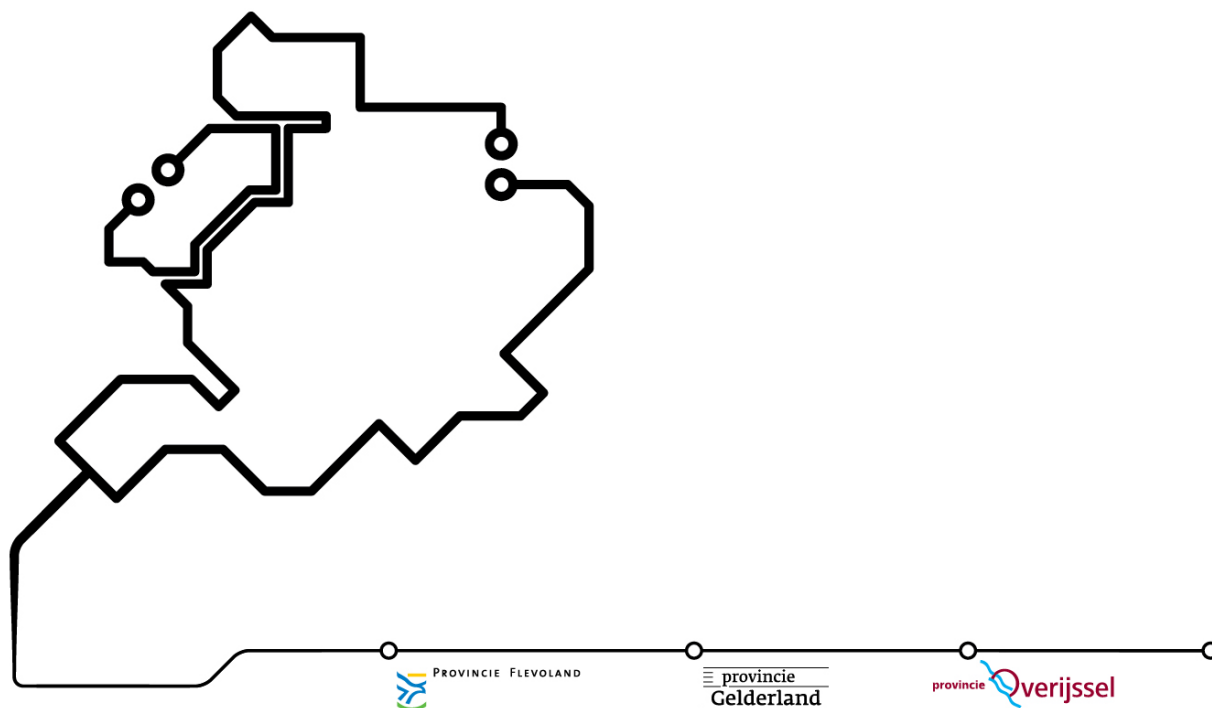


# Inwonersonderzoek openbaar vervoer Flevoland, Gelderland en Overijssel



December 2017

## Inleiding

De drie provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel staan aan de start van een nieuw aanbestedingsproces. In deze aanbestedingen zullen ze hun visies op het OV die in de afgelopen jaren zijn vastgesteld laten doorwerken. Op basis van een aantal verkenningen, marktconsultatie en adviezen van betrokken partijen heeft de voorlopige Nota van Uitgangspunten vorm gekregen. De verbetering van de mobiliteit voor reizigers staat daarin centraal. De vier consumentenadviesorganen van de provincies (ROCOV Flevoland, ROCOV Gelderland, ROCOV Overijssel en ROCOV Twente) hebben in het proces meerdere malen advies gegeven. Om nog beter mee te nemen wat de reizigers en de niet-reizigers belangrijk vinden hebben de provincies een enquête digitaal uitgezet bij inwoners van de provincies om ook rechtstreeks een aantal vraagstukken te toetsen.

Een Nota van Uitgangspunten stelt kaders vast voor de aanbesteding van het Openbaar Vervoer. Later in het proces worden deze kaders concreet uitgewerkt in eisen en wensen. Dat betekent dat de kaders voor reizigers vaak niet direct te vertalen zijn naar de eigen situatie. De Nota van Uitgangspunten is abstract. Een aantal onderwerpen waarover keuzes gemaakt worden hebben we vertaald in vragen en aan inwoners (reizigers en niet-reizigers) voorgelegd. Deze rapportage geeft de resultaten weer.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van Panelclix, een onderzoeksbureau dat werkt met landelijke panels. De deelnemers in de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel zijn meegenomen in het onderzoek. Het totaal aantal ondervraagden is 1209.

Van de resultaten is door de provincies verslag gemaakt.

NB: In het onderzoek wordt bij enkele vragen een uitsplitsing gemaakt. Door deze verdergaande uitsplitsing is de onderzoeksgroep soms zeer klein geworden wat de toepasbaarheid voor de grote groep beperkter maakt. De resultaten dienen met deze nuance te worden gebruikt.

## Respons

In de uitwerking in de tabellen zijn de resultaten gewogen meegenomen. Dat wil zeggen dat een deelnemer uit Gelderland zwaarder telt dan een deelnemer uit Flevoland omdat de eerste meer inwoners vertegenwoordigd. Ditzelfde principe is toegepast op leeftijd en man/vrouw.

| RESPONS        |                 |                  |                  |               | CBS |           |            |            |
|----------------|-----------------|------------------|------------------|---------------|-----|-----------|------------|------------|
|                | Flevoland (388) | Gelderland (411) | Overijssel (410) | totaal (1209) |     | Flevoland | Gelderland | Overijssel |
| tot 20 jaar    | 2%              | 4%               | 3%               | 3%            |     |           |            |            |
| 20 tot 30 jaar | 14%             | 15%              | 19%              | 16%           |     | 17%       | 16%        | 16%        |
| 30 tot 40 jaar | 14%             | 22%              | 20%              | 19%           |     | 18%       | 14%        | 15%        |
| 40 tot 50 jaar | 15%             | 18%              | 14%              | 16%           |     | 20%       | 18%        | 18%        |
| 50 tot 60 jaar | 21%             | 19%              | 20%              | 20%           |     | 20%       | 19%        | 19%        |
| 60 tot 70 jaar | 24%             | 18%              | 15%              | 19%           |     | 15%       | 16%        | 16%        |
| 70 tot 80 jaar | 9%              | 4%               | 8%               | 7%            |     | 7%        | 11%        | 11%        |
| 80 tot 90 jaar | 1%              | 1%               | 0%               | 1%            |     | 3%        | 5%         | 5%         |
| Man            | 39%             | 50%              | 50%              | 47%           |     | 50%       | 50%        | 50%        |
| Vrouw          | 61%             | 50%              | 50%              | 53%           |     | 50%       | 50%        | 50%        |

Wmo-indicatie: n=11

Fysieke beperking: n=29

Visuele beperking: n=6

Auditieve beperking: n=5

Totaal mensen met een beperking: n=33

In Flevoland hebben relatief veel 60 tot 70 jarigen de enquête ingevuld en een stuk meer vrouwen dan mannen. In Gelderland hebben relatief veel 30 tot 40 jarigen gereageerd en weinig 70 tot 80 jarigen.

# Welke vervoermiddelen gebruikt u het meest?

## Uitsplitsing naar provincie



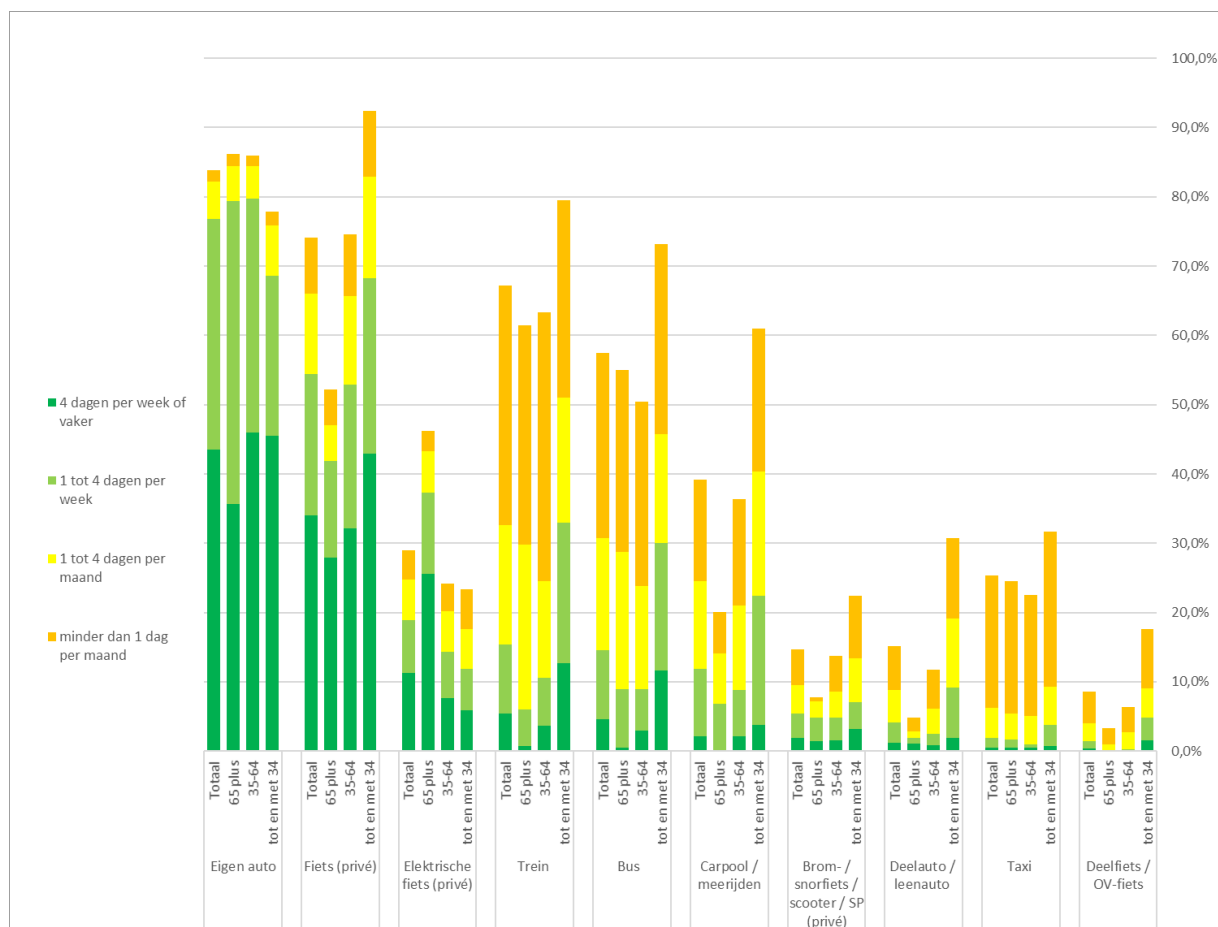
15% van de inwoners gebruikt tenminste 1 dag per week de bus en een zelfde percentage maakt tenminste 1 dag per week gebruik van de trein, dat zijn in totaal 525.000 mensen die zeer frequent van het OV gebruik maken. In Gelderland ligt dit percentage voor beide vervoerswijzen net iets hoger dan bij de andere beide provincies.

De eigen auto wordt door ruim 75% van de inwoners 1 keer per week of vaker gebruikt, waarbij de provincie Flevoland aan kop gaat met bijna 80%.

De eigen fiets wordt door ruim de helft van inwoners 1 dag per week of vaker gebruikt, waarbij de provincie Flevoland juist iets achter blijft. De elektrische fiets wordt door bijna 20% van de inwoners tenminste 1 keer per week gebruikt waarbij Overijssel hoger scoort dan Gelderland en Flevoland.

Deelfietsen en taxi worden verhoudingsgewijs weinig gebruikt.

## Uitsplitsing naar leeftijdscategorie



De groep inwoners tot 35 jaar reist met de auto iets minder maar met de fiets, trein, bus en meerijden beduidend meer. Deze groep kent bij bus en trein het hoogste aantal frequente gebruikers.

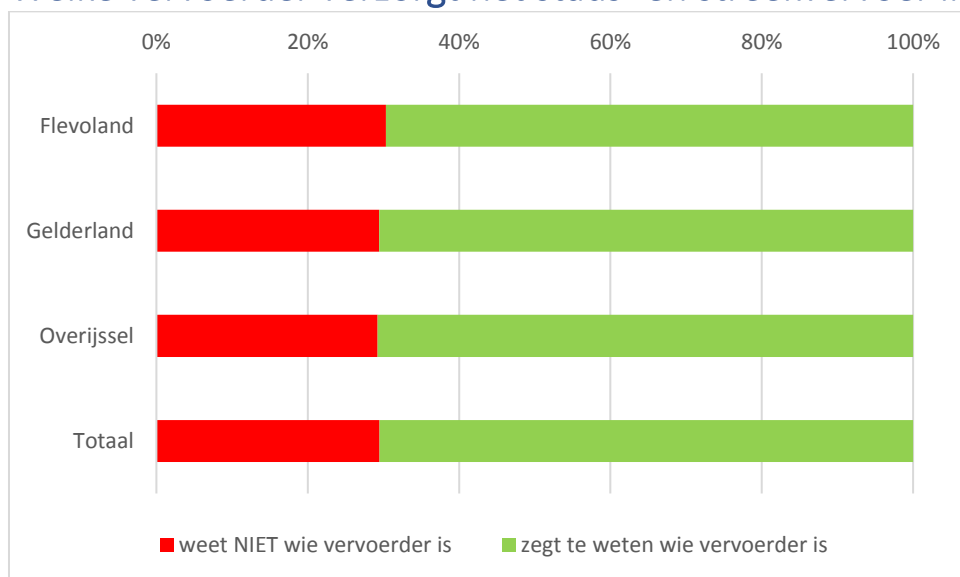
Van de groep 65 jaar en ouder maken maar weinig mensen vaker dan 1 dag per week gebruik van bus of trein. Deze groep maakt relatief veel gebruik van de elektrische fiets en minder van de gewone fiets

## Gebruik trein en bus

|               |                                                 | gebruik bus |             |              | totaal |
|---------------|-------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------|
|               |                                                 | frequent    | incidenteel | geen gebruik |        |
| gebruik trein | frequent gebruik (minimaal eens per maand)      | 24%         | 6%          | 3%           | 33%    |
|               | incidenteel gebruik (minder dan eens per maand) | 6%          | 18%         | 10%          | 35%    |
|               | geen gebruik                                    | 1%          | 3%          | 29%          | 33%    |
|               | Totaal                                          | 31%         | 27%         | 43%          | 100%   |

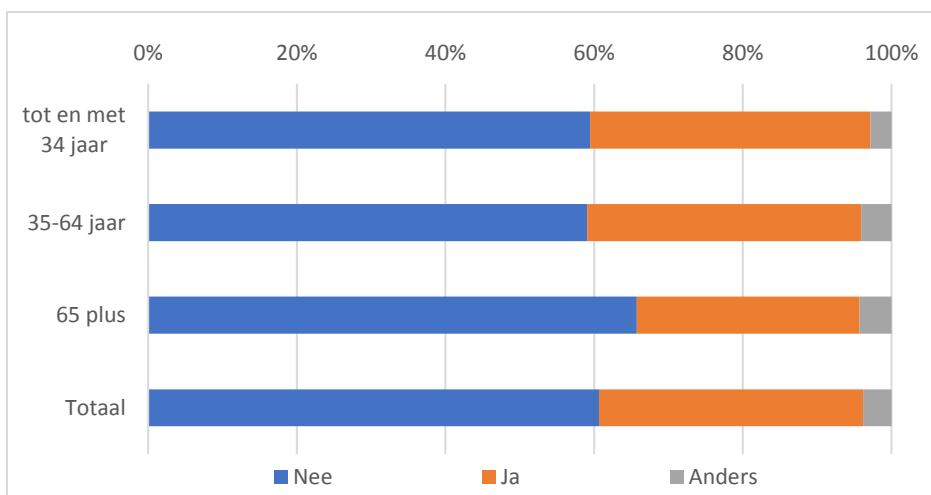
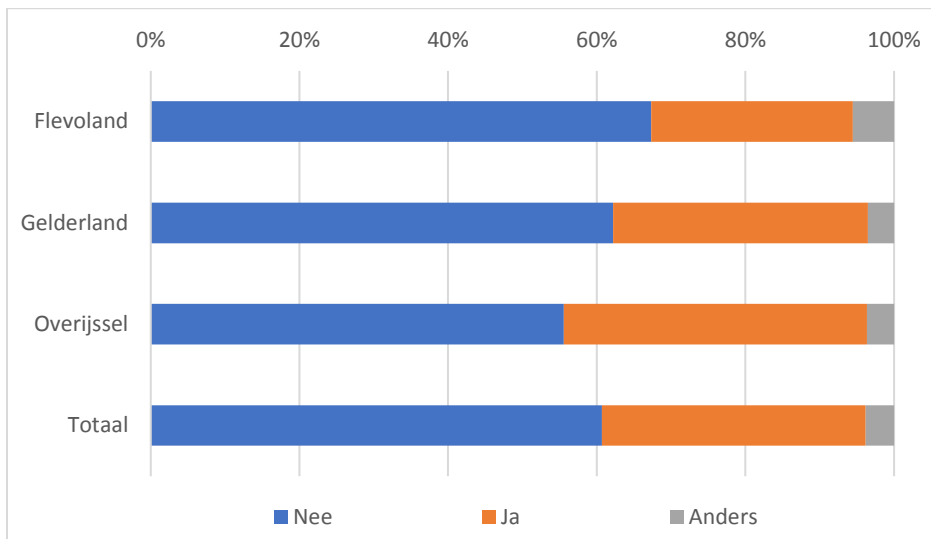
29% van de inwoners van de drie provincies maakt nooit gebruik van de bus of de trein.  
 24% maakt minimaal eens per maand gebruik van één van beide. 31% maakt eenmaal per maand of vaker gebruik van de bus en 33% maakt een maal per maand of vaker gebruik van de trein.

## Welke vervoerder verzorgt het stads- en streekvervoer in uw regio?



Ongeveer 70% van de inwoners kent de naam van de vervoerder in zijn of haar regio.

Vindt u dat nieuwe vormen van mobiliteit (zoals deelauto's, deelfietsen, elektrische fietsen, meerijddapps, liftpalen) de bus kunnen vervangen als er weinig mensen gebruik van maken?

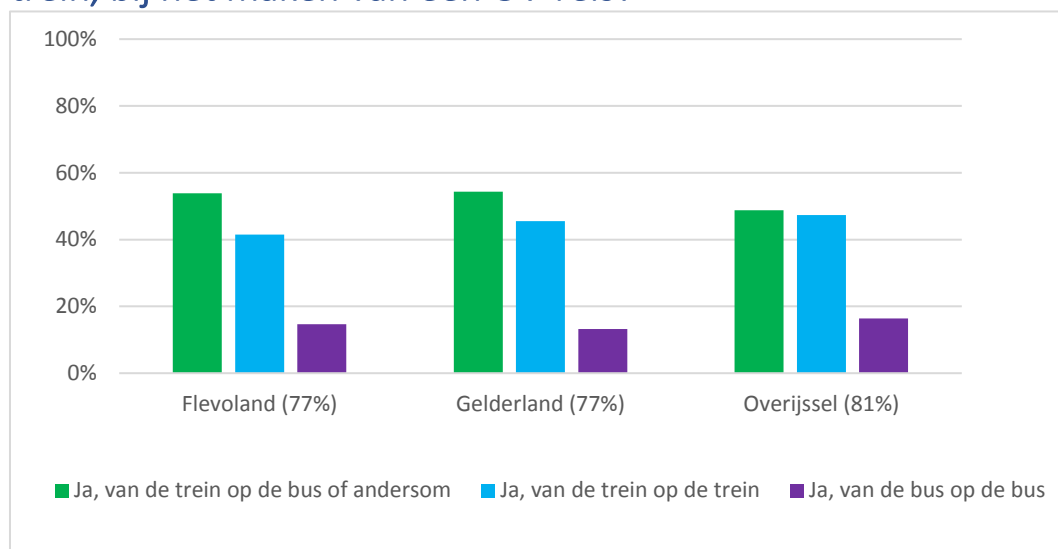


Ongeveer 35% van de inwoners vindt dat een bus die weinig gebruik wordt vervangen kan worden door een andere vorm van mobiliteit. In Overijssel is dit percentage iets hoger en in Flevoland iets lager.

De leeftijdscategorie van 65 jaar en ouder hecht iets meer aan het in stand houden van de bus.

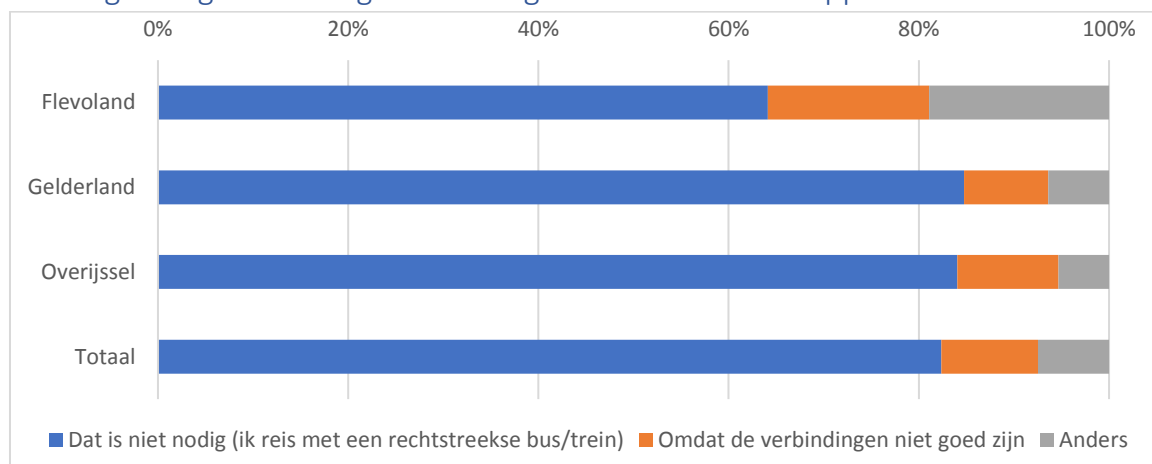


## Bent u het afgelopen jaar wel eens overgestapt op een andere bus of trein, bij het maken van een OV-reis?



## Waarom stapt u niet over?

Alleen gevraagd aan reizigers die aangaven niet over te stappen

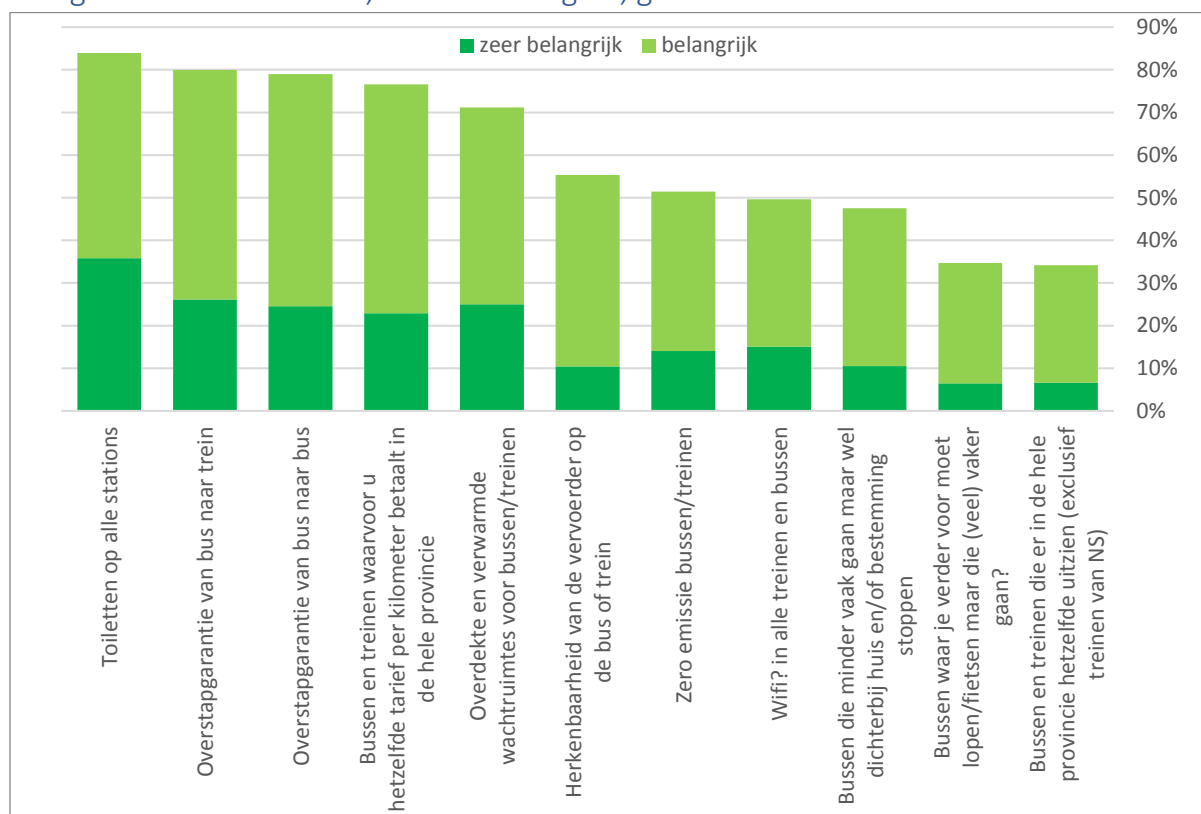


Meer dan 75% van de mensen stapt tijdens een reis met het openbaar vervoer wel eens over. In circa 50% van de gevallen gaat dat om een overstap van bus op trein of andersom. Vlak daarna volgt de overstap van trein op trein, waarbij dit percentage in Overijssel bijna even hoog is als dat van bus op trein. Bus op bus overstappen worden het minst vaak gemaakt.

De mensen die nooit overstappen geven als reden op dat ze een rechtstreekse bus of trein gebruiken en dat overstappen dus niet nodig is. In 10% van de gevallen doen ze dit niet omdat de verbinding niet goed is, dat wil zeggen dat de overstaptijd te kort of te lang is. In Flevoland is dit percentage beduidend hoger dan in de beide andere provincies, daar is ook het percentage mensen die een andere reden heeft om niet over te stappen hoger.

## Welke items in het OV vindt u belangrijk?

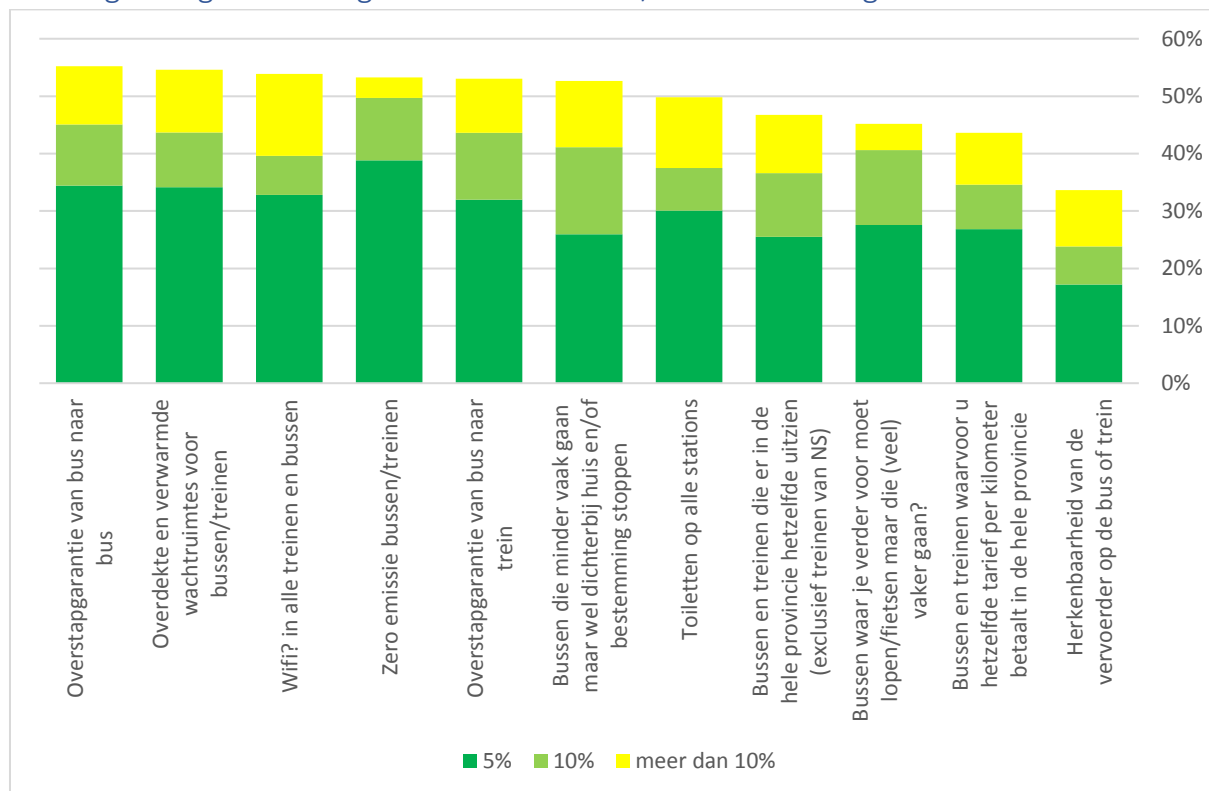
vraag is aan alle inwoners, ook niet reizigers, gesteld



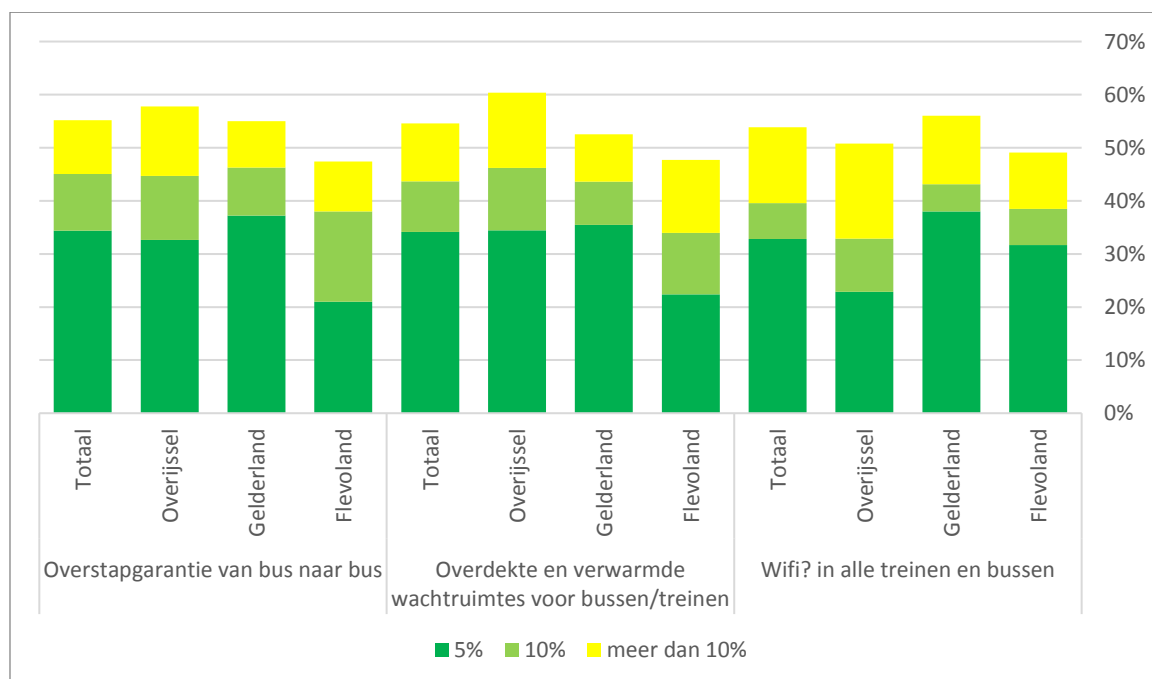
Meer dan 80% van de inwoners vindt toiletten op stations een (zeer) belangrijk kwaliteitsitem in het OV. Direct daarop volgend zijn de overstapgarantie van bus op trein en vice versa en de overstapgarantie van bus op bus. Gelijke kilometertarieven en overdekte wachtruimtes scoren ook hoog. Minder waarde wordt gehecht een zelfde uiterlijk voor bussen en treinen in de provincie en bussen die vaker gaan, maar waarvoor de haltes verder weg liggen. Deze laatste twee items scoren nog altijd boven de 30%.

## Bent u bereid voor de volgende items extra te betalen, uitgedrukt in percentage prijsstijging?

Alleen gevraagd aan reizigers die minimaal 1x/maand het OV gebruiken



## Betalingsbereidheid top 3 per provincie

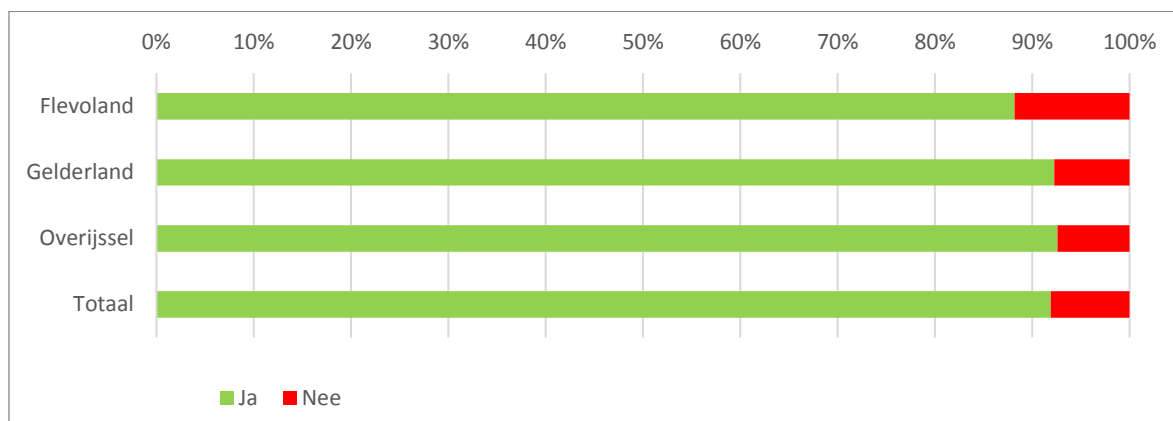
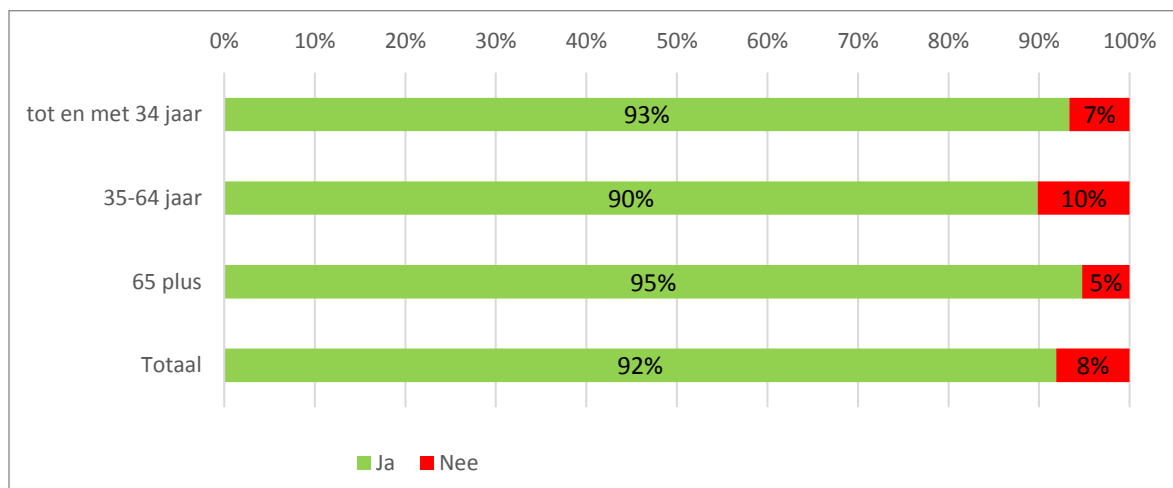


Meer dan de helft van de reizigers die minimaal eenmaal per maand met het OV reizen is bereid om 5% of meer extra te betalen voor een goede overstap, overdekte wachtruimtes, wifi in de voertuigen, zero emissie voertuigen en haltes dichtbij huis. Voor de herkenbaarheid van bussen en treinen is nog ruim 30% bereid om extra te betalen.

Splitsen we dit uit naar provincie dan valt op dat met name in Flevoland men iets minder bereid is om extra te betalen voor de top 3 uit de vorige tabel. In Overijssel is 60% bereid te betalen voor goede wachtruimtes en in Gelderland is wifi een item waarvoor men wel extra wil betalen.

Let op: de antwoorden worden ongetwijfeld beïnvloed door het al dan niet ervaren van de aanwezigheid van iets. Bijv. voor Wifi in de trein is men wellicht niet geneigd meer te betalen omdat dat in de trein van de respondent al aanwezig is.

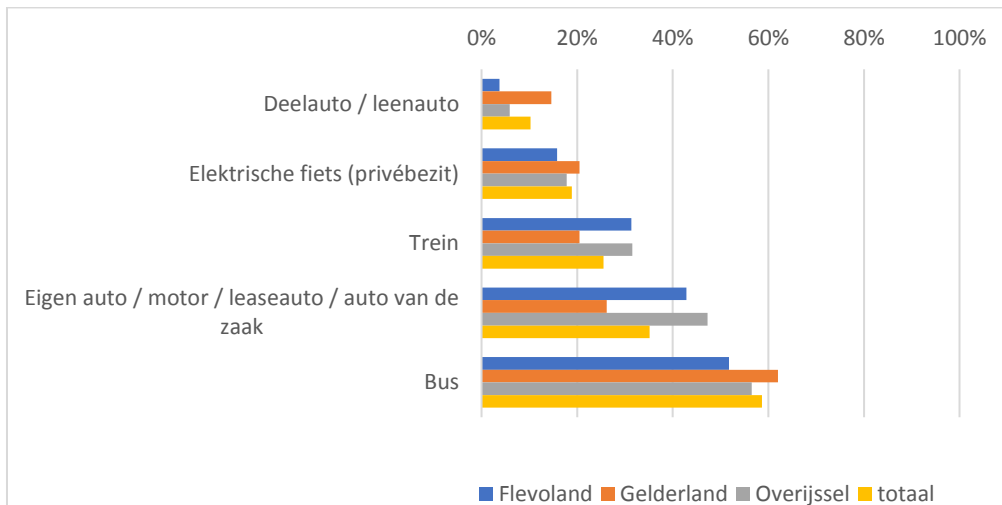
## Heeft u voldoende vervoermogelijkheden om te voorzien in uw reisbehoefte?



Ruim 90% van alle inwoners kan zijn of haar reis maken op het tijdstip en de manier die hij of zij wil. Wat opvalt is dat dit voor de groep van 65 jaar en ouder het hoogste ligt en dat de groep van 35 tot 64 jaar hier de meeste belemmeringen in ondervindt. Verder zien we dat het percentage mensen in Flevoland dat onvoldoende vervoermogelijkheden heeft het hoogste ligt. Een uitsplitsing van de mensen met vervoersbelemmeringen over stedelijk gebied en landelijk gebied leverde geen verschil op. 22% (gewogen 61 respondenten) van de mensen die aangeven onvoldoende vervoermogelijkheden te hebben, hebben een beperking.

## Welke vervoermiddelen zou u (gemakkelijker) tot uw beschikking willen hebben om wel te kunnen voorzien in uw reisbehoefte?

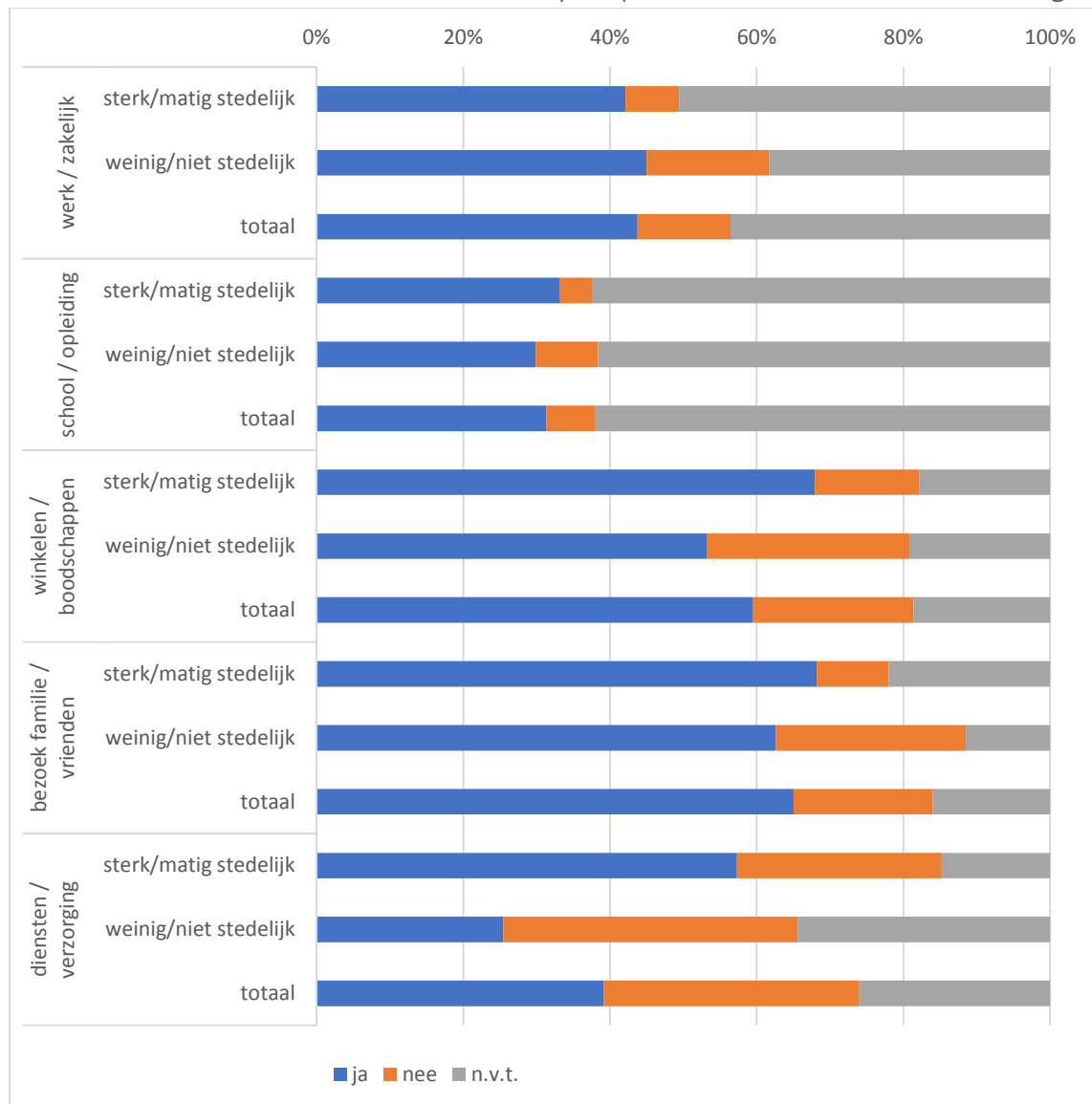
Alleen gevraagd aan de mensen die aangaven over te weinig vervoermogelijkheden te beschikken



Van de 98 reizigers (gewogen) die aangeven onvoldoende vervoermogelijkheden te hebben geeft ruim 50% aan dat een bus dit op zou kunnen lossen en ruim 30% mist de beschikking over een eigen auto.

## Zou u voor de volgende motieven vaker/anders reizen, als u meer/betere mogelijkheden had om met het openbaar te reizen?

Gevraagd aan de mensen die aangaven onvoldoende vervoermogelijkheden te hebben en dat bus of trein dat zou kunnen verhelpen (circa 5 – 6 % van de onderzoeksgroep)

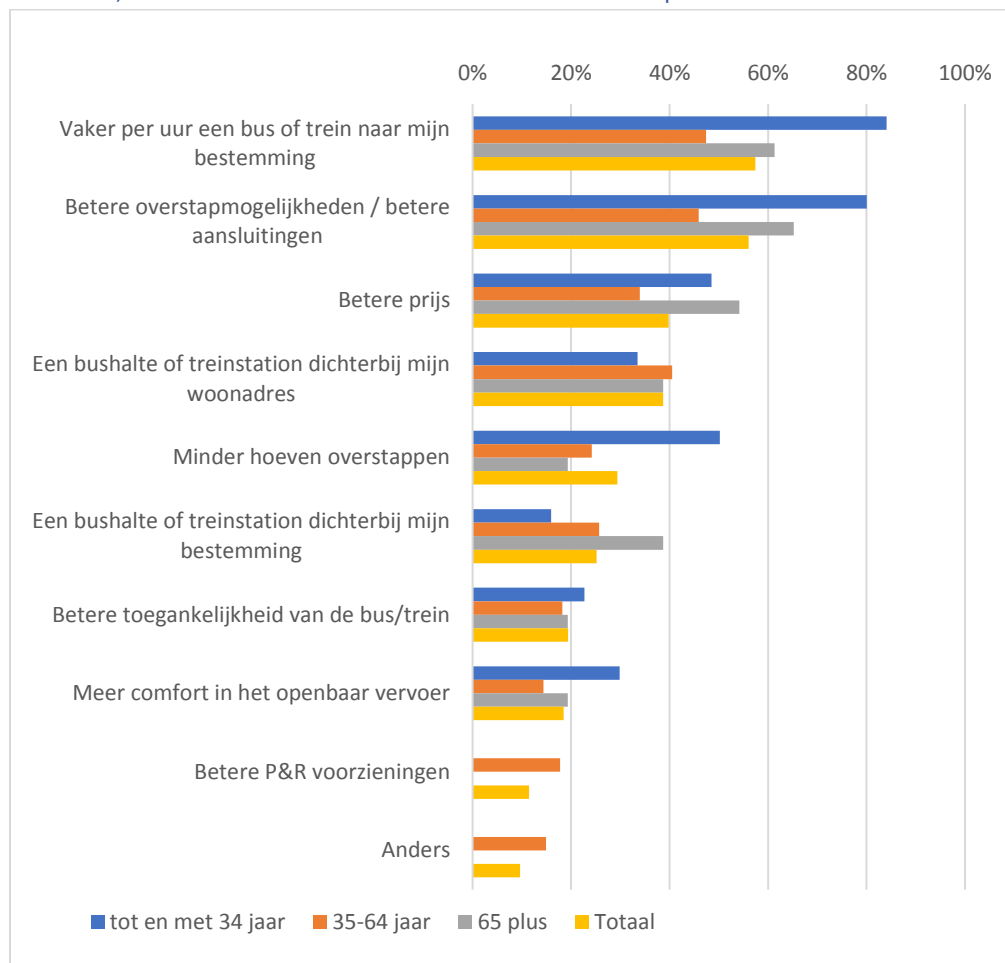


Als we de 64 reizigers (gewogen) die aangaven dat een bus of trein hun probleem van te weinig vervoer kan oplossen verder bevragen over hun reisbestemming zien we het volgende. Mensen voelen zich vooral belemmerd in hun sociale activiteiten zoals het bezoek van vrienden en familie en winkelen. Een opvallend verschil is dat reizigers in steden vaker of anders zouden reizen van of naar diensten/verzorging.

Tegelijk zien we aan de 'nee' antwoorden dat juist ook veel mensen met dit motief geen verandering verwachten in hun reispatroon.

## Kunt u aangeven wat er zou moeten veranderen in het openbaar vervoer zodat u vaker of anders zou reizen?

Gevraagd aan de mensen die aangaven onvoldoende vervoermogelijkheden te hebben, dat bus of trein dat zou kunnen verhelpen en dan vaker zouden gaan reizen.

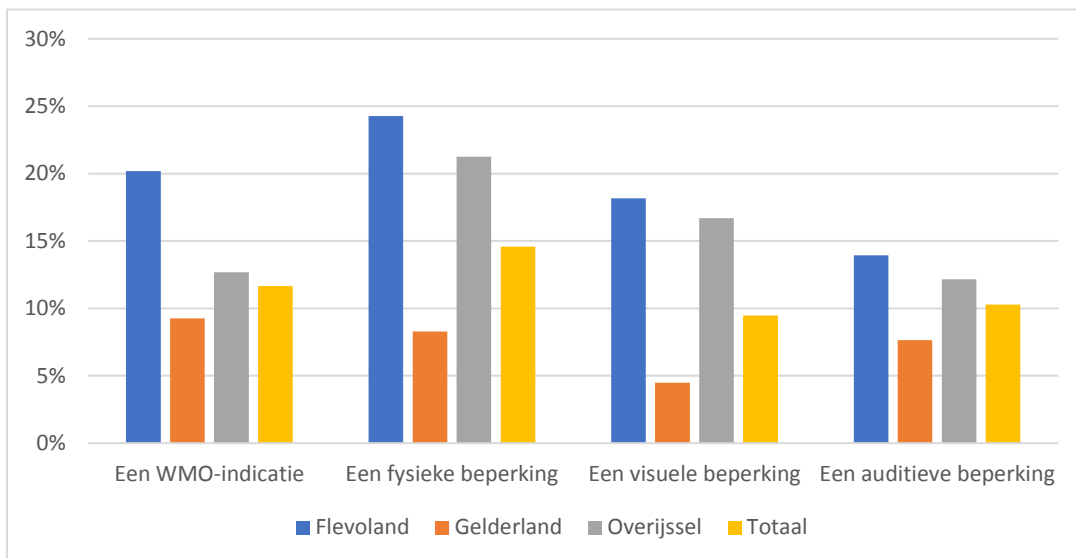


De 57 mensen (gewogen) die in voorgaande tabel aangaven dat ze inderdaad meer zouden gaan reizen geven in deze tabel aan wat er aan het OV moet veranderen om te zorgen dat ze er wel gebruik van kunnen maken. De belangrijkste verbeterpunten zijn de frequentie en de overstapmogelijkheden, ruim 50% van de 57 mensen noemt dit waarbij het met name voor de groep tot 35 jaar belangrijk is. Voor de groep ouder dan 65, zijn de prijs en de afstand tot de bushalte of station ook belangrijk. Alleen in de groep van 35 tot 65 zijn er mensen die aangeven dat P+R ook een verbeterpunt is.

Een uitsplitsing naar stedelijk gebied en landelijk gebied leverde geen grote verschillen op behalve voor de wens tot meer comfort. In stedelijk gebied vindt ruim 50% dit een belangrijk verbeterpunt, in landelijk gebied is ruim 95% hier tevreden over.



## Heeft u (met een beperking) voldoende vervoermogelijkheden om te voorzien in uw vervoerbehoefte



Wmo-indicatie: n=11

Fysieke beperking: n=29

Visuele beperking: n=6

Auditieve beperking: n=5

Totaal mensen met een beperking: n=33

Als we de vraag naar vervoermogelijkheden uitsplitsen naar mensen met een beperking dan zien we dat deze mensen aangeven in Gelderland over de meeste vervoermogelijkheden te beschikken en in Flevoland het minst. Van de mensen met een auditieve beperking is bijna 90% tevreden over haar vervoermogelijkheden, bij mensen met een fysieke beperking is dat net iets meer dan 85%.

Ook hier geldt dat de onderzoeksgroep klein en de resultaten met deze nuance moeten worden gebruikt.