

Onderzoek station Breukelen

Rapport

Onderzoek station Breukelen

Rapport

in opdracht van
ROCOV-Utrecht

19 januari 2011
rapportnummer: 4144-R-E
auteur(s):



Tanthofdreef 15
Postbus 2873
2601 CW Delft
Tel. 015 - 2147899
Fax 015 - 2147902

Badhuiswal 3
Postbus 1149
8001 BC Zwolle
Tel. 038 - 4225780
Fax 038 - 4216870

Hoff van Hollantlaan 6
5243 SR Rosmalen
Tel. 073 - 5231065
Fax 073 - 5231070

Conradstraat 8D
Postbus 15673
1001 AD Amsterdam
Tel. 020 - 7582130

Heresingel 12
9711 ES Groningen
Tel. 050-7513140

Inhoudsopgave

1	SAMENVATTING	1
1.1	Samenvatting	1
2	INLEIDING	3
2.1	Aanleiding	3
2.2	Doel	3
2.3	Leeswijzer	3
3	ONDERZOEKSOPZET	5
3.1	Enquêtes	5
3.2	Het enquêteformulier	5
4	RESULTATEN	7
4.1	Inleiding	7
4.2	Herkomst en bestemming	7
4.3	Vervoerswijze	10
4.4	Reismotief	12
4.5	Beoordeling van de route	13
4.6	Opmerkingen van reizigers	15
BIJLAGEN		
1.	Bijlage 1 Enquêteformulier	

1 Samenvatting

1.1 Samenvatting

Rondom het openbaar vervoer in Breukelen is de afgelopen jaren veel veranderd. Sinds de dienstregeling van 2008 sluiten bussen aan op de trein op station Breukelen, in plaats van dat bussen rechtstreeks doorrijden naar Utrecht Centraal. Tegelijkertijd is de frequentie van de Sprinters van Breukelen naar Utrecht Centraal verhoogd van 2x naar 4x per uur. Het ROCOV-Utrecht vraagt zich af of de nieuwe situatie door de reizigers wordt gewaardeerd en heeft Mobycon opdracht gegeven te onderzoeken wat de mening van reizigers is over de huidige situatie ten opzichte van de oude situatie. Het betreft een beperkt verkennend onderzoek met als doel een signaalfunctie.

In totaal zijn 178 reizigers geënkquêteerd (de groep 'alle reizigers'). Hiervan maakten 104 reizigers de reis ook al in 2008. Deze groep wordt 'oude reizigers' genoemd.

- Voor de reis maken huidige reizigers voornamelijk gebruik van de bus (33%), de fiets (28%) en de auto (23%). Als natransport van trein naar de bestemming wordt het vaakst gelopen (35%), de bus genomen (24%).
- Het meest voorkomende reismotief is werk (26%), gevolgd door studie (24%) en recreatief (20%).
- 9% van de oude reizigers gebruikte voor zijn totale reis in 2008 de bus zonder van de trein gebruik te maken. 65% maakte voor zijn reis gebruik van de trein, waarvan 37% in combinatie met de bus.
- Van de oude reizigers vindt 53% de huidige totale reis een verslechtering ten opzichte van hun reis in 2008, 14% een verbetering en 23% waardeert de totale reis hetzelfde.
- De afname in waardering komt naar voren bij het geven van een rapportcijfer. Onder de reizigers uit 2008 daalt dit cijfer van een 6,8 voor de oude situatie tot een 5,5 in de bestaande situatie. Nieuwe reizigers waarderen de bestaande situatie hoger dan de oude reizigers, namelijk met een 6,1.
- Als mensen wordt gevraagd goede punten van de overstapsituatie op station Breukelen te noemen, wordt het vaakst de uitstraling van het station genoemd (6), gevolgd door afnemende vertraging (4) en meer treinen in de richting van Utrecht Centraal (3).
- Negatieve punten die mensen vaak noemen zijn de verplichte overstap van bus op trein (33), het gebrek aan voorzieningen op station Breukelen (23) en de verplichte overstap van trein op trein (18).

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Rondom het openbaar vervoer in Breukelen is de afgelopen jaren veel veranderd. Het station in Breukelen wordt sinds de invoering van de dienstregeling in december 2008 in het kader van het programma Randstadspoor door extra sprinters bediend. Bij invoering van deze dienstregeling rijden veel bussen die voorheen naar Utrecht Centraal reden, nu niet verder dan station Breukelen. Een enquêteonderzoek onder gebruikers van het station, geeft een indicatie of reizigers met de huidige situatie tevreden zijn.

2.2 Doel

Het doel van het onderzoek is meer inzicht te verkrijgen in de subjectieve kwaliteit van het openbaar vervoer onder reizigers rondom station Breukelen. Hierbij moet worden bekeken of de situatie ten opzichte van het invoeren van de nieuwe dienstregeling in 2008 is verbeterd, gelijk gebleven, of achteruitgegaan.

In deze rapportage verwoorden wij of de reizigers de aanpassingen op het spoor waarderen en of de overstapsituatie op station Breukelen voor verbetering vatbaar is. Hierbij is het uitsluitend mogelijk geweest reizigers te ondervragen die op dit moment gebruik maken van het openbaar vervoer. Reizigers die door invoering van de nieuwe dienstregeling van 2008 zijn afgehaakt, zijn niet in dit onderzoek meegenomen.

2.3 Leeswijzer

In hoofdstuk drie bespreken we de opzet van het onderzoek. Hoofdstuk vier beschrijft de resultaten van het enquêteonderzoek.

Begrippen

In dit rapport maken wij gebruik van drie groepen reizigers:

Oude reizigers: reizigers die in 2008 van deur tot deur dezelfde reis maakten;

Nieuwe reizigers: reizigers die na 2008 de reis maken van deur tot deur;

Alle reizigers: alle reizigers die geënquêteerd zijn.

3 Onderzoeksopzet

3.1 Enquêtes

3.1.1 Enquêteformulier

Voorafgaand aan het veldwerk is in samenspraak met het ROCOV-Utrecht een enquêteformulier opgesteld. Meer over dit formulier staat beschreven in paragraaf 3.2.

3.1.2 Instructie en begeleiding

Om misverstanden te voorkomen kreeg de enquêteur duidelijke instructies mee over het afnemen van de enquêtes en het invullen van de enquêteformulieren.

3.1.3 Enquêteur

In totaal 24 uur heeft steeds dezelfde enquêteur van Mobycon zoveel mogelijk treinreizigers op station Breukelen geïnterviewd. In totaal zijn in de beschikbare tijd 178 enquêtes door de enquêteur afgenomen. Deze enquêtes zijn afgenomen op 15, 21 en 22 december 2010 tussen 9 uur en 17 uur. Van de 178 enquêtes zijn 104 afgenomen bij reizigers die deze reis al in 2008 maakten (oude reizigers). Het aantal nieuwe reizigers was derhalve 74.

3.1.4 Omstandigheden

Op de dagen dat geënuquêteerd is was sprake van slecht winterweer. Op 21 en 22 december was bovendien de kerstvakantie voor scholieren begonnen, overigens niet voor studenten.

3.2 Het enquêteformulier

Het gebruikte enquêteformulier is weergegeven in bijlage 1. De volgende items komen in de enquête aan de orde:

- de plaats waar de totale reis begint en eindigt;
- het begin- en eindstation van de treinreis;
- de gebruikte vervoermiddelen voor en na de treinreis;
- het reismotief;
- beoordeling van de totale route;
- welke vervoermiddelen werden 2008 gebruikt;
- beoordeling van het verschil in reis tussen 2008 en daarna;
- beoordeling van de totale route in 2008;
- geconstateerde verbeteringen aan station Breukelen;
- tips of opmerkingen over station Breukelen.

.

4 Resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het enquêteonderzoek. Dit hoofdstuk is opgedeeld in zes paragrafen. Na de inleiding beschrijven wij de herkomst en bestemming, vervoerwijze en reismotief van de geënuquêteerde reizigers. Hierna volgt een beoordeling van de totale route. Tot slot geven we eventuele opmerkingen van de reizigers weer.

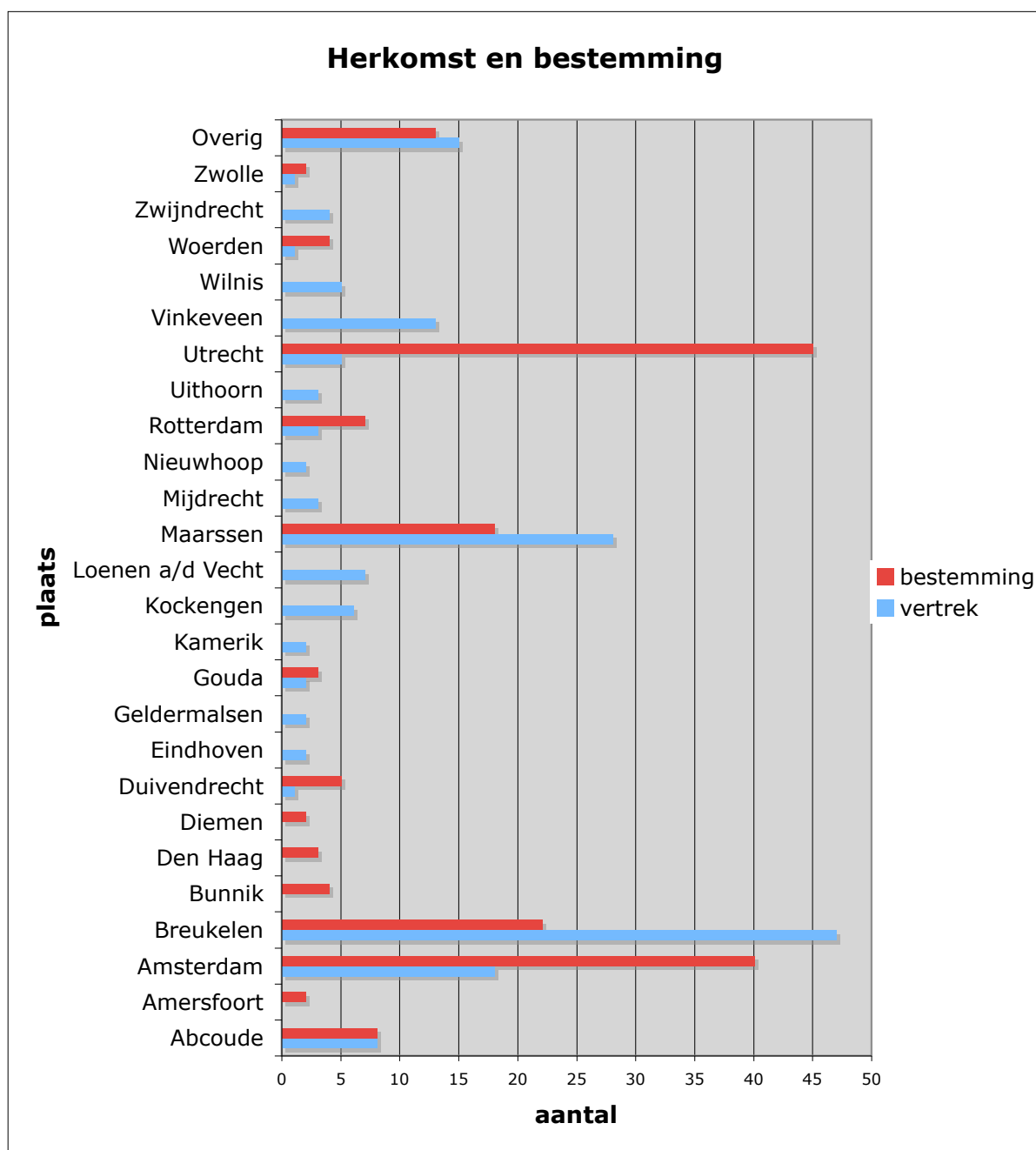
Aantal enquêtes

De enquêteur heeft 178 enquêtes afgenomen. Van de geënuquêteerde personen maakten 104 personen de reis ook al in 2008. Dit aantal is voldoende om een goede indicatie te krijgen van de mening van reizigers rondom de overstapsituatie op station Breukelen.

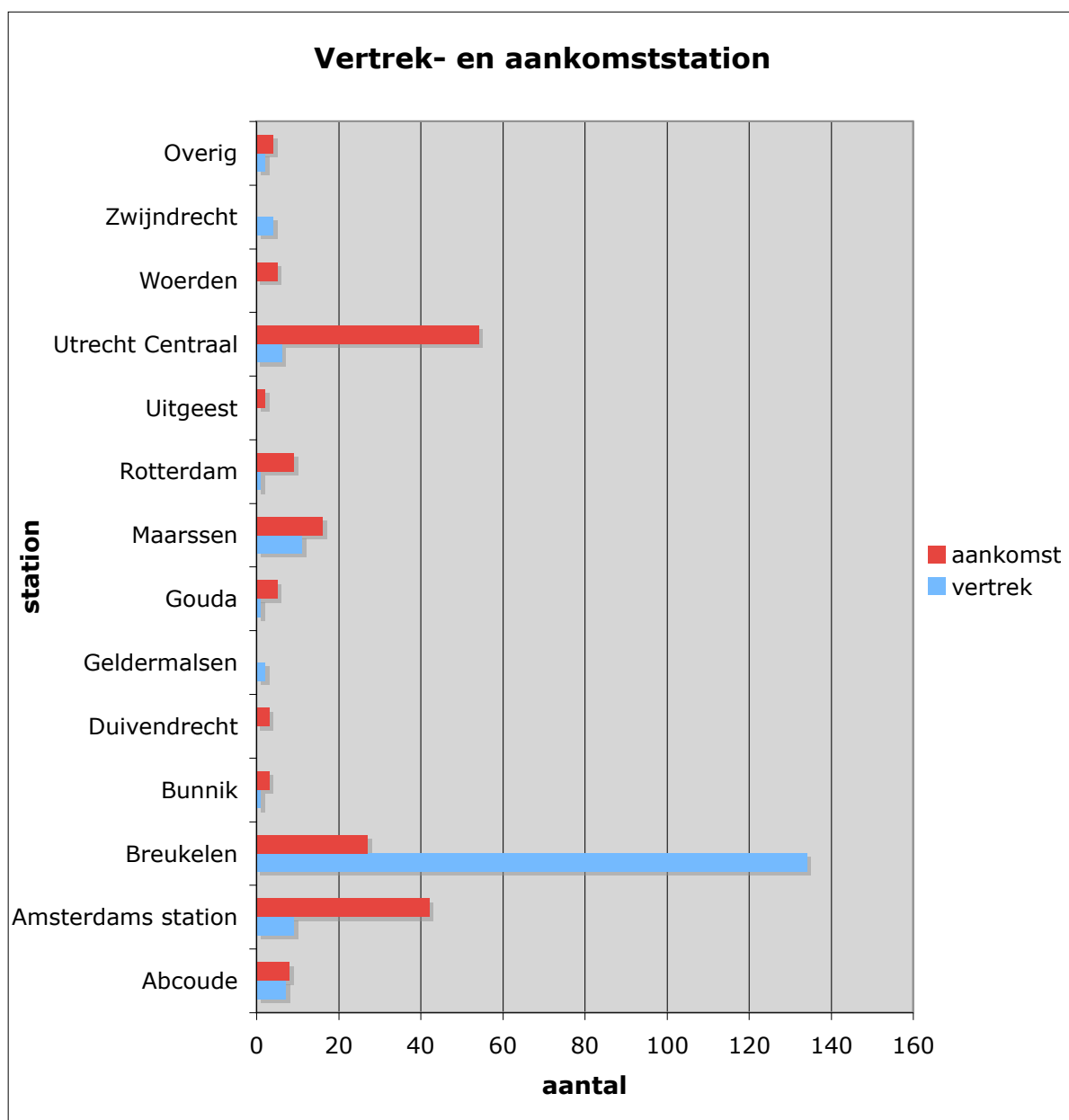
4.2 Herkomst en bestemming

In de vragenlijst is de reizigers gevraagd naar hun herkomst en bestemming. Deze herkomst en bestemming wordt uitgedrukt in de stad of dorp waar de reiziger zijn of haar reis is begonnen. Tevens is de reiziger gevraagd naar het begin- en eindstation van de treinreis. Deze gegevens zijn weergegeven in respectievelijk grafiek 4.1 en 4.2.

Uit figuur 4.1 blijkt dat de meeste reizigers Breukelen (47), Maarssen (28), Amsterdam (18) en Vinkeveen (13) als vertrekplaats hebben. Utrecht (45), Amsterdam (40), Breukelen (22) en Maarssen (18) zijn de meest voorkomende bestemmingen. Van de ondervraagde reizigers is Breukelen voor 39% hun aankomst of bestemming. De overige 61% van de ondervraagde reizigers gebruikt het station dus uitsluitend als overstapstation tussen één of meer modaliteiten.



Grafiek 4.1 Herkomst en bestemming van de reis



Grafiek 4.2 Vertrek- en aankomststation van geënquêteerde reizigers

Uit grafiek 4.2 blijkt dat de meeste geënquêteerde reizigers als aankomststations Utrecht Centraal (54), een Amsterdams station (42) en Breukelen (27) hebben. Als vertrekstation wordt Breukelen het vaakst genoemd (134). Deze hoge score is verklaarbaar, aangezien de reizigers op station Breukelen zijn geïnterviewd. Naast Breukelen komen ook nog Maarssen (11), een Amsterdams station (9), Abcoude (7) en Utrecht Centraal (6) relatief vaak voor.

4.3 Vervoerswijze

In diagram 4.3 is weergegeven welk vervoermiddel de geënquêteerde reizigers gebruikte voor aanvang van de treinreis. De aantallen tellen op tot boven het aantal ondervraagde reizigers aangezien sommige reizigers voor hun voortransport gebruik maken van een combinatie van vervoermiddelen. De meeste reizigers gebruiken de bus (62) als voortransport, gevolgd door de fiets (54), de auto (44) en de benenwagen (19). Twaalf reizigers vallen in de categorie anders. Hier vallen onder andere de brommer, de scooter, de motor en de metro onder.

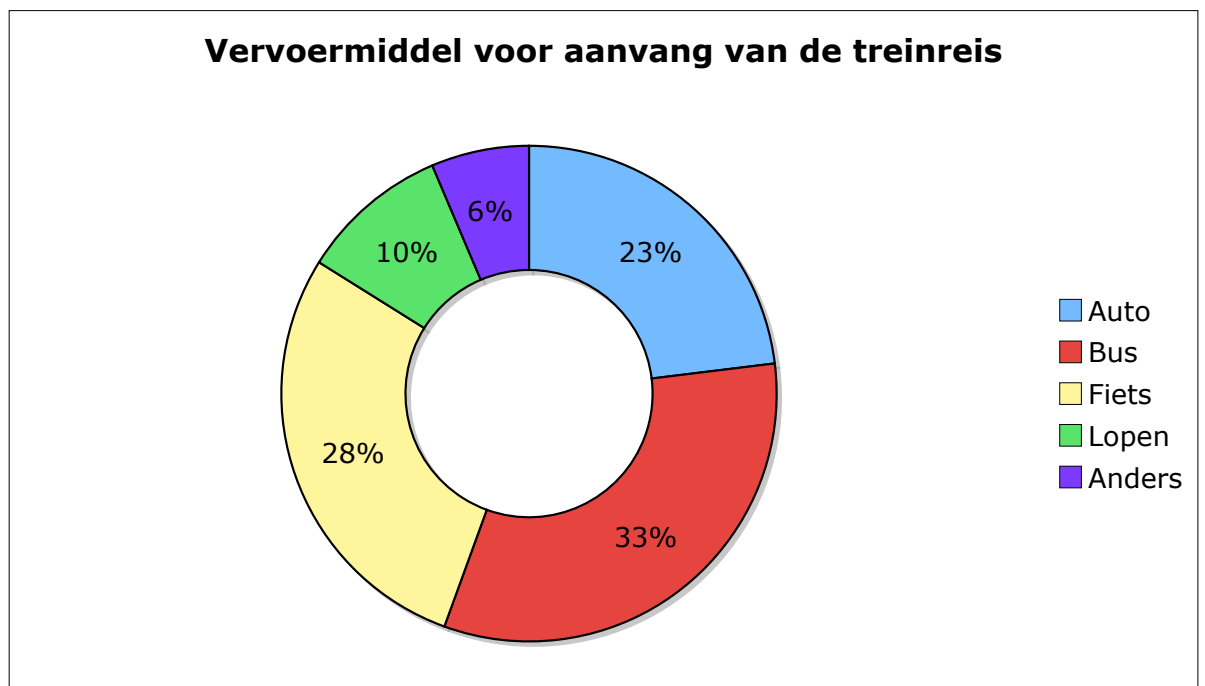


Diagram 4.3 Vervoermiddel voor aanvang van de reis

De vervoermiddelen die na afloop van de treinreis worden gebruikt, staan weergegeven in diagram 4.4.

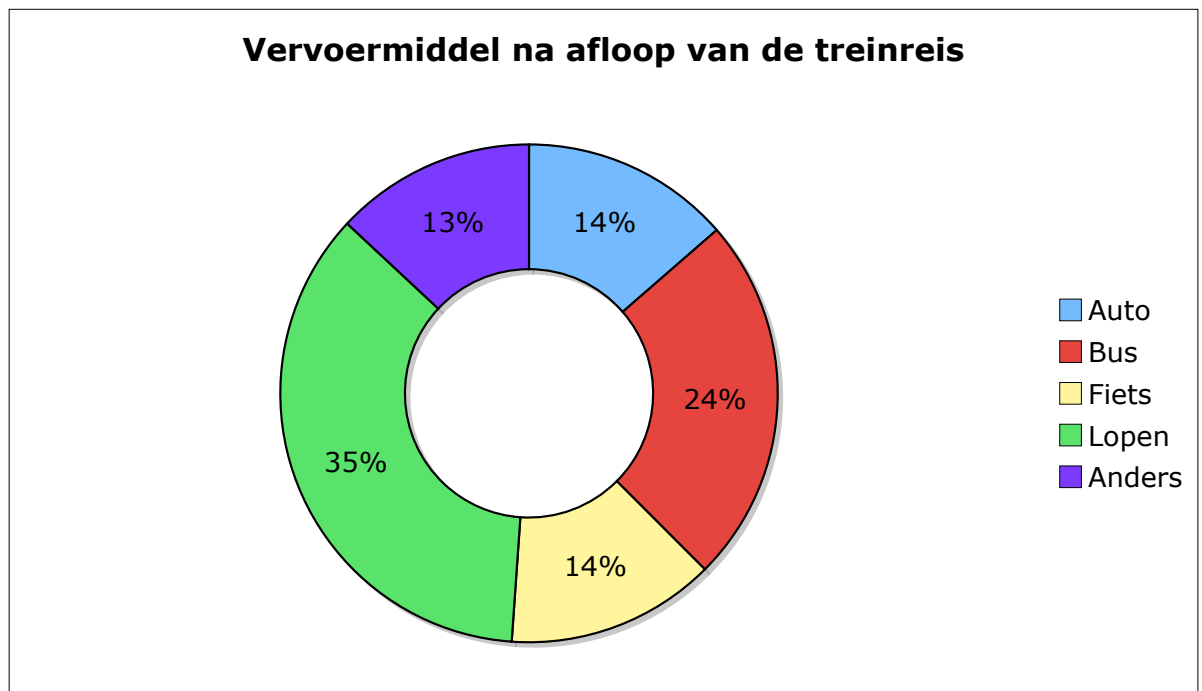


Diagram 4.4 Vervoermiddel na afloop van de treinreis

Wat opvalt in diagram 4.4 is dat de fiets relatief minder vaak gebruikt wordt als natransport. Mensen gaan voornamelijk lopen of nemen de bus. De auto wordt toch nog in 14% van de gevallen gebruikt als natransport.

Reizigers (oude reizigers) die deze route in 2008 ook al aflegden, is gevraagd naar hun toenmalige vervoersmiddelen (104 personen). De uitkomsten zijn weergegeven in diagram 4.5. In dit diagram is onderscheid gemaakt tussen reizigers die de bus in combinatie met een trein namen en busreizigers die de bus zonder de trein namen. In het diagram staan de absolute aantallen weergegeven, in plaats van percentages, aangezien het voornamelijk een ketenverplaatsing betreft. Doordat reizigers meerdere vervoermiddelen aangeven komt het totale aantal boven het aantal geënquêteerden uit.

Het is opvallend dat veel reizigers, die momenteel de huidige route per trein afleggen, dit voorheen ook al per trein deden (68 / 65%). Het aantal reizigers wat voorheen alleen de bus nam en voor de route de trein niet gebruikte, bedraagt negen personen (9%). Alle reizigers die voorheen voor hun reis de bus zonder trein namen, hebben als bestemming Utrecht Centraal.

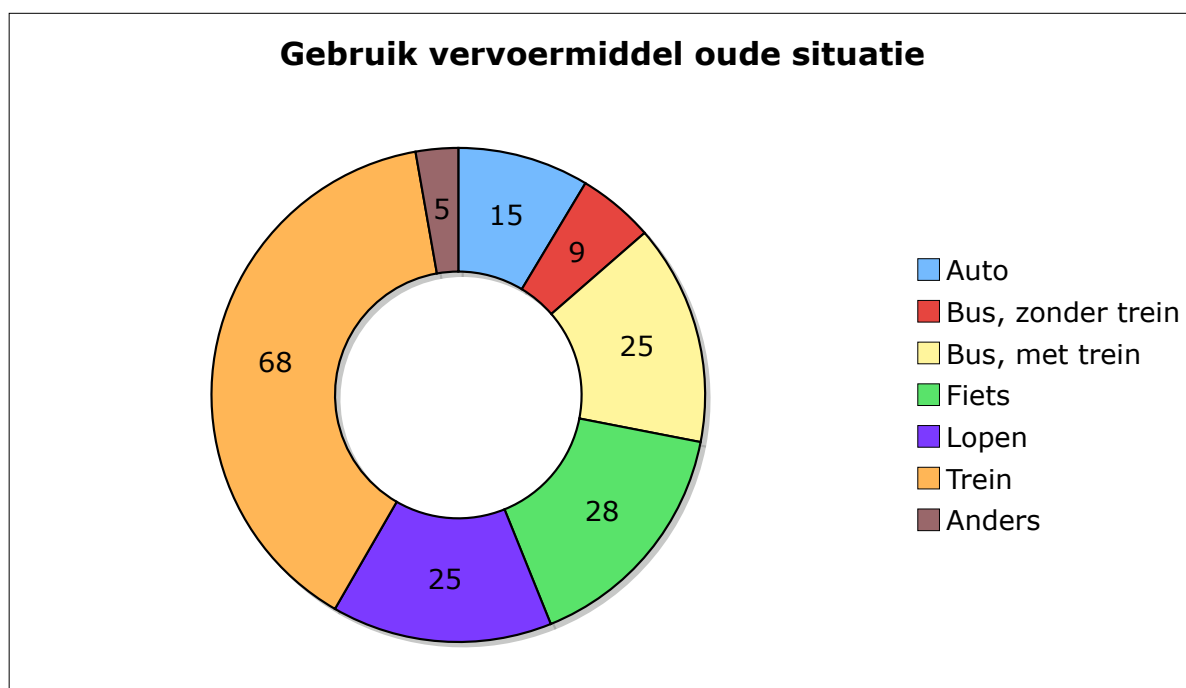


Diagram 4.5 Vervoermiddel oude situatie

4.4 Reismotief

De reizigers is gevraagd naar hun reismotief. De uitkomsten zijn weergegeven in diagram 4.6. Werk (46) is samen met studie (42) het meest voorkomende reismotief. Hierna volgen recreatie (31), overig (31) en winkelen (23).

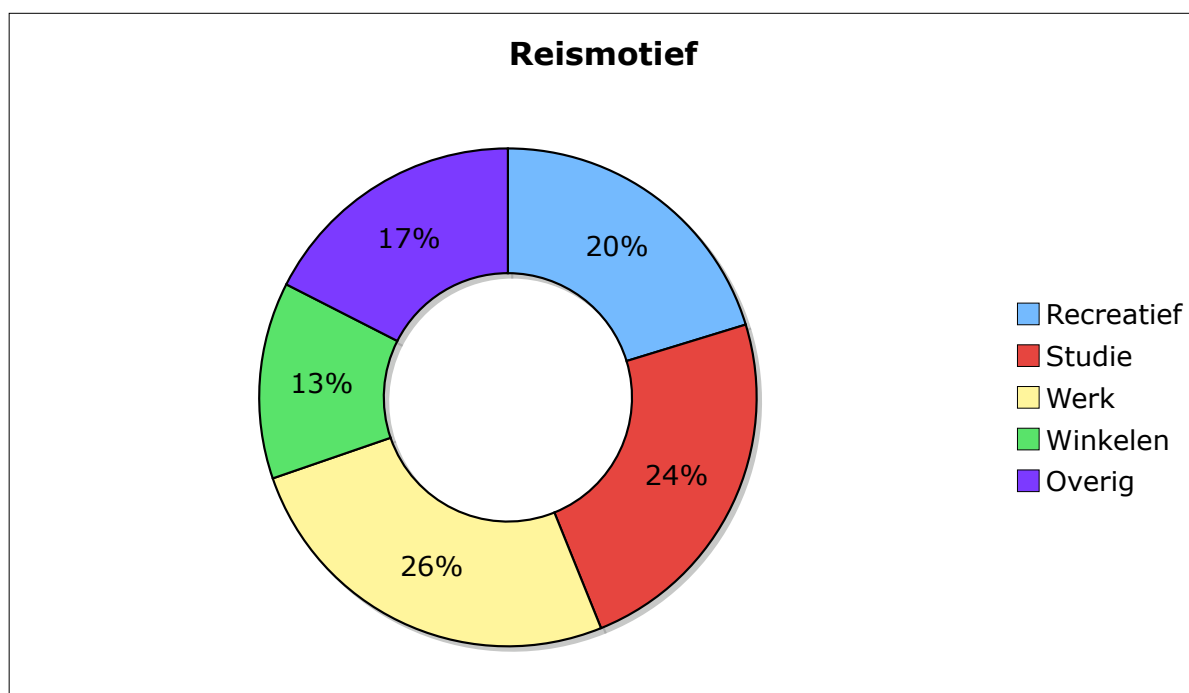


Diagram 4.6 Reismotief van de ondervraagde reizigers

4.5 Beoordeling van de route

Onder de groep oude reizigers is gevraagd of zij een vergelijking konden maken tussen de huidige situatie en de oude situatie. Reizigers konden daarbij aangeven of men de situatie verbeterd, verslechterd, of gelijk gebleven vond. De uitkomsten hiervan zijn in diagram 4.7 weergegeven.

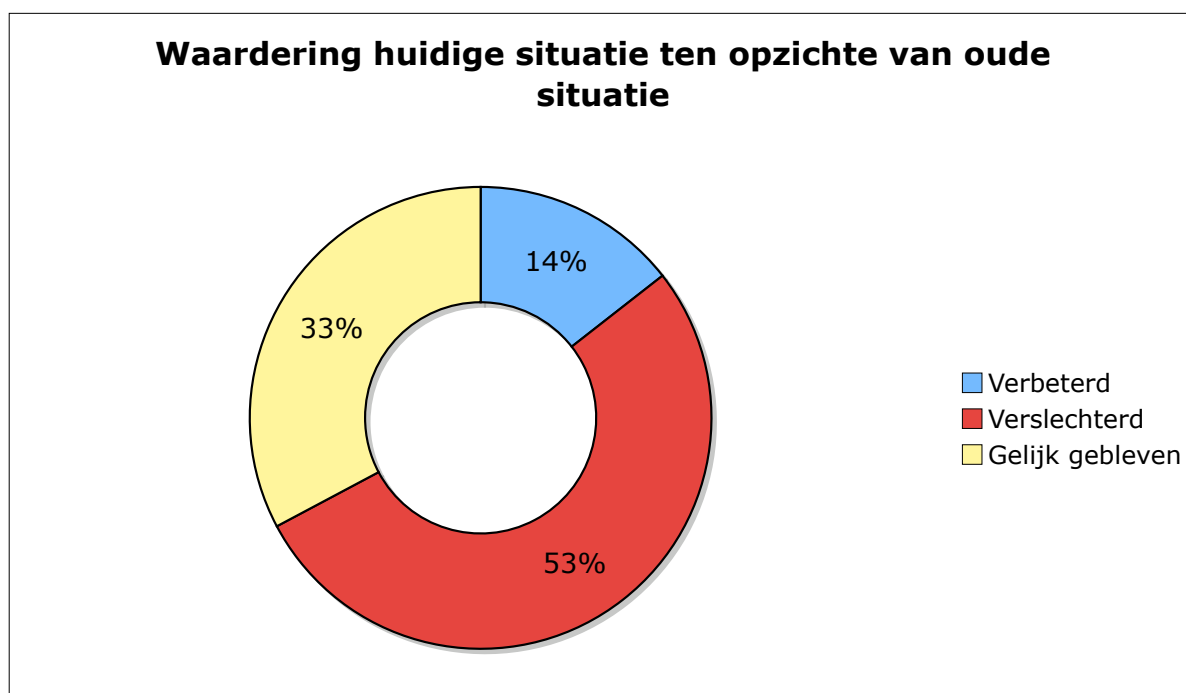


Diagram 4.7 Waardering van de reissituatie onder oude reizigers

Meer dan de helft van de oude reizigers is van mening dat de situatie is verslechterd ten opzichte van de situatie zoals deze voor invoering van de nieuwe dienstregeling in december 2008 was (55). 34 personen vonden de situatie gelijk gebleven en slechts 15 personen vonden de situatie verbeterd.

Aan reizigers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de waardering van de huidige reis van deur tot deur, op een schaal van 1 tot 10. Aan oude reizigers is tevens gevraagd een rapportcijfer te geven voor de reis die ze maakten in 2008. De uitkomsten zijn weergegeven in tabel 4.8.

Type reiziger en type situatie	Gemiddeld cijfer
Alle reizigers, huidige situatie	5,8
Nieuwe reizigers, huidige situatie	6,1
Oude reizigers, huidige situatie	5,5
Oude reizigers, oude situatie	6,8

Tabel 4.8. Waardering reizigers totale reis van deur tot deur

Duidelijk komt naar voren dat reizigers de voormalige situatie beter waardeerden dan de huidige situatie. Het gemiddelde cijfer onder deze groep reizigers is gedaald van een 6,8 naar een 5,5.

Nieuwe reizigers – reizigers die de route in 2008 niet aflegden – waarderen de route met een 6,1. Dit is hoger dan de bestaande reizigers, hoewel het cijfer nog onder dat van de waardering van de oude situatie van de oude reizigers ligt.

4.6 Opmerkingen van reizigers

Reizigers is gevraagd naar de punten die men positief waardeert over de overstapsituatie. In totaal hebben 22 reizigers (12%) positieve opmerkingen gemaakt. De opmerkingen betreffen:

- de laatste tijd zijn er minder vertragingen dan in het verleden (4);
- het aantal treinen richting Utrecht Centraal (3);
- de uitstraling van het station en het busstation vinden veel reizigers een verbetering ten opzichte van de oude situatie (6);
- complimenten over de aansluiting van de bussen op de trein (4);
- tevredenheid over de uitbreiding van het aantal parkeerplaatsen (3), waarvan één reiziger de opmerking maakte dat dankzij de parkeerplaatsen het nu mogelijk is om met de auto, in plaats van met de bus op het station te komen;
- een opmerking werd tot slot genoteerd over betere en comfortabele treinen.

Aan de geënquêteerde reizigers is een open vraag gesteld of men nog klachten of tips heeft over de overstapsituatie op station Breukelen. Hierop zijn in totaal 77 reacties binnengekomen. De voornaamste opmerkingen zijn:

- problematisch ervaren van de overstap (33), waarbij reizigers vooral klachten hebben over vertragingen van trein en/of bus bij overstappen. Hierdoor wordt de aansluiting vaak gemist;
- het missen van voorzieningen op het station als een WC, kiosk en verwarmde wachtruimte (23);
- het overstappen van trein op trein op station Breukelen (18). Men ziet het liefst rechtstreekse Sprinters tussen Utrecht en Amsterdam Zuid.

Bijlagen

1 Bijlage 1 Enquêteformulier

Tijd:

1. Waar vandaan en waarheen reist u (totale reis van deur tot deur)?

van..... naar.....

2. Met welke trein reist u?

van..... naar.....

3. Welk vervoermiddel gebruikt u voor aanvang van deze treinreis (evt. overstap van trein op trein)?

☐ Bus ☐ Fiets ☐ Lopen ☐ Auto ☐ Anders

4. Welk vervoersmiddel gebruikt u na afloop van de treinreis?

☐ Bus ☐ Fiets ☐ Lopen ☐ Auto ☐ Anders

5. Hoe beoordeelt u momenteel de huidige totale route? (geef een cijfer tussen 1(slecht) en 10 (perfect))

.....

6. Wat is uw reismotief?

☐ Werk ☐ Studie ☐ Winkelen ☐ Recreatief ☐ Overig

7. Maakte u voor 2008 dezelfde reis (van deur tot deur)?

☐ Nee? Dank u, heeft u nog opmerkingen?

☐ Ja? Ga verder naar vraag 7

8. Welke vervoermiddelen gebruikte u toen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Trein ☐ Bus ☐ Fiets ☐ Lopen ☐ Auto ☐ Anders

9. Hoe beoordeelt u het verschil in uw reis tussen voor 2008 en erna (kwaliteit/prijs):

☐ Slechter

☐ Gelijk gebleven

☐ Verbeterd

10. Hoe beoordeelde u vroeger de totale route? (geef een cijfer tussen 1(slecht) en 10 (perfect))

.....

11. Welke verbeteringen ziet u rondom de overstapsituatie op dit station?

.....

12. Heeft u nog tips of opmerkingen?

.....



Mobycon beweegt met u mee

Amsterdam t (020) 758 21 30
Delft t (015) 214 78 99
Groningen t (050) 751 31 40
Rosmalen t (073) 523 10 65
Zwolle t (038) 422 57 80

info@mobycon.nl

www.mobycon.nl