

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

# Evaluatie OV-pas N50 Zwolle - Kampen

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

# Evaluatie OV-pas N50 Zwolle - Kampen

Datum 30 januari 2007

Kenmerk AVV621/Gfr/9317

Eerste versie

## Documentatiepagina

Opdrachtgever(s) Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Titel rapport Evaluatie OV-pas N50 Zwolle - Kampen

Kenmerk Avv621/Gfr/9317

Datum publicatie 30 januari 2007

Projectteam opdrachtgever(s) de heren G.B.G. de Munck en F. Cohen

Projectteam Goudappel Coffeng de heren R.J. de Graaf, P. van Beek en mevrouw K. Kats

Projectomschrijving

Trefwoorden evaluatieonderzoek, Ov-pas, wegafsluiting, Kampen, Zwolle

	Inhoud	Pagina
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Onderzoeksaanpak	2
1.2	Leeswijzer	2
<b>2</b>	<b>Resultaten uit het onderzoek onder treinreizigers</b>	<b>3</b>
2.1	Kenmerken van de respondent	3
2.2	Gebruik OV-pas	3
2.2.1	Reden gebruik OV-pas	3
2.2.2	Frequentie gebruik OV-pas	4
2.2.3	Regulier vervoermiddel	5
2.2.4	Alternatief vervoermiddel	6
2.2.5	Laatst gebruik van de trein voor gebruik OV-pas	8
2.3	Reistijd	9
2.4	Reismotief	9
2.4.1	Vervoermiddel naar en van station	11
2.5	Toekomstig gebruik	12
2.5.1	Suggesties toekomstige werkzaamheden	13
2.6	Informatievoorziening	13
2.6.1	Door wie is de OV-pas georganiseerd?	13
2.6.2	Hoe is de reiziger geïnformeerd?	14
2.7	Beoordelingen	15
<b>3</b>	<b>Resultaten uit het onderzoek onder busreizigers</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>19</b>
4.1	Aanbevelingen	20
	<b>Bijlagen</b>	
1	Vragenlijst treinreizigers	
2	Vragenlijst busreizigers	
3	OV-pas in de pers	

## 1 Inleiding

Gedurende de werkzaamheden aan de N50 op het traject Zwolle – Kampen is deze volledig afgesloten geweest voor het verkeer. Deze afsluiting vond plaats in de periode van 16 oktober tot 24 november 2006. Om reizigers tegemoet te komen die van de afsluiting hinder ondervonden, heeft RWS dienst Oost-Nederland vier typen kortingskaarten voor de trein ontwikkeld. Met deze kortingskaart, de OV-pas genoemd, konden reizigers tegen een sterk gereduceerd tarief gebruik maken van de trein op het traject Zwolle – Kampen. Bovendien zijn extra bussen ingezet. De OV-pas is door RWS dienst Oost-Nederland ontwikkeld in samenwerking met NS en Connexxion.

Reizigers hadden de keus uit de volgende 4 typen kortingskaarten (zie tabel 1.1)

kaartsoort	regulier tarief (in €)	kortingstarief (in €)	korting (in €)
dagretour	4,50	2,00	55%
5-retourkaart	22,50	9,00	60%
maandkaart	73,60	29,00	61%
een maandkaart met OV supplement ter waarde van een sterzone	99,10	39,00	61%

Tabel 1.1: Kortingstarief OV-pas

Reizigers konden de OV-pas verkrijgen aan het NS-loket op het station in Zwolle. Reizigers in Kampen konden de kaart kopen bij de Wizzl. De OV-pas was niet verkrijgbaar via de kaartautomaten op de stations.

In totaal zijn 13.059 OV-passen verkocht (zie tabel 2.2). De dagkaarten zijn veruit het vaakst verkocht (85%).

kaartsoort	week 42	week 43	week 44	week 45	week 46	week 47	totaal	% in totaal
	16 t/m 22 okt	23 t/m 29 okt	30 okt t/m 5 nov	6 t/m 12 nov	13 t/m 19 nov	20 t/m 24 nov		
dagkaarten	1.453	2.001	1.604	1.545	1.531	2.999	11.133	85%
5-retourkaarten	466	171	204	229	339	0	1.409	11%
maandtrajectkaarten	179	55	83	43	0	0	360	3%
maandtrajectkaarten Plus	64	24	46	23	0	0	157	1%
<b>totaal</b>	<b>2.162</b>	<b>2.251</b>	<b>1.937</b>	<b>1.840</b>	<b>1.870</b>	<b>2.999</b>	<b>13.059</b>	<b>100%</b>

Bron: Nederlandse Spoorwegen

Bijzonderheden:

- Week 43 was het herfstvakantie
- Vanaf 9 november zijn de maandkaart en de maandkaart plus niet meer verkocht
- Vanaf 20 november is de 5-retourkaart niet meer verkocht
- 24 november was de laatste verkoopdag van de dagkaarten
- 25 november is de N50 weer opengesteld

Tabel 1.2: Verkoopcijfers OV-pas

Omdat Rijkswaterstaat dit OV-alternatief ook bij toekomstige projecten wil bieden is een evaluatieonderzoek verricht naar het gebruik en de effectiviteit van de OV-pas. In deze evaluatie wordt aandacht geschonken aan onderwerpen als klanttevredenheid, communicatie, imago van OV als alternatief vervoer en kwaliteit van de geboden diensten.

Naast het onderzoek onder de treinreizigers zijn op een aantal busverbindingen de busreizigers en -chauffeurs gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot de wegfsluiting.

De resultaten van de evaluatie zijn verwoord in voorliggend onderzoek.

## 1.1 Onderzoeksaanpak

Voor de evaluatie zijn alleen gebruikers van de OV-pas op het traject Zwolle - Kampen geënquêteerd. In totaal zijn verspreid over drie dagen 544 geslaagde 'face to face'-enquêtes afgenomen. De enquêtes zijn afgenomen op 14, 16 en 18 november 2006. Op dinsdag 14 november zijn busreizigers geïnterviewd over hun ervaringen.

enquêtedag	aantal enquêtes	% in totaal
dinsdag 14 november	211	39%
donderdag 16 november	224	41%
zaterdag 18 november	109	20%
totaal	544	100%

Tabel 1.3: Verdeling aantal enquêtes over enquêtedagen

## 1.2 Leeswijzer

In deze rapportage komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod:

- uitkomsten onderzoek onder treinreizigers (hoofdstuk 2);
- uitkomsten onderzoek onder busreizigers (hoofdstuk 3);
- belangrijkste uitkomsten plus aanbevelingen (hoofdstuk 4).

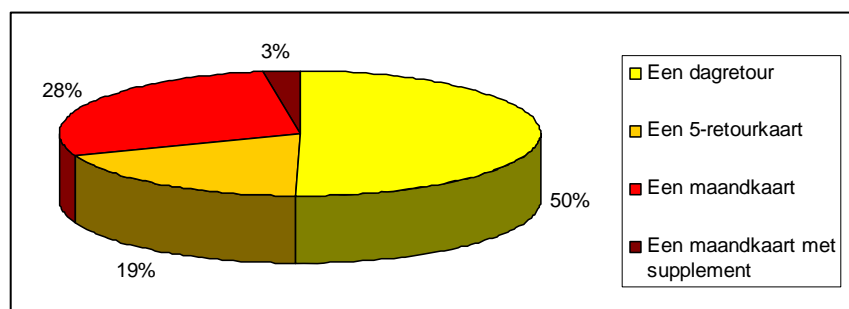
## 2 Resultaten uit het onderzoek onder treinreizigers

### 2.1 Kenmerken van de respondent

In totaal zijn 544 interviews afgenomen. 43% van de ondervraagden was man en 57% vrouw. Het aantal afgenomen interviews is ongeveer gelijk verdeeld over de beide rijrichtingen (van Zwolle naar Kampen en van Kampen naar Zwolle).

### 2.2 Gebruik OV-pas

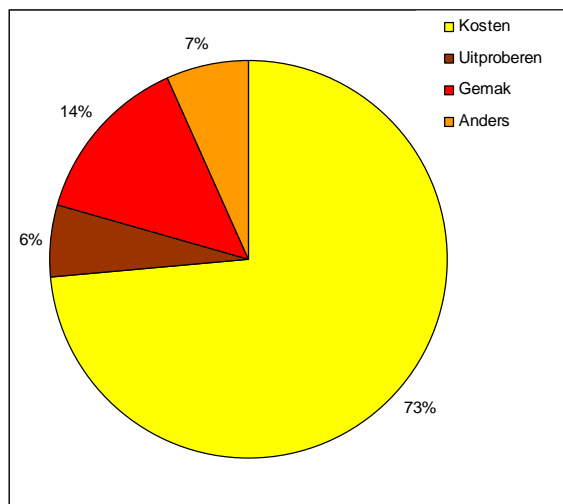
Uit de enquête onder de treinreizigers die gebruik maakten van de OV-pas blijkt dat de helft van OV-pasgebruikers reist met een dagretour. Het totale gebruik van de verschillende kaartsoorten onder de geïnterviewde treinreizigers is terug te vinden in figuur 2.1.



Figuur 2.1: Verdeling kaartsoorten over reizigers

#### 2.2.1 Reden gebruik OV-pas

Aan de gebruikers van de OV-pas is gevraagd waarom zij hiervoor hebben gekozen. Het merendeel (75%) van de ondervraagden gaf aan dat het kostenaspect het motief vormde om tot aankoop van de OV-pas over te gaan. 14% van de gebruikers gaf te kennen dat gemak een rol speelde en 6% wilde het graag een keer proberen (zie figuur 2.2).



Figuur 2.2: Reden kaartkeuze

### 2.2.2 Frequentie gebruik OV-pas

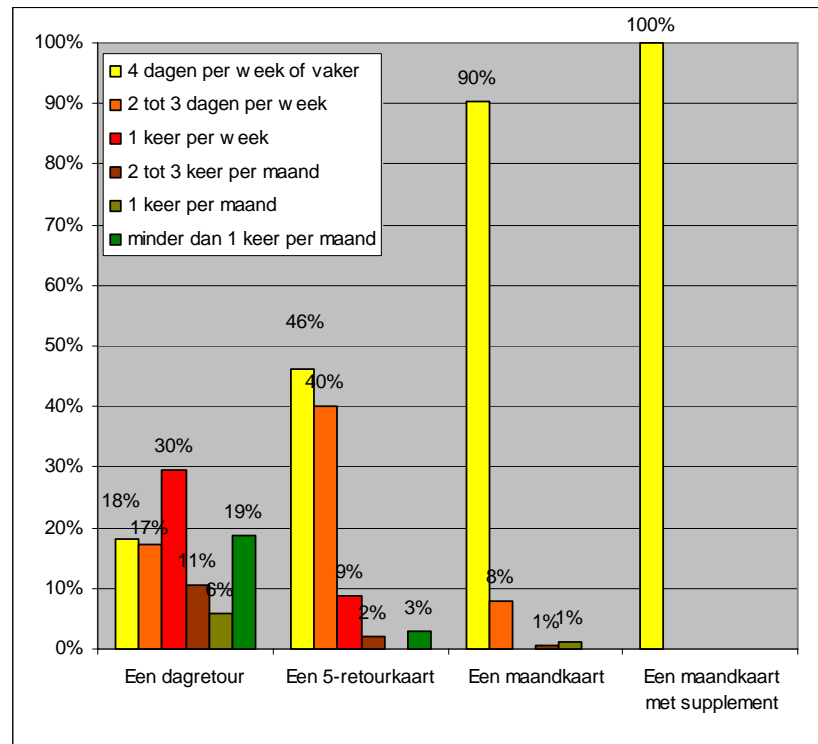
Reizigers die van de OV-pas gebruik maken doen dit frequent. Bijna de helft van alle ondervraagden maakt bijna dagelijks gebruik van de OV-pas (zie tabel 2.1)

frequentie	%
4 dagen per week of vaker	46%
2 tot 3 dagen per week	18%
1 keer per week	17%
2 tot 3 keer per maand	6%
1 keer per maand	3%
minder dan 1 keer per maand	10%
totaal	100%

Tabel 2.1: Frequentie gebruik OV-pas

De reizigers met een maandkaart of maandkaart Plus maken logischerwijs het vaakst gebruik van de OV-pas. Onder de reizigers met een dagkaart is de spreiding van het gebruik van de pas het hoogst (zie ook figuur 2.3).





Figuur 2.3: Gebruik OV-pas verbijzonderd naar kaarttype

### 2.2.3 Regulier vervoermiddel

Uit het onderzoek blijkt dat 37% van de ondervraagde reizigers (201 ondervraagden) nieuwe gebruiker van het openbaar vervoer is. De overige 63% van de reizigers (343 ondervraagden) met de OV-pas was al gebruiker van het openbaar vervoer.

Daarbij kunnen ook reguliere busreizigers zitten, die vanwege de actie zijn overgestapt naar de trein. Gezien het hoge aandeel van deze groep reizigers die voor de OV-pas kiest vanwege de kosten (zie tabel 2.2), is dit aannemelijk. De OV-pas was namelijk goedkoper dan de bus.

Bijna een derde van de OV-pas gebruiker (31%) reist normaal met de auto op het traject Zwolle – Kampen. Ook deze groep kiest hoofdzakelijk voor de OV-pas vanwege de kosten. Aspecten als uitproberen en gemak is door de geënquêteerden veel minder vaak te kennen gegeven als motief voor gebruik van de OV-pas.

regulier vervoermiddel	reden gebruik OV-pas				
	totaal	kosten	uitproberen	gemak	anders
openbaar vervoer	63%	51%	2%	6%	4%
motor	1%	1%	0%	0%	0%
auto	31%	18%	3%	7%	2%
bromfiets	2%	1%	0%	0%	0%
anders	4%	3%	0%	0%	0%
totaal	100%	74%	6%	14%	7%

Tabel 2.2: Regulier vervoermiddel

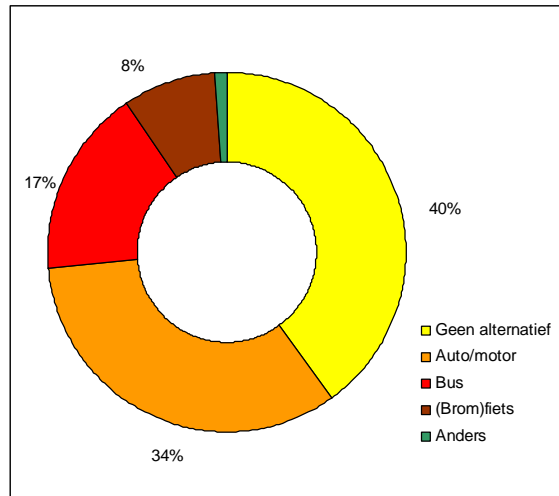
In de hiernavolgende tabel is de verkoop van de kaartsoorten verbijzonderd naar regulier vervoermiddel. De nieuwe openbaar-vervoerreizigers maken hoofdzakelijk gebruik van de dagretour. Het gebruik van de 5-retourkaart en maandkaarten is gelijk verdeeld.

kaartsoort	regulier vervoermiddel					
	openbaar vervoer	auto	taxi	bromfiets	motor	anders
een dagretour	49%	52%	100%	78%	50%	50%
een 5-retourkaart	17%	23%	0%	0%	25%	25%
een maandkaart	31%	23%	0%	22%	25%	25%
een maandkaart met supplement	3%	2%	0%	0%	0%	0%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N	342	168	20	9	4	1

Tabel 2.3: Gebruik kaartsoort naar regulier vervoermiddel.

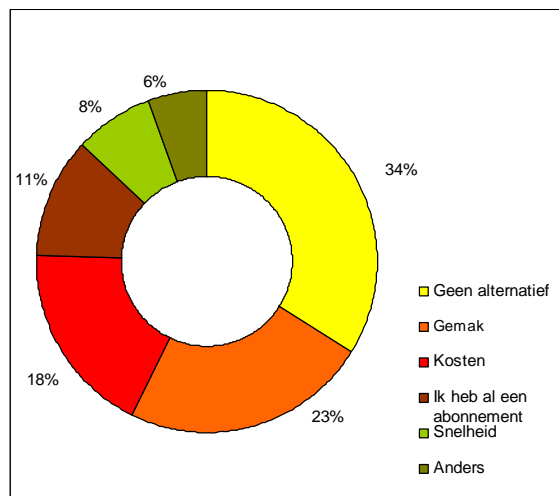
#### 2.2.4 Alternatief vervoermiddel

Aan de reizigers is gevraagd met welk vervoermiddel zij de reis ook hadden kunnen maken. 40% van de gebruikers van de OV-pas geeft aan geen alternatief te hebben voor de verplaatsing en maakt daarom gebruik van de trein. Daartegenover staat dat 33% van de reizigers aangeeft ook de auto voor de huidige verplaatsing te kunnen gebruiken. De bus wordt in dit verband voor 17% van de gevallen als alternatief genoemd.



Figuur 2.4: Alternatieve vervoermiddelen

Reizigers hebben op de dagen van het onderzoek specifiek voor de trein gekozen vanwege de kosten (18%), gemak (23%) of het ontbreken van een alternatief (34%).



Figuur 2.5: Redenen gebruik trein op dagen van het onderzoek

De reiziger is gevraagd het reizen met de trein te beoordelen. Het oordeel hierover is positief. Gemiddeld wordt het reizen met de trein met een 7,3 beoordeeld. Interessant is dat de beoordeling tussen de reguliere OV-reiziger en de reguliere autogebruikers niet verschilt.

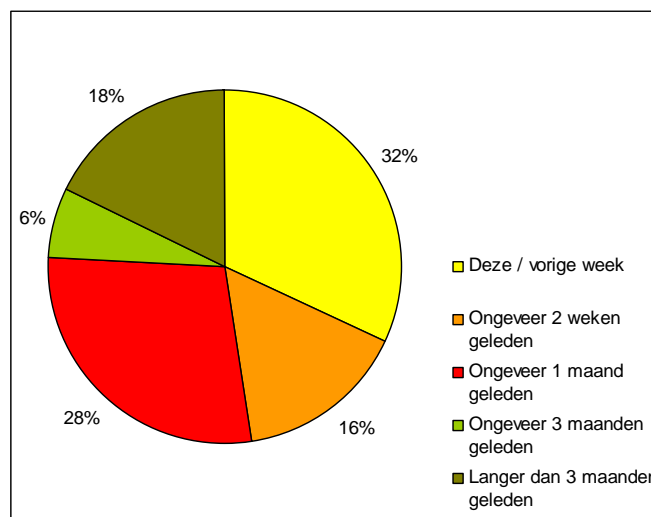
rapportcijfers	regulier vervoermiddel		
	totaal	OV-reizigers	auto/motor
algemene oordeel	7,3	7,3	7,3

Tabel 2.4: Algemeen oordeel over reizen met de trein

Het klantoordeel komt overeen met uitkomsten in andere vergelijkbare studies. In een onderzoek naar bijvoorbeeld een experimenteel onderhoudsrooster van de NS kreeg het reizen met de trein het rapportcijfer 7,0.

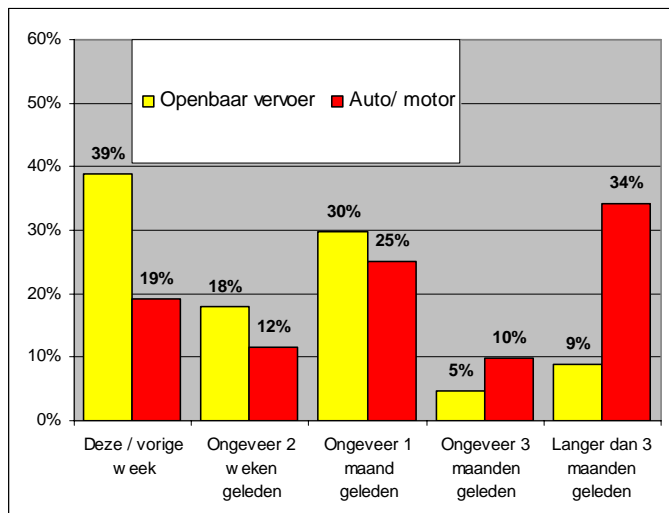
### 2.2.5 Laatst gebruik van de trein voor gebruik OV-pas

Gebruikers van de OV-pas is gevraagd wanneer zij voor het laatst met de trein reisden voordat ze gebruik maakten van de kortingskaart. Een derde geeft aan dat dit ongeveer een week geleden is (zie figuur 2.6). Voor de helft van de gebruikers is dit een maand of langer geleden.



Figuur 2.6: Laatst gebruik trein voor gebruik OV-pas

Wat betreft het laatste gebruik van de trein is de groep reguliere autogebruikers interessant. Daaruit blijkt dat 34% van de ondervraagden die gewoonlijk de reis per auto maken, langer dan 3 maanden geleden voor het laatst gebruik heeft gemaakt van de trein. In figuur 2.7 zijn de twee groepen openbaar-vervoerreizigers en automobilisten opgesplitst.



Figuur 2.7: Laatste gebruik openbaar vervoer voor gebruik OV-pas, verbijzonderd naar regulier gebruik vervoermiddel

### 2.3 Reistijd

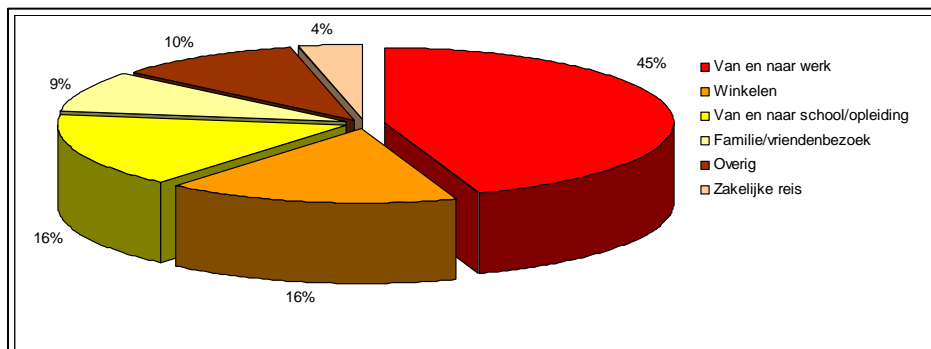
In het onderzoek is de reiziger gevraagd een schatting te geven van de gebruikelijke reistijd en de huidige verplaatsingsduur. Ondervraagden die doorgaans met de auto reizen, denken normaal gesproken gemiddeld 32 minuten over de verplaatsing te doen. Met de treinreis verwachten ze nu ongeveer 38 minuten over de reis te doen. Tabel 2.5 maakt de geschatte reistijden van de verschillende reizigers inzichtelijk.

	regulier vervoermiddel					anders
	totaal	OV	auto	motor	bromfiet	
schatting reistijd nu per trein / OV (min)	38	41	38	51	32	51
schatting reistijd normaal (min)	40	40	32	20	52	59

Tabel 2.5: Schatting reistijden

### 2.4 Reismotief

Circa de helft (45%) van de ondervraagden gebruikt de OV-pas voor de woon-werk-verplaatsing. Zowel het reismotief naar school als winkelen is door 16% van de reizigers genoemd. Hierbij moet worden aangetekend dat het motief 'van en naar school' in deze enquête relatief weinig voorkomt, omdat veel studenten reeds de beschikking hebben over een OV-jaarkaart en daarmee buiten het onderzoek vallen.



Figuur 2.8: Reismotief gebruikers OV-pas

Wanneer het reismotief wordt verbijzonderd naar enquêtedag blijkt duidelijk dat op werkdagen de OV-pas wordt voornamelijk wordt gebruikt voor het woon-werkverkeer. Op zaterdag is winkelen het belangrijkste motief.

motief	enquêtedag			totaal
	dinsdag 14 november 2006	donderdag 16 november 2006	zaterdag 18 november 2006	
van en naar werk	21%	20%	4%	45%
winkelen	2%	5%	9%	16%
zakelijke reis	2%	2%	0%	4%
van en naar school/opleiding	7%	8%	2%	16%
overig	1%	3%	1%	6%
familie/vriendenbezoek	4%	2%	2%	9%
museum	0%	0%	0%	1%
sport/hobby	1%	0%	1%	2%
vakantie/uitstapje	0%	0%	2%	2%
totaal	39%	41%	20%	100%
N	211	224	109	544

Tabel 2.6: Reismotief verbijzonderd naar enquêtedag

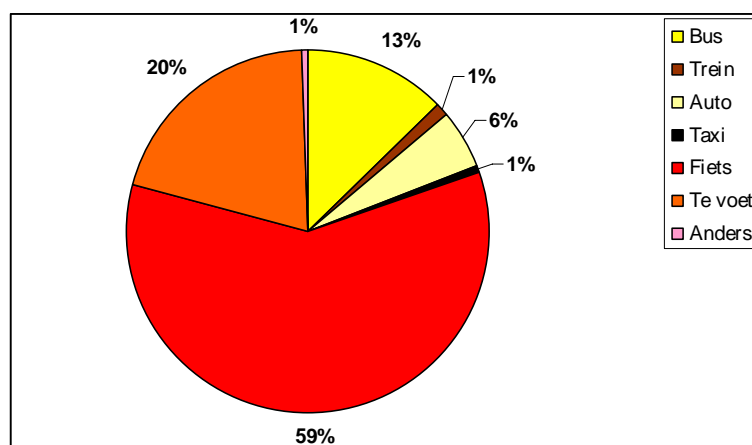
Bij de reizigers die gewoonlijk de auto gebruiken is het woon-werkmotief met een hoog percentage vertegenwoordigd, namelijk 56%. (zie tabel 2.7). Bij de gebruikelijke openbaar-voerreizigers liggen de verschillen ten opzichte van de totale groep vooral in het aandeel school met 21% en het aandeel woon-werkverkeer met 42%. Nieuwe gebruikers van het openbaar vervoer dankzij de OV-pas zijn voornamelijk autoforensen.

motief	regulier vervoermiddel		totaal
	OV	auto/motor	
van en naar werk	42%	56%	45%
winkelen	15%	18%	16%
zakelijke reis	3%	6%	4%
van en naar school/opleiding	21%	3%	16%
overig	5%	6%	6%
familie/vriendenbezoek	11%	6%	9%
museum	1%	1%	1%
sport/Hobby	1%	2%	2%
vakantie/uitstapje	1%	2%	2%
totaal	100%	100%	100%
N	342	172	544

Tabel 2.7: Reismotief verbijzonderd naar gebruik regulier vervoermiddel

#### 2.4.1 Vervoermiddel naar en van station

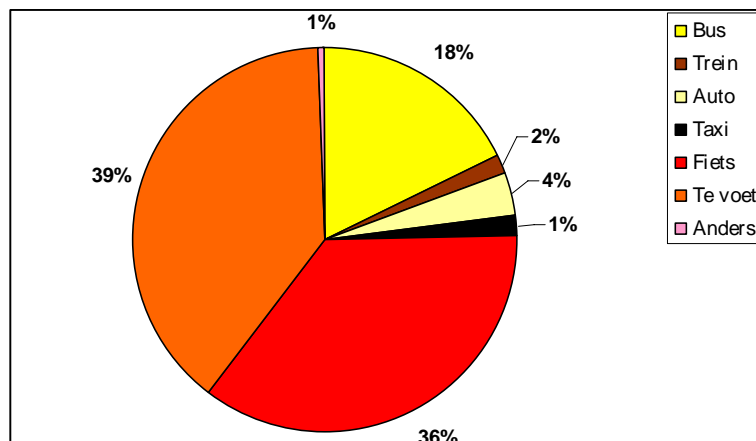
De reizigers komen voor een groot deel met de fiets (59%) of te voet (20%) naar het vertrekstation. 13% van de reizigers geeft aan de bus gebruikt te hebben als voortransport. De auto heeft voor 6% van de reizigers als voortransportmiddel gediend (zie figuur 2.9).



Figuur 2.9: Vervoermiddel naar vertrekstation

Een treffend verschil tussen de reguliere automobilisten en de reguliere gebruikers van het openbaar vervoer is dat de groep autogebruikers voor de verplaatsing naar het station voor 11% de auto gebruiken. Bij de reguliere groep openbaar-vervoer-gebruikers is het aandeel slechts 2,5%.

Eenmaal gearriveerd op het uitstapstation reizen de geïnterviewden voornamelijk te voet (39%) en met de fiets (36%) verder naar de eindbestemming.



Figuur 2.10: Vervoermiddel vanaf uitstapstation

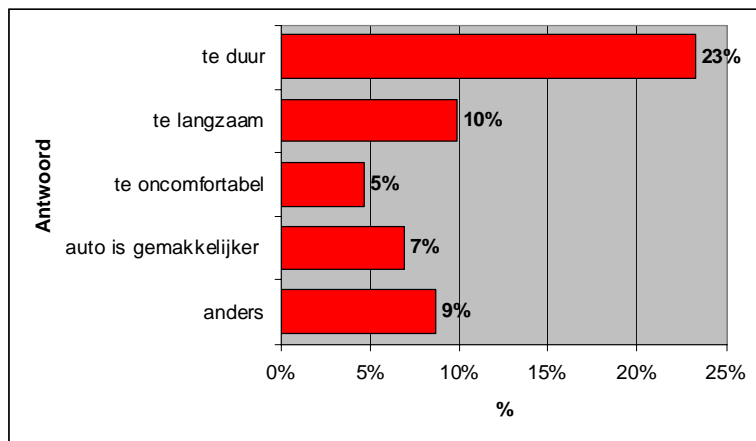
## 2.5 Toekomstig gebruik

Een groot deel (75%) van de gebruikers van de OV-pas geeft aan na deze actie vaker met de trein te reizen. De andere 25% van de gebruikers geeft aan na de actie niet vaker van de trein gebruik te willen maken. Zij geven als reden te duur (11%), te langzaam (4%), of te oncomfortabel (2%).

Deze percentages liggen anders bij de reguliere openbaar-vervoergebruikers en de reguliere autogebruikers. Van de reguliere openbaar-vervoergebruikers geeft 90% aan ook na de actie met de trein te reizen.

Bij de autogebruikers geeft 47% aan na de actie de trein vaker te gebruiken. Ruim de helft van de reguliere automobilisten geeft aan niet vaker met de trein te reizen na deze actie. De redenen voor deze reguliere automobilisten staan weergegeven in figuur 2.11. Zoals blijkt speelt vooral het kostenaspect een rol.





Figuur 2.11: Redenen in de toekomst geen gebruik meer te maken van de trein

### 2.5.1 Suggesties toekomstige werkzaamheden

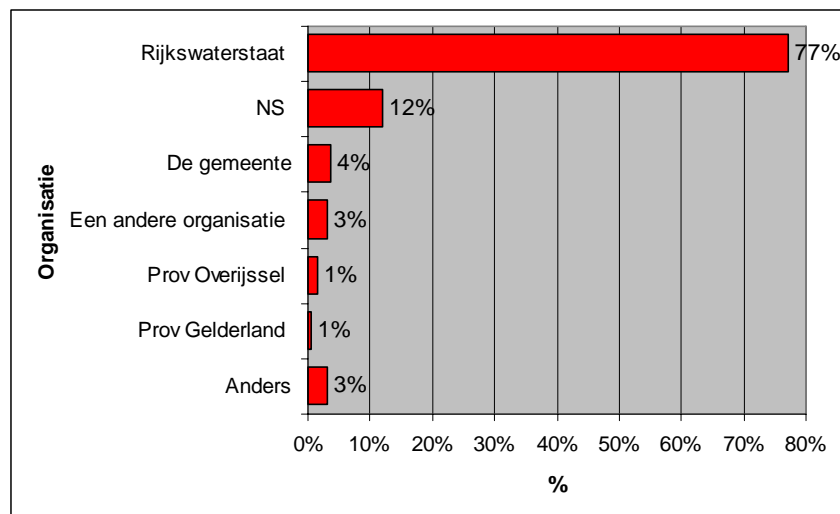
De geïnterviewden is ook gevraagd naar suggesties tijdens toekomstige wegwerkzaamheden. Het verstrekken van (meer) informatie via de Nederlandse Spoorwegen is het meest genoemd. Daarnaast dragen OV-pasgebruikers de volgende suggesties aan:

- betere informatie vooraf;
- niet alle werkzaamheden tegelijk, meer afstemmen;
- extra (of langere) treinen in de spits;
- 's avonds het openbaar vervoer langer laten rijden;
- de prijzen verlagen, inzet gratis OV.

## 2.6 Informatievoorziening

### 2.6.1 Door wie is de OV-pas georganiseerd?

Gebruikers van de OV-pas is gevraagd of zij wisten door wie deze actie is georganiseerd. Driekwart van de reizigers weet dat de actie is georganiseerd door Rijkswaterstaat.

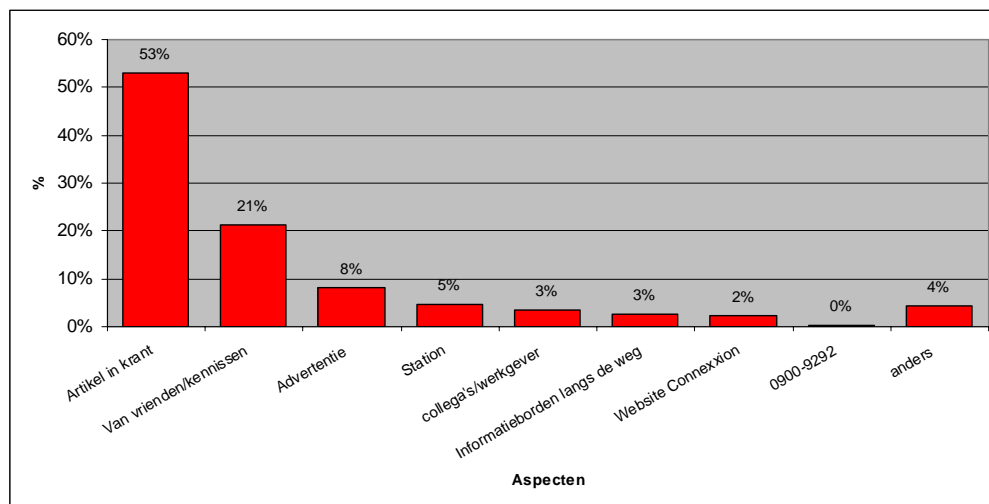


Figuur 2.12 : Wie organiseert de OV-pas?

Op de vraag waarom de OV-pas was ingevoerd, antwoordden alle geïnterviewden dat dit was vanwege de afsluiting van de N50 tussen Zwolle en Kampen. Andere antwoorden waren 'het verminderen van de verkeersdruk' en 'het tegengaan van files'.

### 2.6.2 Hoe is de reiziger geïnformeerd?

Aan de reizigers is gevraagd hoe zij zijn geïnformeerd over de OV-pas. Uit figuur 2.13 blijkt dat reizigers de informatie vooral via de krant (53%) en vrienden/kennissen (21%) tot zich hebben genomen. Dat op diverse andere manieren is getracht de reizigers te informeren, blijkt uit de overige gegeven antwoorden, zoals informatieverstrekking via advertenties, op de stations en via informatieborden langs wegen.



Figuur 2.13: Op welke wijze zijn reizigers geïnformeerd over de OV-pas

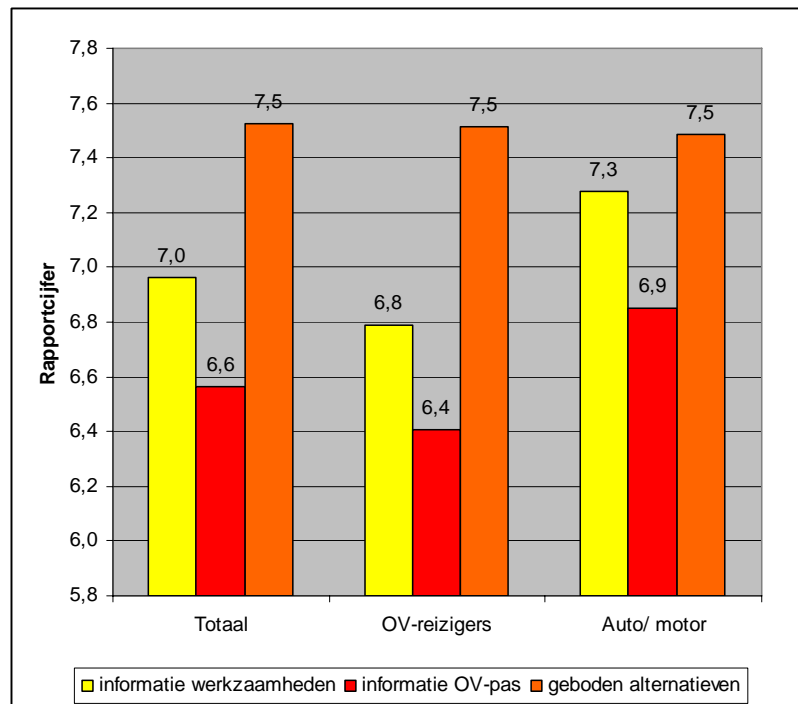
## 2.7 Beoordelingen

Tot slot is de reizigers gevraagd op de volgende aspecten een beoordeling te geven.

1. Wat vindt u van de informatie over de werkzaamheden aan de N50?
2. Wat vindt u van de informatie over de OV-pas?
3. Wat vindt u van de geboden alternatieven tijdens de werkzaamheden aan de N50?

Over de informatieverstrekking betreffende de werkzaamheden aan de N50 zijn de reizigers over het algemeen positief. Reizigers die normaal gesproken met de auto reizen beoordelen dit aspect met een 7,3 het hoogst. De informatievoorziening omtrent de OV-pas is gemiddeld met een 6,6 beoordeeld. Ook hier zijn de reguliere OV-reizigers kritischer in hun oordeel dan de reguliere automobilisten. Daarbij kan worden opgemerkt dat de communicatie zich specifiek richtte op de automobilisten, deze groep is derhalve beter geïnformeerd.

De reizigers zijn tot slot zeer tevreden over de geboden alternatieven, en beoordelen dit met een 7,5. Opvallend wellicht is dat reguliere OV-reizigers en de reguliere automobilisten dit aspect even goed waarderen.



Figuur 2.14: Beoordeling reizigers

### 3 Resultaten uit het onderzoek onder busreizigers

Ingeschat is dat vanwege de afsluiting van de N50 het busverkeer vertraging ten opzichte van de normale dienstregeling zou ondervinden door extra verkeershinder. Om die reden hebben zowel Connexxion als BBA op werkdagen extra bussen ingezet of achter de hand gehouden. Dit geldt voor de trajecten:

- Zwolle - Kampen vv (lijnen 140, 141);
- Zwolle - Lelystad vv (lijn 330);
- Zwolle - Emmeloord vv (lijn 341);
- Zwolle - Nunspeet vv (lijn 1005);
- Zwolle - Elburg vv (lijn 2005).

Zowel aan busreizigers als aan chauffeurs is op deze busverbindingen gevraagd naar hun ervaringen tijdens de wegafsluiting, zoals meer verkeersdruk, extra vertragingen, missen van aansluitingen etc. De belangrijkste reacties kunnen kortweg als volgt worden samengevat:

- verwachte problemen bleven voor een groot deel uit;
- vertraging vooral 's ochtends in de richting van Zwolle;
- minder busreizigers;
- missen aansluiting levert klachten op.

De hoofdmoot van de reacties was dat de gevolgen van de wegafsluiting beperkt waren. Alleen in de ochtenduren was volgens de geïnterviewden sprake van enige vertraging.

#### *Het is drukker geworden, maar geen grote problemen*

De chauffeurs van de streeklijnen van BBA (1005 en 2005) geven aan weinig hinder te ondervinden van de afsluiting. Ze ondervinden wel meer verkeersdruk, maar dat levert alleen in de ochtenduren vertraging op van hooguit 5 à 10 minuten. Volgens de chauffeurs hebben de reizigers op de 1005 en de 2005 minimaal last van vertraging. De afsluiting van de N50 heeft voor de beide busverbindingen van BBA geen reizigersverlies of -groei gebracht. Reizigers met kortingsregelingen zijn in deze streeklijnen naar de Veluwe niet aangetroffen. Volgens de chauffeurs zijn de reizigers die gebruik maken van beide verbindingen reguliere reizigers en dan voornamelijk scholieren.

#### *Verwachte problemen bleven voor een groot deel uit*

De chauffeurs van Connexxion gaven aan dat vooraf gecommuniceerd was dat verkeersproblemen te verwachten waren. In de praktijk blijkt dat de problemen meevallen. Zowel reizigers als chauffeurs geven aan wel eens een half uur vertraging gehad te hebben. Echter, in regel bleef de vertraging beperkt tot ongeveer 10 minuten. De chauffeurs vragen zich af waar al het verkeer dat voorheen op de N50 zat, is gebleven. Een chauffeur vertelt dat de N50 soms ook vastliep. Waar is dat verkeer tijdens de afsluiting?

### *Vertraging vooral 's ochtends in de richting Zwolle*

De lijnen van Connexxion hebben een ruimere dienstregeling gekregen. De extra reistijd is ingevoegd in de ochtend tussen ongeveer 06.00 en 10.00 uur en in de middag tussen ongeveer 13.00 en 18.00 uur. Buschauffeurs geven aan dat ze dat prettig vinden, vooral omdat ze meer pauze hebben. Volgens de chauffeurs hebben ze de extra reistijd niet direct nodig. De chauffeurs komen ten opzichte van de aangepaste dienstregeling te vroeg aan op de bestemming. Een chauffeur geeft aan dat hij rustig kan rijden. De bussen kunnen op tijd vertrekken, het rooster is daarop aangepast. Elke bus kan op tijd vertrekken en dat levert geen vertraging op. Vertragingen in de ochtend zijn gemiddeld 5 à 10 minuten tot 09.00 uur 's ochtends, in de avonden eigenlijk niet.

Volgens de chauffeurs op de verbinding tussen Zwolle en Kampen leveren vooral de werkzaamheden aan de Voorsterweg in combinatie met de hogere verkeersdruk een probleem op. In de ochtend met slechts één rijstrook opengesteld op de Voorsterweg waren er problemen, vooral in de richting naar Zwolle. Na de openstelling van de tweede rijstrook op de Voorsterweg is de doorstroming van het verkeer verbeterd. Chauffeurs bevestigen dat werkzaamheden in de regio op elkaar moeten worden afgestemd. Dit had volgens de chauffeurs voor de verbinding tussen Zwolle en Kampen een groot deel van de vertraging kunnen voorkomen.

### *Minder busreizigers*

In de eerste week van de afsluiting van de N50 was er duidelijk een uitstroom van busreizigers. Na 2 à 3 dagen zagen de mensen in dat de verwachte vertragingen voor een groot deel uitbleven of minder ernstig waren dan was ingeschat. Na één week was het aantal reizigers stabiel. Volgens de chauffeurs zijn er wel minder reizigers in de bussen dan voorheen. De goedkopere treinkaartjes hebben blijkbaar een invloed op het aantal mensen dat met de bus gaat. Een andere verklaring die een chauffeur geeft is dat de trein minder gevoelig is voor meer autoverkeer dan de bus. Tevens wordt opgemerkt dat veel van de goedkopere OV-passen in de stadsdiensten worden gebruikt. Dit zijn reizigers die met de trein naar het station gaan en met de stadsbus naar de bestemming reizen.

### *Het missen van de aansluiting levert klachten op*

De eerste week waren er klagende reizigers. Een veel gehoorde klacht was of reizigers de overstap konden halen. Ook gaven reizigers aan dat ze te laat kwamen voor school. Een reiziger geeft aan dat ze in plaats van de bus de auto heeft genomen in de week dat ze voor school tentamens had, zodat ze niet de onzekerheid had van hoe laat ze in Zwolle aankwam. Buschauffeurs konden ook niet aangeven hoelang de rit zou duren. Het verschilt per dag en wat er op de weg zit, legt een chauffeur uit. Als er een trekker voor zit of bouwverkeer, dan heb je extra vertraging. Een overstap van automobilisten naar de bus wordt door zowel reizigers als chauffeurs niet gezien. Dat is ook niet gek, busreizigers van en naar Zwolle zijn voor een overgroot deel scholier. Chauffeurs geven aan dat 90% van de busreizigers scholier is.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

Gedurende de werkzaamheden aan de N50 op het traject Zwolle – Kampen is deze volledig afgesloten geweest voor het verkeer. Deze afsluiting vond plaats in de periode van 16 oktober tot 24 november 2006. Om reizigers tegemoet te komen die van de afsluiting hinder ondervonden, heeft RWS dienst Oost-Nederland vier typen kortingskaarten voor de trein ontwikkeld. Omdat Rijkswaterstaat dit OV-alternatief ook bij toekomstige projecten wil bieden is een evaluatieonderzoek verricht naar het gebruik en de effectiviteit van de OV-pas. De belangrijkste uitkomsten uit het onderzoek zijn in dit laatste hoofdstuk op een rij gezet:

- in totaal zijn 13.059 OV-passen verkocht. 85% van de verkochte kaarten was een dagkaart. Van de geënquêteerde OV-pas gebruikers reisde 50% met een dagretour en 28% met een maandkaart.
- Het kostenaspect is de voornaamste reden waarom gebruikers van de OV-pas voor deze kaart hebben gekozen.
- Uit het onderzoek blijkt dat 37% van de ondervraagde reizigers (201 ondervraagden) nieuwe gebruiker van het openbaar vervoer is. Dit betekent dat gedurende het wegonderhoud dagelijks ca. 250 – 300 automobilisten zijn overgestapt op de trein.
- 40% van de gebruikers van de OV-pas geeft aan geen alternatief te hebben voor de verplaatsing en maakt daarom gebruik van de trein. 33% van de reizigers geeft aan ook de auto voor de huidige verplaatsing te kunnen gebruiken. De bus wordt in dit verband voor 17% van de gevallen als alternatief genoemd.
- Het reizen met de trein is met een 7,3 positief beoordeeld. Interessant is dat de beoordeling tussen de reguliere OV-reiziger en de reguliere autogebruikers niet verschilt. De algemene beoordelingen zijn overeenkomstig eerdere evaluatiestudies.
- Over het algemeen zijn OV-pas gebruikers frequente gebruikers van de trein. Alleen ondervraagden die gewoonlijk de reis per auto maken minder vaak gebruik van de trein. Voor 34% van deze groep is het langer dan 3 maanden geleden dat zij gebruik hebben gemaakt van de trein.
- Belangrijkste reismotief is de woon-werkverplaatsing. Dit motief is het hoogst onder de reizigers die de reis doorgaans met de auto maken, namelijk 56%.
- Reizigers komen voornamelijk met de fiets (59%) of te voet (20%) naar het vertrekstation. Opvallend verschil is dat van de reguliere autogebruikers 11% met de auto naar het vertrekstation komt. Bij de reguliere gebruikers van het openbaar vervoer is dit slechts 2,5%.
- Van alle ondervraagden antwoord 75% dat zij in de toekomst vaker gebruik gaan maken van de trein als vervoermiddel. Redenen om in de toekomst niet meer met de trein te reizen zijn te duur (11%), te langzaam (4%) of te oncomfortabel (2%).
- De reguliere automobilist is positief zijn oordeel over het reizen met de trein. Deze groep 'nieuwe treinreizigers' beoordelen het reizen met de trein met een 7,3;
- Reizigers zijn positief over de informatievoorzieningen omtrent de werkzaamheden, de OV-pas en de geboden alternatieven. De groep regulier autogebruikers op wie de informatievoorzieningen primair was gericht beoordelen de aspecten het hoogst.

- Buschauffeurs geven aan weinig hinder te ondervinden van de afsluiting. Ze ondervinden wel meer verkeersdruk, maar dat levert alleen in de ochtenduren kleine vertraging op. De verwachte problemen bleven uit.
- In de eerste week van de afsluiting van de N50 was er duidelijk een uitstroom van busreizigers. Later stabiliseerde dit. Volgens de chauffeurs zijn er wel minder reizigers in de bussen dan voorheen. De goedkopere treinkaartjes zijn blijkbaar van invloed op het aantal mensen dat met de bus gaat.

#### 4.1 Aanbevelingen

Nu meerdere evaluatiestudies naar de inzet van tijdelijke kortingsacties in het openbaar vervoer zijn afgerond is het mogelijk aanbevelingen te doen voor toekomstige projecten.

*OV populair als alternatief vervoermiddel.* Gebruikers beoordelen het gebruik van het openbaar vervoer als alternatief vervoermiddel positief. Inzet bij hiernavolgende projecten is derhalve gewenst.

*Inzet kortingskaarten loont.* Bij de diverse onderhoudswerkzaamheden maken circa 300–400 ‘nieuwe ov gebruikers’ gebruik van de kortingskaarten. Belangrijkste reden om gebruik te maken van de speciale vervoerbewijzen is de korting. Reizigers willen hoge kortingen, maar zijn bereid een deel van de kosten te betalen. Uit eerder onderzoek blijkt dat de inzet van gratis openbaar vervoer voor alle reizigers niet gewenst is. Voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld werknemers behoort dit wel tot de mogelijkheden.

*Beperk bereik onderzoek.* Het onderzoek in de huidige vorm heeft een beperkt bereik en richt zich op circa 300-400 nieuwe OV-gebruikers. Dit is slechts een deel van de totale groep die dagelijks van de N50 gebruik maken. Interessant is om te onderzoeken waar de overige gebruikers bijvoorbeeld zijn gebleven en hun mening over de werkzaamheden, informatievoorzieningen etc te meten.

*Zorg voor goede overstap- en parkeerfaciliteiten.* De auto is een veel gebruikt vervoermiddel om naar het vertrekstation te komen, zeker onder de groep ‘nieuwe ov-gebruikers’. Om de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer ten tijde van bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden te vergroten is de aanwezigheid van goede en betaalbare parkeervoorzieningen een belangrijke randvoorwaarde. Suggesties om dit te versterken zijn bijvoorbeeld een combi kaart inclusief gereduceerd parkeertarief, of het reserveren van parkeerplaatsen op P&R terrein gedurende de periode van het wegonderhoud.

*OV-fiets.* In navolging op het voorgaande is het interessant de relatie OV-fiets te versterken. Onderzoek de mogelijkheden om het gebruik van bijvoorbeeld de fiets (in combinatie met de trein) als voortransportmiddel te stimuleren.



*Werk samen!* Betrek naast de verschillende vervoerders ook de werkgevers bij dergelijke trajecten. Veel nieuwe 'ov gebruikers' zijn woonforensen. Werkgevers kunnen de werknemers goed en tijdig informeren en het gebruik van de geboden alternatieve vervoermiddelen stimuleren.

*Follow-up.* Onderzoek de mogelijkheden voor follow-up van de tijdelijke kortingsacties met andere, meer langdurige mobiliteitsmanagement maatregelen. Hoe kunnen de nieuwe ov-gebruikers ook na de proef uitgedaagd worden vaker gebruik te maken van het openbaar vervoer.

*Nieuw onderzoek.* Start gebruikers onderzoek tijdig op. Tijdens langdurige onderhoudstrajecten verandert het reisgedrag en gebruik van kortingskaarten onder reizigers. Om dit gedrag op verschillende momenten goed te meten is tijdige planning van het onderzoek essentieel, zodat op meerdere fasen gedurende het wegonderhoud metingen kunnen plaatsvinden. Daarbij is het advies in hiernavolgende onderzoeken regulier voermiddel te verbijzonderen naar verschillende soorten openbaar vervoer. Daarmee wordt de uitwisseling tussen de verschillende typen openbaar vervoer beter inzichtelijk.