onder het landelijke gemiddelde (89,4%)	De gemiddelde punctualiteit ligt boven de wettelijke norm (88,5% en het landelijke gemiddelde (89,4%))	5	6	11	21	
B	Snelheid											
	Overstap OV	1	Overstap van bus op trein is optimaal	De overstaptijd tussen het voortransport (OV) en het hoofdtransport (OV) is voldoende en wordt als prettig ervaren.	De overstaptijd is korter dan 3 of langer dan 7 minuten	De overstaptijd is 3, 4, 6 of 7 minuten.	De overstaptijd is 5 minuten.	2	5	6	7	
	Frequentie OV	2	Hoge frequentie tijdens de spits (ochtend/avondspits)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de spitsuren (06:30-09:00 en 16:00-18:30)	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	6	9	11		Landelijk beleid op hoofdrailnetconcessie in NL: minimaal 2x/uur trein, hierop is deze norm vastgesteld.
		3	Hoge frequentie tijdens de daluren (overdag)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de daluren overdag (09:00-16:00),	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	6	9	11		
		4	Hoge frequentie tijdens de daluren (avond/nacht)	Een hoge frequentie (hoofdtransport) tijdens de daluren in de avond/nacht (18:30-00:00/05:00-06:30)	Er rijden minder dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	Er rijden meer dan 2 treinen per uur in één bepaalde reisrichting.	6	9	11		
C	Gemak											
	Looproutes	1	Directe looproutes op het terrein	Directe looproutes die gescheiden zijn van het overige (gemotoriseerde) verkeer op het terrein.	Geen looproutes beschikbaar op het terrein.	Looproutes zijn direct of zijn gescheiden van het overige gemotoriseerd verkeer.	Looproutes zijn direct en gescheiden van het overige gemotoriseerd verkeer.	1	2	4	12	
		2	Directe looproutes van/naar het terrein	Directe en veilige looproutes die gescheiden zijn van het overige (gemotoriseerde) verkeer, die vanuit de gehele omgeving toegang bieden tot het station.	Geen looproutes van en naar het station beschikbaar.	Er zijn looproutes beschikbaar maar ze zijn niet gescheiden, veilig of bieden niet vanuit de hele omgeving toegang.	De looproutes voldoen aan de norm (direct, veilig en vanuit de hele omgeving).	1	2	4	12	
	Loopafstanden	3	Korte loopafstand Bus-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 100 meter en maximaal 150 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 100 meter.	1	12			
		4	Korte loopafstand Fiets-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 100 meter en maximaal 150 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 100 meter.	1	12			

		5	Korte loopafstand Auto-OV	De loopafstand bedraagt bij voorkeur 150 meter en zeker niet meer dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt meer dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 250 meter.	De loopafstand bedraagt minder dan 150 meter.	1	2	12		
	Deelsystemen	6	OV-Fiets	Op het station is de OV-fiets te huur.	Er wordt geen OV-fiets aangeboden.	OV-fiets wordt aangeboden maar is op moment van meting niet beschikbaar.	OV-fiets wordt aangeboden en is op moment van meting beschikbaar.	4	16	17		
		7	Taxi / NS-Zonetaxi	Op het station zijn taxi's beschikbaar, met voorkeur NS Zonetaxi.	Er zijn geen taxivoorzieningen.	Er zijn reguliere taxivoorzieningen.	NS-Zonetaxi wordt aangeboden op dit station (evt. naast de gewone taxi).	4				
	Toegankelijkheid	8	Overbrugbare hoogteverschillen	Hoogteverschillen moeten overbrugbaar zijn voor iedereen (kan doormiddel van hellingbaan of lift).	Er zijn onoverbrugbare hoogteverschillen.	Er zijn overbrugbare hoogteverschillen die toegankelijk worden gemaakt met een hellingbaan.	Er zijn geen hoogteverschillen of de hoogteverschillen worden met een lift overbrugbaar gemaakt.	2	4	12	13	
		9	Invalidenparkeerplaatsen	Er zijn invalidenparkeerplaatsen aanwezig en deze liggen binnen 100 meter (loopafstand) van het OV.	Er zijn geen invalidenparkeerplaatsen.	Er zijn invalidenparkeerplaatsen maar deze liggen meer dan 100 meter van het hoofdtransport af.	Er zijn invalidenparkeerplaatsen binnen een loopafstand van 100 meter van het hoofdtransport.	2	12	13		
	Reisinformatie	10	Actuele reisinformatie OV	Er is actuele reisinformatie beschikbaar op het station voor het voor/natransport en het hoofdtransport (trein).	Er is geen actuele reisinformatie beschikbaar voor alle OV middelen.	Er is alleen actuele reisinformatie beschikbaar voor het hoofdtransport.	Er is actuele reisinformatie beschikbaar voor het hoofdtransport, voor/natransport.	3	4	15		
	Wachmogelijkheden	11	Zitplaatsen / zitmogelijkheden	Er zijn zittingen aanwezig op het station.	Er zijn geen zittingen aanwezig op het station.		Er zijn zittingen aanwezig op het station.	2	6	12		
D	Comfort											
	Wifi	1	Aanwezigheid van Wifi	Er is sprake van een snelle Wifi verbinding op het station	Er is geen Wifi beschikbaar op het station.	De gemeten snelheid van de Wifi ligt tussen de 0 en 4 mbit.	De gemeten snelheid van de aanwezige Wifi ligt boven de 4 mbit.	18	22			Gebaseerd op de min. snelheid voor downloaden van een film (hierboven wordt aangenomen = "snel internet")
	Wachtruimte	2	Verwarmde Wachtruimte	Er is sprake van een comfortabele wachtruimte.	Er is geen wachtruimte voor reizigers beschikbaar.	Er zijn niet afgesloten wachtruimtes beschikbaar op het station.	Er zijn afgesloten en verwarmde wachtruimtes beschikbaar op het station.	1	4	6		
	Horeca	3	Horeca voorzieningen	Horecavoorzieningen zijn aanwezig op het station.	Er is geen horeca beschikbaar op het station.	Er zijn automaten beschikbaar op het station.	Er is een bemenste horecavoorziening aanwezig.	1	4	6		

E	Beleving											
	Kunst	1	Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Er wordt gebruik gemaakt van prettige kleuren en er is kunst aanwezig op het station. *Prettige kleuren zoals zijn vastgesteld in Spoorbeeld, zie verwijzing 10.	Er is geen kunst aanwezig en er is geen gebruik gemaakt van prettige kleuren*.	Er is geen kunst aanwezig of er is geen gebruik gemaakt van prettige kleuren*.	Er is kunst aanwezig op het station en er wordt gebruik gemaakt van prettige kleuren*.	1	5	10		
	Retail	2	Commerciële dienstverlening	Er is een winkel, kiosk, bank, postkantoor, supermarkt of andere dienstverlenende faciliteit op het terrein aanwezig.	Er is geen verdere commerciële dienstverlening aanwezig.	Tijdens kantooruren zijn er voorzieningen aanwezig (commerciële dienstverlening).	Gedurende de venstertijden van het OV zijn er voorzieningen beschikbaar (commerciële dienstverlening)	1	2	4		

- 1 Spillar, R. J. (1997). Park-and-Ride Planning and Design Guidelines. Geraadpleegd van <http://cdn.wspgroup.com/8kzmue/park-and-ride-planning-and-design-guidelines.pdf>
- 2 CROW-KpVV. (2006). *Overstapwijzer Overstappunten* (Vol. 235). Ede: CROW, afdeling Uitgeverij.
- 3 Dziekan, K., & Kottenhoff, K. (2007). Dynamic at-stop real-time information displays for public transport: effects on customers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 41(6), 489–501. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2006.11.006>
- 4 NS/ProRail. (2016). Voorzieningen | Stations. Geraadpleegd 21 november 2016, van <http://acc.stations.nl/voorzieningen>
- 5 van Hagen, M., & Bron, P. (2013). De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45. Geraadpleegd van http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2013/cvs13_051.pdf
- 6 Bos, I., Molin, E., Timmermans, H., & van der Heijden, R. (2003). Cognition and Relative Importance Underlying Consumer Valuation of Park-and-Ride Facilities. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 1835, 121–127. <https://doi.org/10.3141/1835-15>
- 7 de Keizer, B., & Hofker, F. (2013). Klantwaardering van overstappen. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk. Geraadpleegd van http://www.cvs-congres.nl/cvspdfdocs_2013/cvs13_065.pdf
- 8 Transport for London. (2009). Interchange Best Practice Guidelines 2009 - Quick Reference Guide. Geraadpleegd 18 december 2016, van http://writieshub.org/sites/default/files/pdf_7.pdf
- 9 Balcombe, R., Mackett, R., Preston, J., Shires, J., Titheridge, H., Wardman, M., & White, P. (2004). *The demand for public transport: a practical guide*. TRL. Geraadpleegd van <http://www.demandforpublictransport.co.uk/TRL593.pdf>
- 10 Spoorbeeld. (2016). Spoorbeeld. beleid, kleursystemen. Geraadpleegd 6 december 2016, van https://issuu.com/bureauspoorbouwmeester/docs/bsm-20120621-website_beleid_ontwerpprincipes_kleur
- 11 dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18(1), 217–227. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.08.005>
- 12 Lin, T. (Grace), Xia, J. (Cecilia), Robinson, T. P., Goulias, K. G., Church, R. L., Olaru, D., ... Han, R. (2014). Spatial analysis of access to and accessibility surrounding train stations: a case study of accessibility for the elderly in Perth, Western Australia. *Journal of Transport Geography*, 39, 111–120. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2014.06.022>
- 13 Hine, J., & Scott, J. (2000). Seamless, accessible travel: users' views of the public transport journey and interchange. *Transport Policy*, 7(3), 217–226. [https://doi.org/10.1016/S0967-070X\(00\)00022-6](https://doi.org/10.1016/S0967-070X(00)00022-6)
- 14 Ryan, J., Wretstrand, A., & Schmidt, S. M. (2015). Exploring public transport as an element of older persons' mobility: A Capability Approach perspective. *Journal of Transport Geography*, 48, 105–114. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2015.08.016>
- 15 Watkins, K. E., Ferris, B., Borning, A., Rutherford, G. S., & Layton, D. (2011). Where Is My Bus? Impact of mobile real-time information on the perceived and actual wait time of transit riders. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 45(8), 839–848. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2011.06.010>
- 16 Fishman, E., Washington, S., & Haworth, N. (2013). Bike Share: A Synthesis of the Literature. *Transport Reviews*, 33(2), 148–165. <https://doi.org/10.1080/01441647.2013.775612>
- 17 Shaheen, S., Elliot, M., Cohen, A., & Finon, R. (2012). Public Bike Sharing in North America: Early Operator and User Understanding | Mineta Transportation Institute Research Report. Geraadpleegd 21 december 2016, van <http://transweb.sjsu.edu/project/1029.html>
- 18 Dong, Z., Mokhtarian, P. L., Circella, G., & Allison, J. R. (2015). The estimation of changes in rail ridership through an onboard survey: did free Wi-Fi make a difference to Amtrak's Capitol Corridor service? *Transportation*, 42(1), 123–142. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s11116-014-9532-7>
- 19 Bertolini, L., & Dijst, M. (2003). Mobility Environments and Network Cities. *Journal of Urban Design*, 8(1), 27–43. <https://doi.org/10.1080/1357480032000064755>
- 20 Gripsrud, M., & Hjorthol, R. (2012). Working on the train: from "dead time" to productive and vital time. *Transportation*, 39(5), 941–956. <https://doi.org/10.1007/s11116-012-9396-7>
- 21 ProRail. (2017). Reizigersvervoer | ProRail reports - Prestaties Punctualiteit Afgelopen 12 maanden (stand 04-01-2017). Geraadpleegd 4 januari 2017, van http://prestaties.ProRail.nl/reizigersvervoer/cDU174_Reizigersvervoer.aspx
- 22 TransitCenter. (2016). *Who's on Board study: What do transit riders most care about?* Geraadpleegd van <https://www.scribd.com/document/318210679/Who-s-on-Board-study>

Bijlage 4a – Alle stations Brabant inclusief stations typering

*Wijk: gebruikt voor OAD					KNOOPWAARDE			PLAATSWAARDE	Belevingswaarde		
BRABANT	Vervoerder	Klasse	P+R Type	Wijk*	Trein-waarde	OV-waarde	Knoop-waarde	OAD	Plaats-waarde	SBM aug 2016	In- en uitstappers 2015
Bd-Prinsenbeek	NS	Basis	Local	Prinsenbeek	0,1	0,2	0,3	1064	0,5	43,4%	1589
Bergen op Zoom	NS	Basis	Remote	Oude stad	0,1	0,2	0,3	2648	0,75	34,3%	6939
Best	NS	Basis	Local	Best	0,2	0,2	0,4	1352	0,5	73,4%	5263
Boxmeer	Veolia	Basis	Remote	Boxmeer	0,2	0,2	0,4	1087	0,5	70,2%	
Boxtel	NS	Basis	Remote	Boxtel	0,2	0,2	0,4	1390	0,5	64,9%	5917
Breda	NS	Mega	Remote	Centrum	0,5	0,3	0,8	3554	0,75	84,2%	30554
Cuijk	Veolia	Basis	Remote	Cuijk	0,2	0,2	0,4	1035	0,5	69,7%	
Deurne	NS	Basis	Remote	Deurne	0,3	0,2	0,5	1021	0,5	66,7%	4333
Ehv Stadion (event)	NS	Halte	Remote	Strijp	0	0,2	0,2	2130	0,5	-	
Eindhoven	NS	Mega	Remote	Centrum	0,4	0,3	0,7	3386	0,75	74,0%	60450
Etten-Leur	NS	Basis	Remote	Midden woongebied	0,1	0,2	0,3	2028	0,5	49,4%	3241
Geldrop	NS	Basis	Remote	Geldrop	0,1	0	0,1	1465	0,5	63,5%	1509
Gilze-Rijen	NS	Basis	Remote	Rijen	0,1	0,2	0,3	1336	0,5	64,5%	2529
Heeze	NS	Halte	Remote	Heeze	0,1	0,2	0,3	716	0,25	75,3%	1568
Helmond	NS	Basis	Remote	Binnenstad	0,3	0,2	0,5	2712	0,75	85,9%	6807
Hlm-Brandevoort	NS	Basis	Remote	Brandevoort	0,1	0,1	0,2	994	0,25	70,2%	1057
Hlm-Brouwhuis	NS	Basis	Remote	Brouwhuis	0,1	0	0,1	1279	0,5	51,9%	1767
Hlm-'t Hout	NS	Basis	Remote	t hout	0,1	0,1	0,2	1457	0,5	64,0%	1137
Ht-Oost	NS	Basis	Per/Rem.	Muntel en Vliert	0,1	0,2	0,3	3324	0,75	40,9%	1616
Lage Zwaluwe	NS	Basis	Local	Lage Zwaluwe	0,2	0,2	0,4	370	0	34,9%	883
Maarheeze	NS	Halte	Local	Maarheeze	0,1	0,2	0,3	547	0,25	68,6%	1333
Oisterwijk	NS	Basis	Remote	Oisterwijk	0,1	0,2	0,3	952	0,25	67,8%	2311
Oss	NS	Basis	Remote	Centrum	0,3	0,2	0,5	2606	0,75	62,3%	8078
Oudenbosch	NS	Basis	Remote	Oudenbosch	0,1	0,2	0,3	1009	0,5	55,4%	1254
Ravenstein	NS	Basis	Remote	Ravenstein	0,2	0,1	0,3	399	0	69,6%	1413
Tb Reeshof	NS	Basis	Remote	Tilburg Reeshof	0,1	0,2	0,3	1410	0,5	67,2%	2556
Roosendaal	NS	Plus	Remote	Centrum	0,4	0,2	0,6	2751	0,75	59,8%	10399
Rosmalen	NS	Basis	Remote	Rosmalen Noord	0,1	0,2	0,3	1363	0,5	66,5%	2364
's-Hertogenbosch	NS	Mega	Remote	Binnenstad	0,3	0,3	0,6	3613	0,75	77,4%	43172
Strijp-S	NS	Basis	Remote	Strijp	0,2	0	0,2	2130	0,5	40,1%	
Tilburg	NS	Mega	Remote	Centrum	0,3	0,3	0,6	4940	0,75	72,2%	32158
Tb Universiteit	NS	Basis	Remote	West	0,2	0,2	0,4	2674	0,75	60,7%	6929
Vierlingsbeek	Veolia	Halte	Local	Vierlingsbeek	0,2	0,1	0,3	278	0	81,4%	
Vught	NS	Basis	Per/Rem.	Vught	0,1	0	0,1	1212	0,5	80,4%	1976
Oss West	NS	Basis	Remote	Ruwaard	0,2	0	0,2	1589	0,5	48,0%	1833
Zevenbergen	NS	Basis	Remote	Zevenbergen	0,1	0,2	0,3	1288	0,5	70,4%	1243

Bijlage 4b – Alle stations Limburg inclusief stations typering

*Wijk: gebruikt voor OAD					KNOOPWAARDE			PLAATSWAARDE		Belevingswaarde	In-/uitstappers 2015
LIMBURG	Vervoerder	Type station	P+R Type	Wijk*	Trein- waarde	OV- waarde	Knoop- waarde	OAD- waarde	Plaats- waarde	SBM Augustus 2016	
Beek-Elisloo	NS	Basis	Remote	Beek-Spaubeek	0,1	0,2	0,3	965	0,25	66,0%	2028
Blerick	NS/Veolia	Halte	Remote	Blerick-Noord	0,3	0,2	0,5	1971	0,5	31,2%	1131
Bunde	NS	Halte	Remote	Bunde - Geulle	0,1	0,2	0,3	515	0,25	84,0%	872
Chevremont	Veolia	Halte	Remote	Kerkrade-Noord	0,1	0	0,1	1194	0,5	-	
De Kissel	Veolia/NS/DB	Halte	Per./rem.	Molenberg	0,1	0	0,1	1747	0,5	74,7%	
Echt	NS	Halte	Remote	Echt	0,1	0,2	0,3	1072	0,5	61,9%	2263
Eijsden	NS/NMBS	Halte	Remote	Eijsden	0,1	0	0,1	711	0,25	-	162
Eygelshoven	Veolia	Halte	Remote	Kerkrade-Noord	0,1	0	0,1	1194	0,5	-	
Egh-Markt	NS/DB	Halte	Remote	Kerkrade-Noord	0,1	0,1	0,2	1194	0,5	-	
Geleen Oost	NS	Basis	Remote	Geleen	0,1	0,2	0,3	1746	0,5	61,5%	627
Geleen-Lutterade	NS	Basis	Remote	Geleen	0,1	0,1	0,2	1746	0,5	57,6%	1357
Heerlen	Veolia/NS	Plus	Remote	Heerlen-Centrum	0,3	0,3	0,6	2661	0,75	47,4%	7491
Hoensbroek	NS	Halte	Remote	de Koumen	0,1	0	0,1	939	0,25	-	202
Horst-Sevenum	NS	Basis	Local	Sevenum	0,1	0,2	0,3	504	0,25	77,6%	2675
Houthem-Sint Gerlach	Veolia	Halte	Remote	H. St-Gerlach	0,1	0	0,1	271	0	-	
Kerkrade Centrum	Veolia	Halte	Remote	Kerkrade-oost	0,1	0,2	0,3	2214	0,5	55,1%	
Klimmen-Ransdaal	Veolia	Halte	Remote	V.h. Voerendaal	0,1	0	0,1	183	0	97,8%	
Landgraaf	Veolia/NS/DB	Halte	Remote	Schaesberg	0,4	0	0,4	1518	0,5	70,9%	
Maastricht	Veolia/NS	Plus	Remote	Centrum	0,3	0,3	0,6	3646	0,75	75,8%	15633
Meerssen	Veolia	Halte	Remote	Meerssen	0,2	0,2	0,4	753	0,25	88,2%	
Mook Molenhoek	Veolia	Halte	Local	Mook	0,2	0,1	0,3	474	0	77,4%	
Noord	Veolia	Halte	Periferie	Buitenwijk Oost	0,1	0,1	0,2	2191	0,5	-	
Nuth	NS	Halte	Remote	Nuth	0,1	0,2	0,3	699	0,25	58,3%	481
Randwyck	Veolia/NS/NMBS	Basis	Remote	Buitenwijk Zuidoost	0,2	0,2	0,4	1643	0,5	60,6%	1776
Reuver	Veolia	Halte	Remote	Reuver	0,2	0,1	0,3	829	0,25	76,8%	
Roermond	NS/Veolia	Plus	Remote	Centrum	0,3	0,3	0,6	1938	0,5	68,3%	13274
Schin op Geul	Veolia	Halte	Local	Schin op Geul	0,1	0	0,1	247	0	-	
Schinnen	NS	Halte	Remote	Schinnen	0,1	0,1	0,2	400	0	-	246
Sittard	NS	Plus	Remote	Sittard	0,3	0,3	0,6	1681	0,5	75,0%	12110
Spaubeek	NS	Halte	Local	Beek-Spaubeek	0,1	0	0,1	965	0,25	67,4%	261
Susteren	NS	Basis	Local	Susteren	0,1	0,1	0,2	831	0,25	65,2%	918
Swalmen	Veolia	Halte	Remote	Swalmen	0,1	0,1	0,2	664	0,25	77,8%	
Tegelen	Veolia	Basis	Remote	Tegelen-Centrum	0,1	0,1	0,2	1376	0,5	41,8%	
Valkenburg	Veolia	Basis	Remote	Valkenburg	0,2	0,2	0,4	978	0,25	92,3%	
Venlo	NS/Veolia	Basis	Remote	Venlo Centrum	0,3	0,3	0,6	2740	0,75	60,8%	4370
Venray	Veolia	Basis	Remote	Overige Kernen	0,2	0,2	0,4	194	0	67,1%	
Voerendaal	Veolia	Halte	Remote	Voerendaal	0,1	0,1	0,2	783	0,25	-	
Weert	NS	Basis	Remote	Weert-centrum	0,3	0,3	0,6	2372	0,5	66,9%	7694
Woonboulevard	Veolia	Basis	Local	Wlbdv-Ten Esschen	0,1	0	0,1	447	0	-	

Bijlage 5 – Geselecteerde cases inclusief stations typering

*Wijk: gebruikt voor OAD						KNOOPWAARDE			PLAATSWAARDE		Belevingswaarde	In-/uit-stappers 2015
Provincie	Station	Vervoerder	Type station	P+R Type	Wijk*	Trein-waarde	OV-waarde	Knoop-waarde	OAD-waarde	Plaats-waarde	SBM Augustus 2016	
Brabant	Best	NS	Basis	Local	Best	0,2	0,2	0,4	1352	0,5	73,4%	5263
Brabant	Brandevoort	NS	Basis	Remote	Brandevoort	0,1	0,1	0,2	994	0,25	70,2%	1057
Brabant	Heeze	NS	Halte	Remote	Heeze	0,1	0,2	0,3	716	0,25	75,3%	1568
Brabant	Lage Zwaluwe	NS	Basis	Local	Lage Zwaluwe	0,2	0,2	0,4	370	0	34,9%	883
Brabant	Breda-Prinsenbeek	NS	Basis	Local	Prinsenbeek	0,1	0,2	0,3	1064	0,5	43,4%	1589
Brabant	Strijp-S	NS	Basis	Remote	Strijp	0,2	0	0,2	2130	0,5	40,1%	-
Limburg	Beek-Elsloo	NS	Basis	Remote	Beek-Spaubeek	0,1	0,2	0,3	965	0,25	66,0%	2028
Limburg	Bunde	NS	Halte	Remote	Bunde - Geulle	0,1	0,2	0,3	515	0,25	84,0%	872
Limburg	Horst-Sevenum	NS	Basis	Local	Sevenum	0,1	0,2	0,3	504	0,25	77,6%	2675
Limburg	Nuth	NS	Halte	Remote	Nuth	0,1	0,2	0,3	699	0,25	58,3%	481
Limburg	Spaubeek	NS	Halte	Local	Beek-Spaubeek	0,1	0	0,1	965	0,25	67,4%	261
Limburg	Susteren	NS	Basis	Local	Susteren	0,1	0,1	0,2	831	0,25	65,2%	918

Bijlage 6 – Opzet interviewformat Gemeenten

Om verdere stappen te kunnen zetten in het optimaliseren van deze overstappunten, is onderzoek nodig naar de achterliggende knelpunten en succesfactoren achter de realisatie van verbeteringen op deze overstappunten. Het gaat hierbij niet puur om het vaststellen van het ontbreken van bepaalde voorzieningen, maar om de vraag waarom deze voorzieningen (nog) niet zijn gerealiseerd.

De onderstaande vragen zijn opgebouwd aan de hand van de fasen die nodig zijn voor een verbetering aan een station (deze zijn vastgesteld uit de literatuur in hoofdstuk 1).

Inleidende vraag (voor subjectief oordeel)

1. Hoe kijkt u als gemeente naar het overstappunt, ervaart u het overstappunt als een goed functionerend overstappunt of zijn er verbeteringen noodzakelijk?
2. Hoe zou u het overstappunt in zijn geheel beoordelen op een schaal van 1 tot 10?

Thema 1 – Mobiliteitsbeleid/Behoeften vanuit de gemeente

- a. Wat zijn de hoofdlijnen in het verkeersbeleid rondom openbaar vervoer?
 1. Ruimte voor specifieke beleidsvragen in de desbetreffende gemeente
 2. Hoe verloopt het verkeer op de hoofd toegangswegen van/naar het station?
 3. Wat is de modal split in de gemeente?
 4. Zijn er (speciale) fietsroutes beschikbaar van/naar het station?
- b. Zijn overstappunten ook een onderdeel van het OV beleid?
 1. Waarom is de keuze gemaakt?
 2. Welke prioriteit hebben overstappunten binnen het OV beleid?
- c. Is het duidelijk hoe het staat met de kwaliteit van de voorzieningen staan?
 1. Zo ja, op welke manier wordt deze kwaliteit gemeten?
 2. Is er behoefte aan een kwaliteitscontrole?
- d. Over welke voorzieningen is de gemeente tevreden op het overstappunt?
- e. Welke voorzieningen moeten worden verbeterd of moeten worden aangepast?
- f. Welke voorzieningen ontbreken er volgens de gemeente op het overstappunt?
- g. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

Thema 2 – Samenwerking met andere partijen

- a. Weet u wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel in een stationsomgeving?
 1. Is er een duidelijke verdeling aanwezig?
 2. Wordt deze verdeling als complex ervaren?
 3. Staat deze verdeling een goede samenwerking in de weg?
 4. Zijn er duidelijke aanspreekpunten beschikbaar vanuit alle betrokken partijen?
 5. Zijn er nog speciale samenwerkingsverbanden of projecten waar met deze partijen wordt samengewerkt (Beter Benutten, Spoortafels?)?
 - i. Zo ja, hoe worden deze verbanden ervaren? Hebben deze verbanden een meerwaarde?
 - ii. Zo nee, zou een dergelijk samenwerkingsverband helpen bij het verbeteren van het overstappunt in uw gemeente?
- b. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

Thema 3 – Verdere ontwikkeling van het beleid met samenwerkende partijen -> gemeenschappelijke doelen/principes

- a. Zijn de belangen en wensen vanuit alle partijen duidelijk voor de gemeente?
 1. Is er geprobeerd om deze belangen en wensen te bundelen tot gemeenschappelijke belangen en doelstellingen?

2. Is hierbij hulp gekregen van een onafhankelijke derde partij of is er een wens om een onafhankelijke coördinerende partij aan te stellen die dit soort processen moet verbeteren?
- b. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

Thema 4/5 – Criteria + Projecten/Plannen opstellen

- a. Is het duidelijk op welke criteria toekomstige plannen/projecten worden beoordeeld?
- b. Zijn er plannen of projecten opgesteld voor het optimaliseren van het overstappunt?
Zo ja:
 1. Kunt u deze plannen/projecten kort toelichten?
 2. In welk jaar zijn deze plannen/projecten voor het eerst opgesteld?
 3. Wordt de opgestelde tijdsplanning gehaald? / Loopt het project op schema?
 - Hoe komt het dat de tijdsplanning wel of niet is gehaald?
 Zo nee:
 4. Waardoor zijn er geen plannen of projecten opgesteld voor het optimaliseren van het overstappunt?
- c. Is er gebruik gemaakt van kennis uit bestaande andere overstappunten (best of worse practices)?
 1. Zo ja, op wiens initiatief gebeurde dit en welke overstappunten zijn hiervoor gebruikt?
 2. Zo nee, waarom is hier geen gebruik van gemaakt?
- d. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

Thema 6+7 – Criteria toepassen + Afwegingen maken/Keuzes maken tussen projecten en plannen

- a. Kunt u uitleggen op welke manier een keuze is gemaakt voor een bepaald plan/project/optie (welke methode; MKBA/MCA etc., welke stappen zijn er gezet)?
 1. Gebeurde dit in een samenwerkende/gezamenlijke setting?
 2. Was het mogelijk om de verschillende belangen te bundelen tot een gemeenschappelijk belang waarmee kon worden verder gewerkt?
- b. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

Thema 8 – Implementatie van het project en plan (+ Monitoring)

- a. Zijn er afspraken gemaakt voor de taakverdeling van het project/plan?
 1. Zo ja, verliep dit proces gemakkelijk of moeilijk? Wat ging hier goed of wat kan hier worden verbeterd?
 2. Zo nee, waarom zijn er geen afspraken gemaakt voor deze verdelingen?
- b. Hoe verliep de verdeling qua financiën? Verliep dit makkelijk of moeizaam? Wie neemt hierin het initiatief of wie zou hier het initiatief moeten nemen?
- c. Hoe verliep de realisatie van het project/plan?
- d. Hoe verliep de fase na de realisatie, oftewel hoe verliep het verdere beheer en monitoring?
 1. Zijn de vooropgestelde doelen behaald?
 2. Heeft het uitgevoerde plan/project nog steeds een positief effect op de stationsomgeving?
- e. Heeft deze fase een vertragend, neutraal of versneld effect gehad op het verbeteren van het overstappunt?

(Thema 9 –) Algemene afsluitende opmerkingen

- a. Waar is de gemeente trots op of wat moet er absoluut worden verbeterd?
 1. In het geval van het moet beter; welke zaken verdienen nog de aandacht en met welke prioriteit?
- b. Ruimte voor aanvullende opmerkingen.

Bijlage 7 – Opzet interviewformat NS Stations/ProRail/Provincie (Limburg)

Om verdere stappen te kunnen zetten in het optimaliseren van deze overstappunten, is onderzoek nodig naar de achterliggende knelpunten en succesfactoren achter de realisatie van verbeteringen op deze overstappunten. Het gaat hierbij niet puur om het vaststellen van het ontbreken van bepaalde voorzieningen, maar om de vraag waarom deze voorzieningen (nog) niet zijn gerealiseerd.

De onderstaande vragen zijn opgebouwd aan de hand van de fasen die nodig zijn voor een verbetering aan een station (deze zijn vastgesteld uit de literatuur in hoofdstuk 1).

Let op! In onderstaand voorbeeld is het format voor NS Stations uitgeschreven, de interviewformats voor ProRail en de provincie zijn qua vragen gelijk aan onderstaand format.

Inleidende vraag (positie overstappunten binnen NS Stations)*

- a. Op welke manier zijn overstappunten opgenomen in jullie werkwijze? (toelichting bij deze vraag: het gaat hierbij globaal over de positie van overstappunten binnen een organisatie als NS; wat is het belang van overstappunten voor NS Stations, hoe gaan jullie hiermee om, is dit een dagelijkse activiteit, welke personen/functies zijn verantwoordelijk binnen dit proces?)

Thema 1 – Mobiliteitsbeleid/Behoeften vanuit NS Stations

- b. Op welke manier vindt (landelijk) de prioritering plaats van de verschillende overstappunten?
 1. Welke omstandigheden zijn er nodig waarbij NS Stations zegt: dit station moeten wij gaan verbeteren? Gebeurt dit op een proactieve of reactieve manier?
 2. Wat zijn de vervolgstappen wanneer er wordt besloten dat een bepaald station speciale aandacht verdient? Zie ook T1C -> initiatief?
- c. Wie neemt in de meeste gevallen het initiatief voor het verbeteren van een overstappunt en wie zou volgens NS Stations het initiatief moeten nemen voor het verbeteren van een overstappunt?

Thema 2/3 – Samenwerking met andere partijen + Verdere ontwikkeling van de werkwijze met samenwerkende partijen -> gemeenschappelijke doelen/principes

- c. Wat is de rol van NS Stations binnen de ontwikkeling van verbeteringen aan bestaande overstappunten?
- d. Weet u wie verantwoordelijk is voor welk onderdeel in een (gemiddelde) stationsomgeving?
 1. Is er een duidelijke verdeling aanwezig (verantwoordelijkheden/eigendom)?
 2. Wordt deze verdeling als complex ervaren?
 3. Staat deze verdeling een goede samenwerking in de weg?
 4. Zijn er duidelijke aanspreekpunten beschikbaar vanuit alle betrokken partijen?
 5. Zijn er nog speciale samenwerkingsverbanden waar u aan meewerkt?
 - iii. Zo ja, hoe worden deze verbanden ervaren? Hebben deze verbanden een meerwaarde?
 - iv. Zo nee, zou een dergelijk samenwerkingsverband helpen bij het verbeteren van het overstappunt in uw gemeente?
- b. Hoe werd/wordt de samenwerking tijdens projecten ervaren?
- c. Is het vaak mogelijk/niet mogelijk om tot gemeenschappelijke doelen/principes te komen?

Thema 4/5 – Criteria + Projecten/Plannen opstellen

- a. Zijn er grote projecten of plannen in uw werkgebied die mij meer inzicht kunnen bieden in de werkwijze/rol van NS Stations in het verbeteren van overstappunten?
 1. Kunt u deze plannen/projecten kort toelichten?
 2. In welk jaar zijn deze plannen/projecten voor het eerst opgesteld?
 3. Wordt de opgestelde tijdsplanning gehaald? / Loopt het project op schema?
 - Hoe komt het volgens NS Stations dat de tijdsplanning hier wel of niet is gehaald?

Thema 6+7 – Criteria toepassen + Afwegingen maken/Keuzes maken tussen projecten en plannen

- c. Kunt u uitleggen op welke manier een keuze is gemaakt voor een bepaald plan/project/optie (welke methode; MKBA/MCA etc., welke stappen zijn er gezet)?
 - 1. Zijn hier vastgestelde procedures voor binnen NS Stations?
 - 2. Gebeurde dit in een samenwerkende/gezamenlijke setting?
 - 3. Was het mogelijk om de verschillende belangen te bundelen tot een gemeenschappelijk belang waarmee kon worden verder gewerkt in eerdere cases?

Thema 8 – Implementatie van het project en plan (+ Monitoring)

- f. Hoe zien jullie de rol van NS Stations binnen de implementatiefase en hoe pakken jullie deze rol op?
 - 1. Verliep dit proces gemakkelijk of moeilijk? Wat ging hier goed of wat kan hier worden verbeterd?
 - 2. Zijn de andere partijen ook tevreden met deze rol die NS Stations hierin neemt?
- g. Wat is de rol van NS Stations binnen de financiën? Welke partij neemt in deze fase normaal gesproken het initiatief of wie zou hier het initiatief moeten nemen?
- h. Hoe ziet een realisatiefase eruit van een project waarbij een stationsomgeving wordt verbeterd vanuit het oogpunt van NS Stations en wat gaat hierin goed en wat kan hierin beter? (= de fase nadat is besloten om een bepaald project te realiseren/wanneer de financiën hiervoor ook zijn geregeld).
- i. Welke rol heeft NS Stations binnen het beheer en monitoring na afloop?
 - 1. Wanneer zijn jullie tevreden over een eindresultaat, meten jullie dit met een bepaald instrument/methode?
 - 2. Volgt er nog een overleg met de andere partijen over deze fase of wordt deze fase vaak niet uitgevoerd?

(Thema 9 –) Algemene afsluitende opmerkingen

- a. De hoofdvraag van de scriptie is wat zijn de succesfactoren en knelpunten achter het realiseren van verbeteringen aan overstappunten, wat zijn nu deze succesfactoren en knelpunten volgens NS Stations?
- b. Waar zijn jullie nu als NS Stations trots op qua processen of qua voorbeelden van verbeterde overstappunten?
- c. Ruimte voor aanvullende opmerkingen.

Bijlage 8 – Overzicht categorieën interviews gemeenten

Inleiding oordeel

Positief algeheel oordeel
Negatief algeheel oordeel
Beleving probleem

Beleid

Opgenomen in gemeentelijk beleid
Niet opgenomen in gemeentelijk beleid
Prioriteit binnen beleid
Geen prioriteit binnen beleid

Kwaliteit voorzieningen

Bekend
Niet bekend
Goede voorzieningen (tevreden)
Slechte voorzieningen (verbeteringen nodig)
Ontbrekende voorzieningen

Verantwoordelijkheden

Verdeling duidelijk ja
Verdeling duidelijk nee
Verdeling en samenwerking positief
Verdeling en samenwerking negatief
Duidelijke aanspreekpunten ja
Duidelijke aanspreekpunten nee
Samenwerkingsverbanden aanwezig
Samenwerkingsverbanden afwezig

Samenwerking

Goed verloop
Slecht verloop

Gemeenschappelijke doelen/principes

Mogelijk
Niet mogelijk

Projecten

Projecten aanwezig
Projecten niet aanwezig
Tijdsplanning gehaald / op schema
Tijdsplanning niet gehaald / achter op schema

Keuzes maken

Manier van keuze maken
Samenwerkende/gemeenschappelijke setting/belang
Geen samenwerkende/gemeenschappelijke setting/belang

Uitvoering

Financiën

Gemeente betaalt alleen
Gemeente + provincie betalen (co-financiering)
NS Stations/ProRail betaalt alleen
Externe partij
Combinatie van alle partijen

Slecht verloop
Goed verloop
Doelen behaald (positief effect)
Doelen niet behaald

Trots

Verbeteringen mogelijk
Afsluitende opmerkingen

Bijlage 9 – Alle beoordelingen van alle cases (ingevulde checklist)

STATIONS	DISSATISFIERS																				SATISFIERS								EIND- SCORES																			
	Betrouwbaarheid & Veiligheid												Snelheid				Gemak										Comfort				Beleving																	
LIMBURG	Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Levendigheid	Verlichting	Schoon en verzorgde uitstraling	Toezicht en Bewaking	Bewaakte Fietsenstalling	Verkeersveiligheid	Congestie (Auto)	Voldoende Parkeercapaciteit (Auto)	Voldoende Parkeercapaciteit (Fiets)	Hoge punctualiteit OV	Totaal Betrouwbaarheid en Veiligheid		Percentage Betrouwbaarheid & Veiligheid		Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Hoge frequentie tijdens de spits	Hoge frequentie dal overdag	Hoge frequentie dal avond/nacht	Totaal Snelheid	Percentage Snelheid	Directe looproutes op het terrein	Directe looproutes van/naar het terrein	Korte loopafstand bus-OV	Korte loopafstand Fiets-OV	Korte loopafstand Auto-OV	OV-Fiets	Taxi / NS-Zonetaxi	Overbrugbare hoogteverschillen	Invalidenparkeerplaatsen	Actueel reisinformatie OV	Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Totaal Gemak	Percentage Gemak	Totaalscore Dissatisfiers	Percentage Dissatisfiers	Aanwezigheid van WiFi	Verwarmde wachtruimte	Horecavoorzieningen	Totaal Comfort	Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Commerciële dienstverlening	Totaal Beleving	Totaalscore Satisfiers	Totaal Station	Percentuele score station*		
	0	1	1	1	-1	0	1	1	1	1	1	7	82%	-1	0	0	-1	-2	25%	1	1	-1	1	1	-1	0	1	1	1	1	6	77%	11	71%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37,0	71%		
	1	1	0	1	-1	0	1	1	-1	1	1	5	73%	-1	0	0	-1	-2	25%	1	1	-1	1	1	-1	-1	1	1	1	1	5	73%	8	65%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34,0	65%		
	1	-1	0	1	-1	0	0	1	1	1	1	4	68%	-1	0	0	-1	-2	25%	1	1	-1	1	1	-1	-1	1	1	1	1	5	73%	7	63%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33,0	63%		
	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	8	86%	0	0	0	-1	-1	38%	1	-1	1	1	1	-1	0	1	1	1	1	6	77%	13	75%	0	0	1	1	0	0,5	0,5	1,5	40,5	78%			
	1	1	1	1	1	-1	0	1	1	1	1	1	8	86%	1	0	0	-1	0	50%	1	1	1	1	1	1	-1	0	1	1	1	1	8	86%	16	81%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42,0	81%
	1	0	1	1	1	-1	0	1	0	-1	1	-1	2	59%	1	1	1	1	4	100%	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	9	91%	15	79%	0	0	1	1	0	0,5	0,5	1,5	42,5	82%			
	BRABANT																																															
	Heeze	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	-1	7	82%	1	0	0	-1	0	50%	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	9	91%	16	81%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42,0	81%	
	Lage-Zwaluwe	1	-1	1	1	0	0	1	0	-1	1	-1	2	59%	1	1	1	0	3	88%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%	16	81%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42,0	81%	
Zevenbergen	1	1	1	1	-1	0	1	1	0	1	-1	5	73%	1	0	0	-1	0	50%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	95%	15	79%	0	0	1	1	0	0,5	0,5	1,5	42,5	82%				
Best	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	8	86%	1	1	1	1	4	100%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	100%	23	94%	0	0	1	1	0	0,5	0,5	1,5	50,5	97%			

Dit ***scoringspercentage** laat zien hoeveel procent van de voorzieningen die reizigers graag zien op stations is gerealiseerd, rekening houdend met het feit dat satisfiers (comfort, beleving) zijn geteld als extra punten. Door deze laatste toevoeging is het in theorie mogelijk dat een station hoger dan 100% scoort, namelijk 110%. De laatste 10% kan dus alleen worden behaald wanneer alle satisfiers aanwezig zijn. Zie voor de complete toelichting paragraaf 3.1.1.

Bijlage 9a – Beoordelingsformulier Geleen Oost

STATION GELEEN-OOST

Treindiensten: SPR 6800 - Sittard<> Heerlen (vervoerder: NS)

Busdiensten: Geen bussen (<100 meter)

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Grote bomen hinderen het zicht	0			
Levendigheid	Omliggende woonwijk	1			
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1	30-jan	Bezetting	
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of bewaking	-1	28/70	40,0%	<Auto
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0	140/500	28,0%	<Fiets
Verkeersveiligheid	ETW 30 inrichting	1			
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	1-feb	Bezetting	
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende parkeerplaats capaciteit	1	26/70	40%	<Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende fietsenstalling capaciteit	1	125/500	25%	<Fiets
Hoge punctualiteit OV	93,1% (gemeten op 28/1)	1			
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		7			
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Geen overstap >100 m	-1	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0			
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1			
Totaal Snelheid		-2			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig	1			
Korte loopafstand bus-OV	118,5 m	-1			
Korte loopafstand Fiets-OV	38,1 m	1			
Korte loopafstand Auto-OV	61,5 m	1			
OV-Fiets	Niet aanwezig	-1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxistandplaats	0			
Overbrugbare hoogteverschillen	Geen bijzondere hoogteverschillen	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		6			
Totaalscore Dissatisfiers		11			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Afwezig	0			
Totaal Comfort		0			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0			
Totaal Beleving		0			
Totaalscore Satisfiers		0			
Totaalscore station		11			

Bijlage 9b – Beoordelingsformulier Geleen-Lutterade

STATION GELEEN-LUTTERADE

Treindiensten: SPR 6900 - Roermond<>Sittard<>Maastricht Randwyck (vervoerder: NS)

Busdiensten: Geen bussen (<100 meter)

	Notities	Score				
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1				
Levendigheid	Ligging woonwijk/gedeelte centrum	1				
Verlichting	Parkeerterrein matig verlicht, Overige in orde	0	30-jan		Bezetting	
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1	18/18	28/28	100,0%	<Auto
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of bewaking	-1	19/50	50/150	34,5%	<Fiets
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0				
Verkeersveiligheid	Directe nabijheid: ETW 30km (Chemelot zijde)	1	1-feb		Bezetting	
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	18/18	28/28	100%	<Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Overbezetting >100%	-1	25/50	60/150	43%	<Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende capaciteit	1				
Hoge punctualiteit OV	93% (28/1)	1				
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		5				
Overstap van bus op trein is optimaal (vw)	>100 meter - geen aansluiting	-1	< Tijdens NS-dienstregeling 2016			
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0				
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0				
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1				
Totaal Snelheid		-2				
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1				
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig	1				
Korte loopafstand bus-OV	178 meter	-1				
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1				
Korte loopafstand Auto-OV	88 meter	1				
OV-Fiets	Afwezig	-1				
Taxi / NS-Zonetaxi	Afwezig	-1				
Overbrugbare hoogteverschillen	Geen bijzondere hoogteverschillen	1				
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1				
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig	1				
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1				
Totaal Gemak		5				
Totaalscore Dissatisfiers		8				
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0				
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0				
Horecavoorzieningen	Afwezig	0				
Totaal Comfort		0				
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0				
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0				
Totaal Beleving		0				
Totaalscore Satisfiers		0				
Totaalscore station		8				

Bijlage 9c – Beoordelingsformulier Spaubeek

STATION SPAUBEK

Treindiensten: SPR 6800 - Sittard<> Heerlen (vervoerder: NS)

Busdiensten: Geen bussen (<100 meter)

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1			
Levendigheid	Geen levendigheid (bosrijke omgeving)	-1			
Verlichting	Toegang vanuit achterzijde (parkeerzijde) beperkt verlicht	0	30-jan	Bezetting	
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1	8/35 pl	22,9%	<Auto
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of bewaking	-1	30/32	2/32 pl	50,0% <Fiets
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0			
Verkeersveiligheid	GOW niet gescheiden	0	10-feb	Bezetting	
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	10/35 pl	29%	<Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende	1	24/32	3/32 pl	42% <Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende	1			
Hoge punctualiteit OV	96,5% (28/1)	1			
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		4			
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	geen busaansluiting in de nabije omgeving	-1	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0			
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1			
Totaal Snelheid		-2			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig	1			
Korte loopafstand bus-OV	geen busaansluiting in de nabije omgeving	-1			
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	<20 meter	1			
OV-Fiets	Afwezig	-1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Afwezig	-1			
Overbrugbare hoogteverschillen	Afwezig	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reis informatie OV	Aanwezig	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		5			
Totaalscore Dissatisfiers		7			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Afwezig	0			
Totaal Comfort		0			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0			
Totaal Beleving		0			
Totaalscore Satisfiers		0			
Totaalscore station		7			

Bijlage 9d – Beoordelingsformulier Beek-Elsloo

STATION BEEK-ELSLOO

Treindiensten: SPR 6900 - Roermond<>Sittard<>Maastricht Randwyck (vervoerder: NS)

Busdiensten: Div. buslijnen richting Sittard/Maastricht/Heerlen(Scholieren/Stein/Beek/Elsloo)

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1			
Levendigheid	Woonwijk/industrialpark ligging	1			
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1			
Toezicht en Bewaking	Cameratoezicht aanwezig	0			
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0	30-jan	Bezetting	
Verkeersveiligheid	GOW niet gescheiden	0	100/120	83,3%	<Auto
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	304/464	64,7%	<Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende capaciteit	1			
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende capaciteit	1	1-feb	Bezetting	
Hoge punctualiteit OV	96,5% (28/1)	1	90/120	75%	<Auto
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		8	320/464	69%	<Fiets
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Meerdere buslijnen, aantal aansluitingen krap, sommige lang, andere weer in orde	0	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0			
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1			
Totaal Snelheid		-1			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Vanuit Stein/Elsloo geen toegang	-1			
Korte loopafstand bus-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Fiets-OV	25 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	80 meter	1			
OV-Fiets	Afwezig	-1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxistandplaats	0			
Overbrugbare hoogteverschillen	Afwezig	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reis informatie OV	Aanwezig voor zowel voor/natransport+trein	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		6			
Totaalscore Dissatisfiers		13			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Aanwezige restauratie/Kiosk	1			
Totaal Comfort		1			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Tijdens kantooruren restauratie/kiosk	0,5			
Totaal Beleving		0,5			
Totaalscore Satisfiers		1,5			
Totaalscore station		14,5			

Bijlage 9e – Beoordelingsformulier Bunde

STATION BUNDE

Treindiensten: SPR 6900 - Roermond<>Sittard<>Maastricht Randwyck (vervoerder: NS)

Busdiensten: Stadsbus richting Maastricht

	Notities	Score	
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1	
Levendigheid	Woonwijk	1	
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1	
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1	
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of bewaking	-1	Nieuwe parkeerterrein niet meegeteld, nauwelijks bezetting
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0	
Verkeersveiligheid	ETW inrichting/30 km	1	30-jan Bezetting
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	55/75 pl 73,3% <Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende parkeer capaciteit	1	100/240 41,7% <Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende parkeer capaciteit	1	
Hoge punctualiteit OV	96,7% (28/1)	1	8-feb Bezetting
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		8	62/75 pl. 83% <Auto
			80/240 33% <Fiets
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Aansluiting op stadsbus Maastricht in orde	1	
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0	< Tijdens NS-dienstregeling 2016
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0	
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1	
Totaal Snelheid		0	
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1	
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig (ook vanaf achterzijde)	1	
Korte loopafstand bus-OV	<10 meter	1	
Korte loopafstand Fiets-OV	20-50 meter	1	
Korte loopafstand Auto-OV	65 meter	1	
OV-Fiets	Afwezig	-1	
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxistandplaats	0	
Overbrugbare hoogteverschillen	Afwezig	1	
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1	
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig voor bus/trein	1	
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1	
Totaal Gemak		8	
Totaalscore Dissatisfiers		16	
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0	
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0	
Horecavoorzieningen	Afwezig	0	
Totaal Comfort		0	
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0	
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0	
Totaal Beleving		0	
Totaalscore Satisfiers		0	
Totaalscore station		16	

Bijlage 9f – Beoordelingsformulier Horst-Sevenum

STATION HORST-SEVENUM

Treindiensten: IC1900/IC13500 Den-Haag/Schiphol-Eindhoven-Venlo

Busdiensten: Bussen richting Horst/Sevenum/Venlo/Venray

	Notities	Score		
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1		
Levendigheid	Redelijk afgelegen terrein (1-5 obj)	0		
Verlichting	Verlichting aanwezig	1	7-feb	Bezetting
Schoon en verzorgde uitstraling	Aanwezig	1	>10 foutparkeerders	100% <Auto
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of toezicht	-1	240/384	63% <Fiets
Bewaakte Fietsenstalling	Alleen fietskluizen aanwezig	0		
Verkeersveiligheid	ETW/GOW inrichting/30 km met vrijliggend fietspad	1	15-feb	Bezetting
Congestie (Auto)	Beperkte congestie (oranje)	0	>10 foutparkeerders	100% <Auto
Voldoende Parkeercapaciteit (Auto)	Voldoende parkeercapaciteit	-1	200/384	65% <Fiets
Voldoende Parkeercapaciteit (Fiets)	Voldoende parkeercapaciteit	1		
Hoge punctualiteit OV	86,2% (6/02)	-1		
Totaal Betrouwbaarheid en Veiligheid		2		
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Aansluiting 5 minuten op lijn 80 (belangrijkste reisrichting)	1	< Tijdens NS-dienstregeling 2016	
Hoge frequentie tijdens de spits	IC 2x per uur	1		
Hoge frequentie dal overdag	IC 2x per uur	1		
Hoge frequentie dal avond/nacht	IC 2x per uur	1		
Totaal Snelheid		4		
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1		
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig	1		
Korte loopafstand bus-OV	70 meter (tot nieuwe bushalte zuidzijde)	1		
Korte loopafstand Fiets-OV	20-50 meter	1		
Korte loopafstand Auto-OV	Varieert maar <100 meter	1		
OV-Fiets	Aanwezig	1		
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxistandplaats	0		
Overbrugbare hoogteverschillen	Afwezig	1		
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1		
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig voor trein, niet voor bus	0		
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1		
Totaal Gemak		9		
Totaalscore Dissatisfiers		15		
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0		
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0		
Horecavoorzieningen	Aanwezig	1		
Totaal Comfort		1		
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0		
Commerciële dienstverlening	Aanwezig	0,5		
Totaal Beleving		0,5		
Totaalscore Satisfiers		1,5		
Totaalscore station		16,5		

Bijlage 9g – Beoordelingsformulier Heeze

STATION HEEZE

Treindiensten: SPR Eindhoven-Weert

Busdiensten: Geen bussen, alleen buurtbussen

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1			
Levendigheid	Woonwijk	1			
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1			
Toezicht en Bewaking	Camera's aanwezig	0			
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0			
Verkeersveiligheid	ETW inrichting/30 km	1	7-feb	Bezetting	
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	60/84	71,4%	<Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende parkeer capaciteit	1	140/416	33,7%	<Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende parkeer capaciteit	1			
Hoge punctualiteit OV	86,8% (22/2)	-1	15-feb	Bezetting	
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		7	50/84	60%	<Auto
			160/416	38%	<Fiets
Overstap van bus op trein is optimaal (vw)	Alleen aansluiting op buurtbussen, in orde	1			
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 20:00 1x/u	-1			
Totaal Snelheid		0			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig (vanuit beide zijdes)	1			
Korte loopafstand bus-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	20 meter	1			
OV-Fiets	Aanwezig	1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxistandplaats	0			
Overbrugbare hoogteverschillen	Hellingbaan aanwezig (geen lift)	0			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		9			
Totaalscore Dissatisfiers		16			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Afwezig	0			
Totaal Comfort		0			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0			
Totaal Beleving		0			
Totaalscore Satisfiers		0			
Totaalscore station		16			

Bijlage 9h – Beoordelingsformulier Lage Zwaluwe

STATION LAGE ZWALUWE

Treindiensten: SPR Dordrecht-Breda/Roosendaal

Busdiensten: Lijnbus 123 naar Breda via LZ

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1			
Levendigheid	Afgelegen locatie (geen levendigheid)	-1			
Verlichting	Voldoende parkeercapaciteit	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1			
Toezicht en Bewaking	Camera's aanwezig	0			
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0			
Verkeersveiligheid	GOW met gescheiden fietsvoorzieningen	1			
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits op provinciale wegen; wel congestie op de snelweg	0			
Voldoende Parkeercapaciteit (Auto)	Voldoende parkeercapaciteit	-1			
Voldoende Parkeercapaciteit (Fiets)	Voldoende parkeercapaciteit	1			
Hoge punctualiteit OV	86,4% (22/2)	-1			
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		2			
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Aansluiting op stadsbus Maastricht in orde	1			
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 4x/uur	1			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 4x/u	1			
Hoge frequentie dal avond/nacht	Avond 2x/u	0			
Totaal Snelheid		3			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig (ook vanaf achterzijde)	1			
Korte loopafstand bus-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	20-50 meter	1			
OV-Fiets	Aanwezig	1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxi + NS ZoneTaxi	1			
Overbrugbare hoogteverschillen	Aanwezig maar lift aanwezig	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig voor bus/trein	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		11			
Totaalscore Dissatisfiers		16			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Afwezig	0			
Totaal Comfort		0			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Afwezig	0			
Totaal Beleving		0			
Totaalscore Satisfiers		0			
Totaalscore station		16			

13-feb	Bezetting		
>10 fout-parkeerders	100,0%	<Auto	
120/304	39,5%	<Fiets	
17-feb	Bezetting		
>10 fout-parkeerders	100,0%	<Auto	
120/304	39,5%	<Fiets	

< Tijdens NS-dienstregeling 2016

Bijlage 9i – Beoordelingsformulier Zevenbergen

STATION ZEVENBERGEN

Treindiensten: SPR Roosendaal-Lage Zwaluwe/Dordrecht

Busdiensten: Bussen richting Lage Zwaluwe, Fijnaart, Breda

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Overzichtelijk terrein	1			
Levendigheid	Woonwijk	1			
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1			
Toezicht en Bewaking	Geen camera's of bewaking	-1			
Bewaakte Fietsenstalling	Geen bewaakte fietsenstalling, wel kluizen	0			
Verkeersveiligheid	GOW met gescheiden fietspaden	1	13-feb	Bezetting	
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	120/150	80,0%	<Auto
Voldoende Parkeercapaciteit (Auto)	Voldoende parkeercapaciteit	0	150/600	25,0%	<Fiets
Voldoende Parkeercapaciteit (Fiets)	Voldoende parkeercapaciteit	1			
Hoge punctualiteit OV	85,8% (22/2)	-1	17-feb	Bezetting	
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		5	110/150	73%	<Auto
			100/600	17%	<Fiets
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Aansluitingen van/naar bussen in orde	1			
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR reed spits 2x/uur	0			
Hoge frequentie dal overdag	SPR reed overdag 2x/u	0	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie dal avond/nacht	Na 19:30 1x/u	-1			
Totaal Snelheid		0			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1			
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig (ook vanuit andere zijde langs het spoor)	1			
Korte loopafstand bus-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	50 meter	1			
OV-Fiets	Aanwezig	1			
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxi + NS ZoneTaxi	1			
Overbrugbare hoogteverschillen	Afwezig	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reisinformatie OV	Alleen voor trein	0			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		10			
Totaalscore Dissatisfiers		15			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Aanwezig	1			
Totaal Comfort		1			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Aanwezig	0,5			
Totaal Beleving		0,5			
Totaalscore Satisfiers		1,5			
Totaalscore station		16,5			

Bijlage 9j – Beoordelingsformulier Best

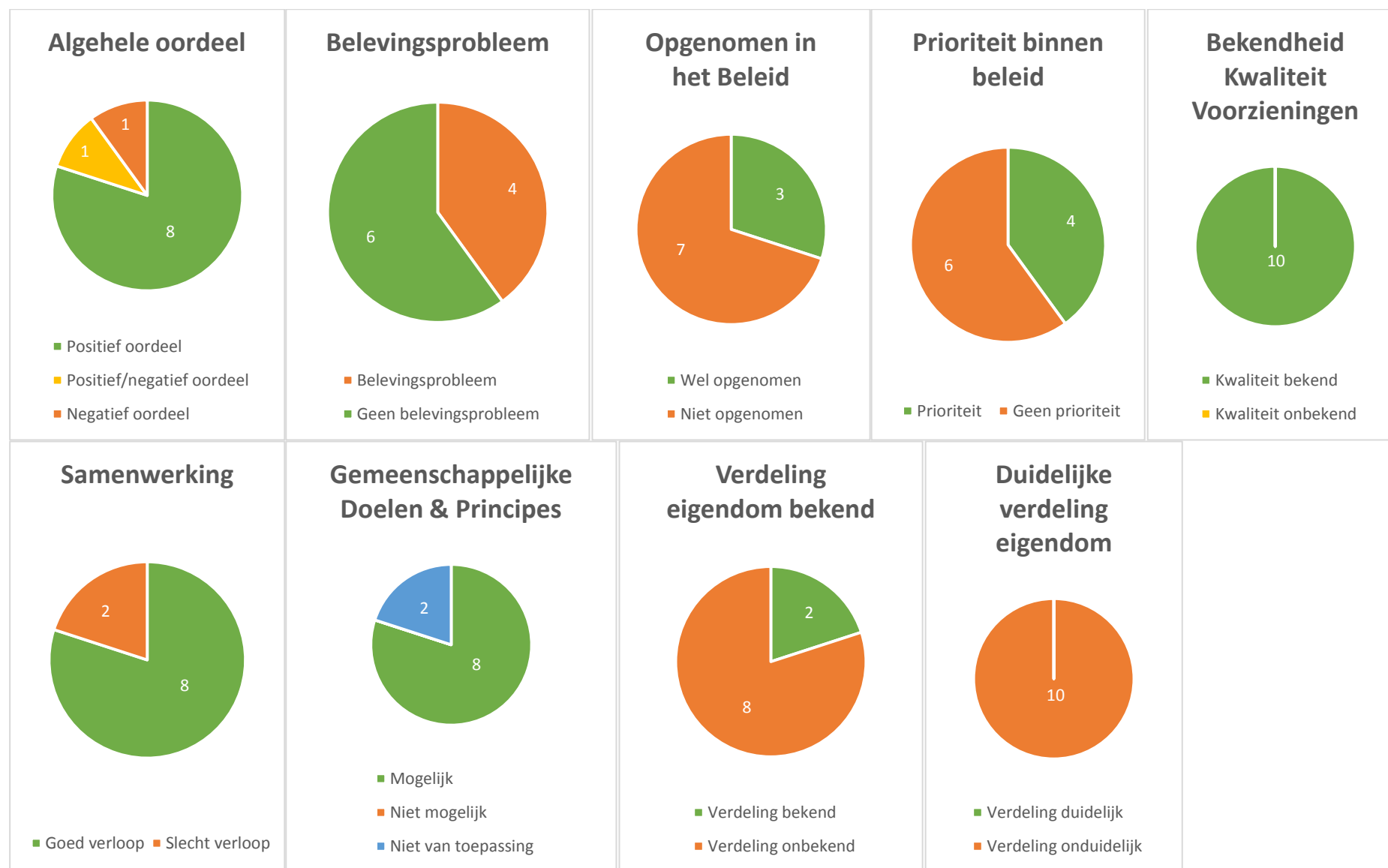
STATION BEST

Treindiensten: SPR Eindhoven-Tilburg/'s-Hertogenbosch

Busdiensten: Bussen richting Best/Tilburg/Eindhoven/Nuenen/Schijndel

	Notities	Score			
Zichtbaarheid/Overzichtelijkheid	Redelijke doorkijk maar onduidelijke objecten	0			
Levendigheid	Woonwijk/Centrumgebied	1			
Verlichting	Alles voldoende verlicht, geen black-spots	1			
Schoon en verzorgde uitstraling	Geen vervuiling/vandalisme	1			
Toezicht en Bewaking	Cameratoezicht aanwezig	0			
Bewaakte Fietsenstalling	Bewaakte fietsenstalling	1			
Verkeersveiligheid	ETW 30 km	1	15-feb	Bezetting	
Congestie (Auto)	Geen congestie in de spits	1	190/240	79,2%	<Auto
Voldoende Parkeer capaciteit (Auto)	Voldoende parkeer capaciteit	1		75,0%	<Fiets
Voldoende Parkeer capaciteit (Fiets)	Voldoende parkeer capaciteit	0			
Hoge punctualiteit OV	90,8% (22/2)	1	17-feb	Bezetting	
Totaal Betrouwbaarheid & Veiligheid		8	160/240	67%	<Auto
				75%	<Fiets
Overstap van bus op trein is optimaal (vv)	Aansluitingen op regiobussen aanwezig	1			
Hoge frequentie tijdens de spits	SPR rijdt 4x/u	1			
Hoge frequentie dal overdag	SPR rijdt 4x/u	1	< Tijdens NS-dienstregeling 2016		
Hoge frequentie dal avond/nacht	SPR rijdt 3x/u (vrijwel hele avond)	1			
Totaal Snelheid		4			
Directe looproutes op het terrein	Aanwezig	1		Opmerkingen over parkeermeting:	
Directe looproutes van/naar het terrein	Aanwezig vanuit alle kanten	1		Verspreid parkeren in de omgeving	
Korte loopafstand bus-OV	25 meter	1		niet meegeteld (Auto)	
Korte loopafstand Fiets-OV	<10 meter	1			
Korte loopafstand Auto-OV	50-100 meter	1		Benedenverdieping veel	
OV-Fiets	Aanwezig	1		capaciteit vrij, bovenverdieping zit vaak tegen limiet aan (Fiets)	
Taxi / NS-Zonetaxi	Taxi + ZoneTaxi	1			
Overbrugbare hoogteverschillen	Aanwezig maar met lift	1			
Invalidenparkeerplaatsen	Aanwezig	1			
Actueel reisinformatie OV	Aanwezig voor bus/trein	1			
Zitplaatsen/Wachtmogelijkheden	Aanwezig	1			
Totaal Gemak		11			
Totaalscore Dissatisfiers		23			
Aanwezigheid van WiFi	Afwezig	0			
Verwarmde wachtruimte	Afwezig	0			
Horecavoorzieningen	Aanwezig	1			
Totaal Comfort		1			
Kunstobjecten / prettig kleurgebruik	Afwezig	0			
Commerciële dienstverlening	Aanwezig tijdens kantooruren	0,5			
Totaal Beleving		0,5			
Totaalscore Satisfiers		1,5			
Totaalscore station		24,5			

Bijlage 10a – Alle interviewresultaten (gemeenten) per fase (deel 1/2)



Bijlage 10b – Alle interviewresultaten (gemeenten) per fase (deel 2/2)

