



Van Friso Metz
Datum 23 september 2010
Onderwerp Soorten reizigers en doelgroepen

Doorkiesnummer 030 2918209
Bijlage(n) -

Inleiding

Dit memo maakt duidelijk welke soorten reizigers er zijn en hoe je een groep mensen kunt indelen in doelgroepen. Dat is handig bij gebruik van Sumo, een methode om projecten met gedragsbeïnvloeding op te zetten en te evalueren¹. Door uit te gaan van specifieke doelgroepen en soorten reizigers, kun je maatregelen gericht in zetten.

Denk in doelgroepen

Sommige mensen staan meer open voor ander reisgedrag dan andere. Dat heeft maken met zowel objectieve overwegingen (rijdt er een buslijn, heb je een lichamelijke beperking) als subjectieve overwegingen (instelling, mening). Het verdient aanbeveling je pijlen te richten op de groepen waar je het meest effect verwacht. De doelgroep kan algemeen of breed zijn (alle werknemers op een bedrijventerrein, alle inwoners van een gebied), maar een selectie is meestal effectiever (alleen werknemers die met de auto komen, op loopafstand wonen van een bushalte met een rechtstreekse lijn naar hun werk én openstaan voor ander reisgedrag). Dat voorkomt ook negatieve geluiden bij mensen voor wie het openbaar vervoer bijvoorbeeld geen optie is. De selectie van doelgroepen kan worden gebaseerd worden op:

demografie	geslacht, leeftijd
instelling	mensen staan open voor ander reisgedrag of niet
reismotief	woon-school, woon-werk, winkelen, sociaal-recreatief
route	combinaties van herkomst en bestemming, gebieden, postcodes
soort reiziger	vaste gebruiker, keuzereiziger, net-niet-reiziger, verstokte automobilist
veranderingen	andere baan, kinderen, verhuizing
vervoerwijze	auto, fiets, lopen, openbaar vervoer

De vragenlijst P-1 helpt om een groep mensen op te delen in doelgroepen.

Indirecte doelgroepen

Soms zijn er ook indirecte doelgroepen (management van bedrijf, vertegenwoordigers van ondernemingsraad of vakbond) die je moet meekrijgen om je directe doelgroep te kunnen aanspreken. Vaak is het werken met indirecte doelgroepen essentieel voor succesvolle maatregelen.

¹ Zie www.kpvh.nl/sumo



Soorten reizigers

Als je weet in welke categorie reizigers vallen dan kun je ze makkelijker met je de juiste maatregel verleiden of net het laatste zetje geven om ze over de streep te trekken. Bijvoorbeeld met een persoonlijk reisadvies of een gratis probeerkaartje.

Onder reizigers verstaan we in dit verband alle verkeersdeelnemers: automobilisten, ov-gebruikers, fietsers en voetgangers of een combinatie daarvan (op de fiets naar het station). Een keuzereiziger pakt soms de auto, soms het openbaar vervoer en soms de fiets. De term 'net-niet reiziger' komt uit het openbaar vervoer, maar slaat hier ook op automobilisten die best vaker willen fietsen.

Aan de hand van één vraag (zie vraag P-2) is het mogelijk om reizigers toe te delen aan een van de vier categorieën.

1. Verstokte automobilisten

Automobilisten die tevreden zijn met hun manier van reizen en geen behoefte hebben om hun reisgedrag te veranderen. Ze houden van hun auto en koesteren die. Ze staan vaak wél open voor de nieuwste technologie (zoals schone voertuigen) en thuiswerken of reizen buiten de spits.

2. Net-niet-reizigers

Automobilisten die minder tevreden zijn over hun manier van reizen en overwegen over te stappen op een andere vervoerwijze, maar nog niet precies weten hoe en wat. Ze ervaren de stress van autorijden en vinden het een goed idee om hun autogebruik te beperken. Ze staan open voor informatie. Doe hen een goed aanbod en je krijgt ze binnen.

3. Keuzereizigers

Automobilisten die hebben besloten voor (een deel van) hun ritten over te stappen naar een andere vervoerwijze en dat al hebben geprobeerd. Ze houden niet onvoorwaardelijk van hun auto, maar zijn ook geen ov- of fietsfreaks. Je prikkelt ze met lagere kosten en gemak, maar niet met milieu-argumenten. Ze zijn gevoelig voor promotie, maar zonder azijn-maatregelen als parkeerbeleid blijft hun auto goedkoper en/of gemakkelijker.

4. Vaste gebruikers

Reizigers die met succes zijn overgestapt op een andere (schonere) vervoerwijze en van hun nieuwe reisgedrag een gewoonte hebben gemaakt. Als ze een auto hebben, dan proberen ze het gebruik daarvan zoveel mogelijk te beperken. Zodra het mogelijk is, beperken ze hun autogebruik nog meer. Ze voelen zich verantwoordelijk voor het milieu.



Wat is uw status?

- 1 volledige baan
- 2 werk in deeltijd
- 3 zelfstandig ondernemer
- 4 huisvrouw/man
- 5 student
- 6 werkzoekend
- 7 arbeidsongeschikt
- 8 gepensioneerd

Als u buitenshuis werkt, wat is dan de afstand tussen uw huis en uw werkplek?

_____ kilometer

Wanneer werkt u?

- 1 alleen weekdays
- 2 alleen in het weekend
- 3 zowel door de week als in het weekend

Heeft u toegang tot een parkeerplaats bij uw werk (maakt niet uit of u hem gebruikt)?

- 1 ja, een betaalde parkeerplaats bij het werk
- 2 ja, een betaalde parkeerplaats vlakbij het werk
- 3 ja, een gratis parkeerplaats bij het werk
- 4 ja, een gratis parkeerplaats vlakbij het werk
- 5 nee

Heeft u een auto, fiets of ander vervoer van uw werk?

- 1 ja, een bedrijfsauto voor mij alleen
- 2 ja, een bedrijfsauto die ik deel met anderen (deelauto, poolauto)
- 3 ja, een bedrijfsfiets of fiets van de zaak
- 4 ja, ander vervoer, te weten: _____
- 5 nee

Voorbeeld van vragenlijst P-1: persoonlijke omstandigheden, objectief.



Welke van de volgende uitspraken omschrijft het best uw autogebruik voor dagelijkse ritten (in stad Y naar uw werkplek) en heeft u plannen om deze autoritten (of een deel daarvan) te verminderen? (vink één hokje aan)

- ₁ Op dit moment gebruik ik de auto voor de meeste ritten. Ik ben tevreden met mijn huidige autogebruik en zie geen reden dit te verminderen.
- ₂ Op dit moment gebruik ik de auto voor de meeste ritten. Ik wil mijn huidige autogebruik graag verlagen, maar dat is op dit moment voor mij niet mogelijk.
- ₃ Op dit moment gebruik ik de auto voor de meeste ritten. Ik denk er over een deel of al deze ritten niet meer met de auto te maken, maar op dit moment weet ik niet hoe ik dat kan doen of wanneer ik dat moet doen.
- ₄ Op dit moment gebruik ik de auto voor de meeste ritten, maar ik wil mijn gebruik graag verlagen. Ik weet welke andere vervoermiddelen ik voor welke ritten ga gebruiken, maar ik heb het nog niet in praktijk gebracht.
- ₅ Omdat ik de vele problemen ken rond het gebruik van een auto, probeer ik altijd zoveel mogelijk andere vervoermiddelen te gebruiken. Ik blijf mijn al lage autogebruik op dit niveau houden of nog verlagen de komende jaren.
- ₆ Ik heb geen auto, dus het is voor mij niet aan de orde mijn autogebruik te verminderen.

Voorbeeld van vraag P-2: persoonlijke omstandigheden, subjectief.

Toelichting

- Mensen die kiezen voor uitspraak ₁ of ₂ vallen onder verstokte automobilisten.
- Mensen die kiezen voor uitspraak ₃ of ₄ vallen onder net-niet-reizigers.
- Mensen die kiezen voor uitspraak ₅ vallen onder keuzereizigers.
- Mensen die kiezen voor uitspraak ₆ vallen onder vaste gebruikers.