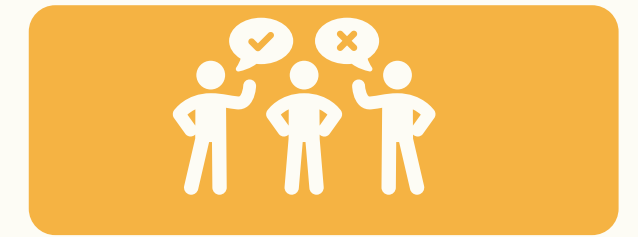
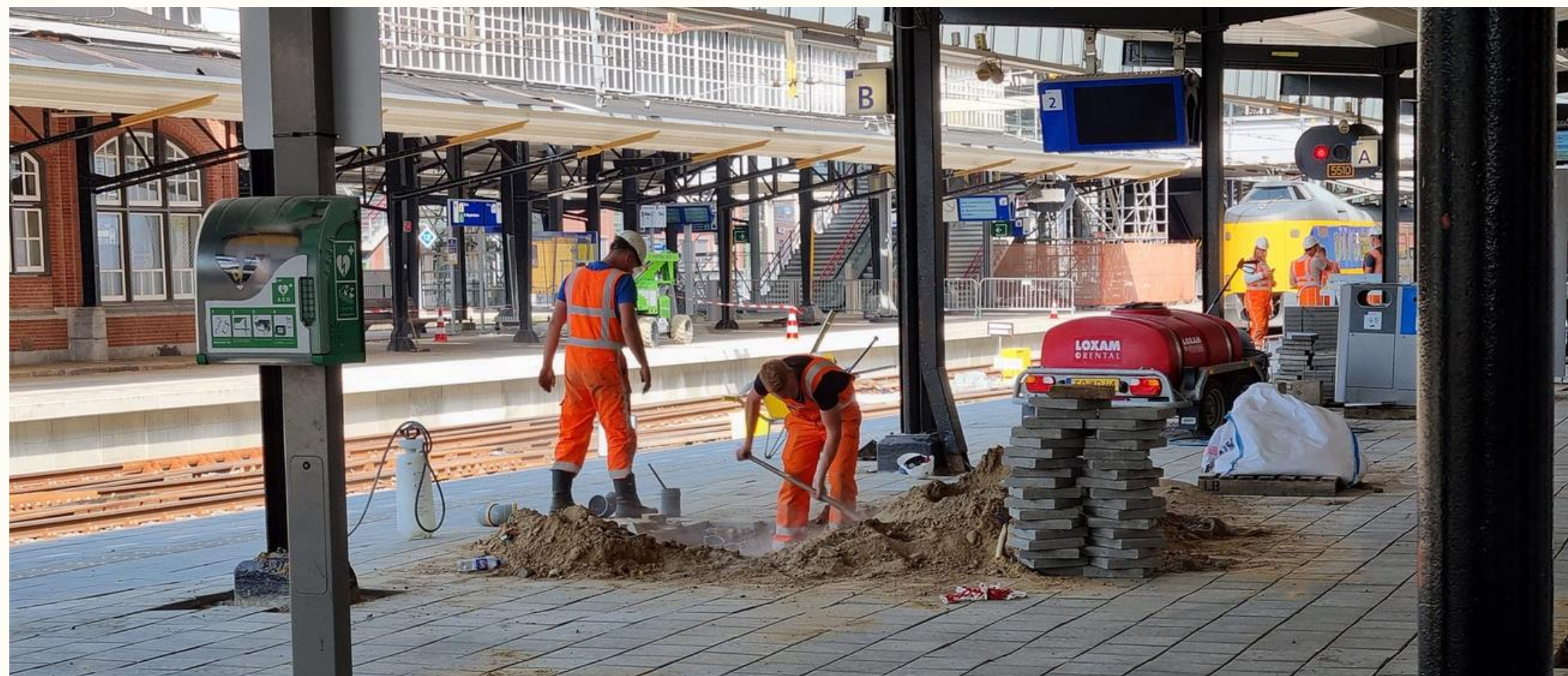


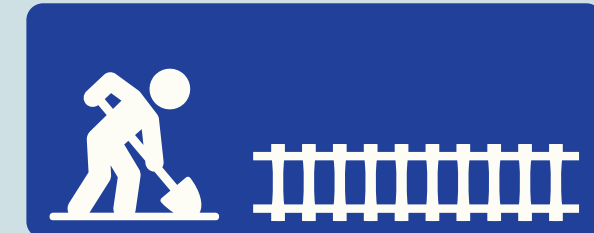
# Hinderbeleving bij spoorwerkzaamheden

Hoe ervaren reizigers hinder door spoorwerkzaamheden  
en welke maatregelen kunnen dit verminderen?



ROVER

# ROVER



## Publiekssamenvatting

De komende jaren zullen reizigers te maken krijgen met meer én langdurige werkzaamheden aan het spoor. De hoeveelheid werk dat moet worden uitgevoerd neemt toe. Zeker als het gaat om langdurige werkzaamheden vraagt dit om een andere aanpak dan bij 'standaard weekend werkzaamheden'. Een aanpak waarbij het perspectief van de reiziger centraal staat. Om tot deze aanpak te komen is een beter begrip van de hinderbeleving onder reizigers nodig. Met dit onderzoek zet Rover de eerste stap door de hinderbeleving onder reizigers te onderzoeken.

De onderzoeksvraag luidde:

### Hoe ervaren reizigers hinder door spoorwerkzaamheden en welke maatregelen kunnen dit verminderen?

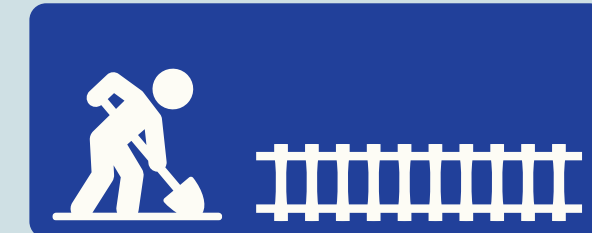
Met dit onderzoek wil Rover aanbevelingen kunnen doen zodat de hinder van de toenemende spoorwerkzaamheden afneemt. Daarmee moet reizen met de trein makkelijker en vanzelfsprekender zijn. We zijn er van overtuigd dat met de juiste maatregelen de hinder kan worden verzacht, waardoor de noodzakelijke werkzaamheden op een voor de reiziger acceptabele manier uitgevoerd kunnen worden. Dat is immers ook in het belang van de reiziger. Het onderzoek geeft de volgende belangrijkste conclusies om de hinder te verminderen.

Belangrijkste conclusies:

- De reiziger wil eerder geïnformeerd worden over de werkzaamheden en de gevolgen en heeft meer begrip voor de werkzaamheden als ze de reden daarvoor weten.
- Reizigers zijn over het algemeen tevreden met omreisroutes per trein of bus als deze aansluit bij hun wensen. Out-of-the-box oplossingen zoals snellere busroutes die de reiziger positief verrassen worden gewaardeerd. De dienstregeling van vervangend busvervoer is volgens veel reizigers onbetrouwbaar. Wel wordt de capaciteit als voldoende ervaren.
- Spitsreizigers zijn bereid om een trein eerder of later te nemen bij werkzaamheden maar de gehele spits mijden willen of kunnen ze vaak niet.

Deze 3 belangrijkste conclusies laten zich vertalen naar 3 belangrijke aanbevelingen. Deze staan op de volgende pagina. In het rapport zijn uiteraard nog meer resultaten en aanbevelingen opgenomen.

# ROVER



## Belangrijkste aanbevelingen

### Zorg voor tijdige en goede informatievoorziening

Reizigers willen eerder dan de huidige 10 dagen voor de reis duidelijke reisinformatie. Door 3 maanden voor de werkzaamheden indicaties over bereikbaarheid en extra reistijd te geven kunnen reizigers zich beter dan nu voorbereiden op hun reis. Wordt specifieker naarmate de werkzaamheden dichterbij komen en zorg dat de reisplanner 4 weken vooraf bijgewerkt is.

Gebruik voor de informatievoorziening meerdere kanalen en benut sociale netwerken door reizigers aan te moedigen informatie te delen met hun omgeving. Zo worden zoveel mogelijk reizigers bereikt. Mond-op-mondreclame is gratis en werkt goed.

Verhelder de reden van de werkzaamheden, zodat reizigers meer begrip hebben door inzicht in de toekomstige voordelen zoals tijdwinst, comfort en betrouwbaarheid.

### Ga fundamenteel anders om met langdurige werkzaamheden.

Langdurige werkzaamheden vragen om een aanpak die veel meer het perspectief van de reiziger centraal stellen dan die van bedrijfsprocessen en ov-systemen. Plan meer out-of-the-box waardoor reizigers sneller en met minder hinder kunnen reizen. Voor de reiziger

zijn vervangende bussen onderdeel van een gehele reis. Zoek daarom naar mogelijkheden om vervangende bussen beter aan te sluiten op de gehele reis. Zorg voor een betrouwbare en realistische dienstregeling bij vervangende bussen. Dat voorkomt teleurstellingen. Bied meer directe bus- en omreisverbindingen aan. Zo wordt de doorreis versneld en hoeven reizigers minder vaak over te stappen. Zorg voor voldoende capaciteit zodat omreisroutes niet als te druk ervaren worden.

### Grijp kansen voor spitsmijden

Spitsreizigers zijn bereid om een trein eerder of later te nemen bij werkzaamheden. Moedig reizigers daarom aan om iets eerder of later te reizen om zo de hyperspits te spreiden. De spits helemaal mijden lukt veel reizigers echter niet omdat zij gebonden zijn aan vaste school- en werkroosters. Maak afspraken met werkgevers en scholen voor aanpassingen van roosters tijdens werkzaamheden. Zie dit ook als kans voor structureel ander reisgedrag in de spits. Gebruik tijdelijk aangepaste werk- en schoolroosters als proefperiode voor structurele aanpassing van deze roosters.

# ROVER

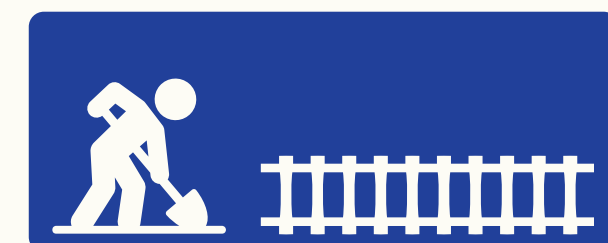
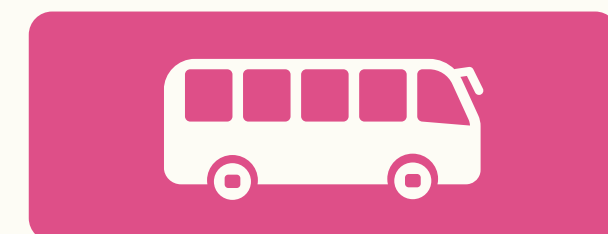
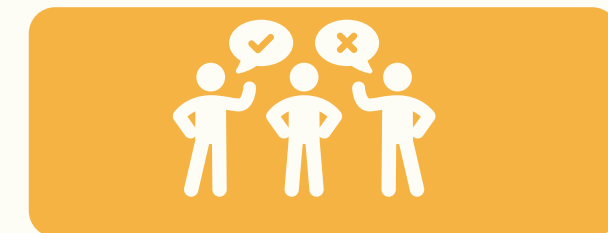


## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	7
2. Hinder aanpak .....	10
3. Reisbeleving bij hinder door spoorwerkzaamheden .....	16
4. Spitsmijden .....	37
5. Invloed van reizigerskenmerken op reisgedrag en hinderbeleving .....	43
6. In gesprek met de reiziger ..	54
7. Conclusies .....	64
8. Aanbevelingen .....	67
Bijlagen .....	71

# 1

# Inleiding



# ROVER

# ROVER



## 1.1 Inleiding

### Aanleiding

In de zomer van 2024 vonden er grote werkzaamheden plaats aan het spoor rondom Amersfoort (6 juli t/m 19 augustus). Van 23 september tot 11 oktober waren er werkzaamheden rondom station Almelo. Vanwege deze werkzaamheden ontstond er hinder voor een groot deel van de reizigers van, naar of via die stations. Wij hebben onderzocht hoe reizigers deze periode hebben ervaren, welke gedragsveranderingen er plaatsvonden en waar verbetermogelijkheden liggen. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

*In hoeverre verschilt de hinderbeleving van reizigersdoelgroepen en wordt dit beïnvloed door de dag waarop de werkzaamheden plaatsvinden en welke mogelijkheden zijn er om deze hinderbeleving te beperken?*

### Onderzoek

Om deze vraag te beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld die in bijlage A staan, evenals een uitgebreidere toelichting op de onderzoeksaanpak. De vragen zijn beantwoord middels vier onderzoeksmethoden:

- **Literatuuronderzoek:** een analyse van eerdere onderzoeken naar het onderwerp hinderbeleving. Dit gaf input voor de enquête en de interviews.
- **Interviews met betrokkenen:** interviews met vervoerders, provincies, ProRail, Rijkswaterstaat en Rover. We zijn met NS, Arriva en Keolis in gesprek gegaan omdat deze vervoerders treindiensten verzorgen rondom de twee onderzochte stations. De provincie Gelderland en Overijssel zijn geïnterviewd als opdrachtgever voor de uitvoering van de regionale treindiensten Valleilijn (Amersfoort-Ede-Wageningen), Zwolle-Almelo-Enschede en Almelo-Hardenberg.
- **Enquête:** op de stations Amersfoort Centraal, Almelo, verschillende omliggende stations en regionale treindiensten, zijn voor (0-meting) en na (1-meting) de werkzaamheden ervaringen en voorkeuren van reizigers opgehaald. Ook zijn de sociale media kanalen en het reizigerspanel van Rover ingezet.
- **Focusgroepen:** om de enquêteresultaten te duiden en diepere inzichten te verkrijgen zijn er 6 focusgroepen verspreid over Nederland georganiseerd. Tijdens de focusgroepen zijn we met reizigers in gesprek gegaan over hun ervaring en voorkeuren bij spoorwerkzaamheden.

# ROVER



## 1.2 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd:

In **hoofdstuk 2** presenteren we de resultaten van de interviews en een tijdlijn met mijlpalen in de voorbereiding van spoorwerkzaamheden. Vervolgens bespreken we de rolverdeling tussen ProRail, vervoerders en provincies. Ter afsluiting volgen de sterke punten en verbetermogelijkheden van de hideraanpak.

Hoofdstuk 3, 4 en 5 bevatten de resultaten van het enquêteonderzoek onder reizigers.

In **hoofdstuk 3** staat de beoordeling van de reisinformatie en het reisgedrag van reizigers centraal. Er zijn uitsplitsingen gemaakt naar de locatie van de werkzaamheden (Amersfoort of Almelo) en de verschillen tussen reizigers die op trajecten van verschillende vervoerders reizen.

**Hoofdstuk 4** gaat in op het onderwerp spitsmijden: we kijken naar spitsmijdgedrag, belemmeringen en motieven voor spitsmijden.

**Hoofdstuk 5** analyseert verschillen tussen reizigerskenmerken aan de hand van reisgedrag, beoordeling van reisinformatie en voorkeur voor vergoeding bij hinder.

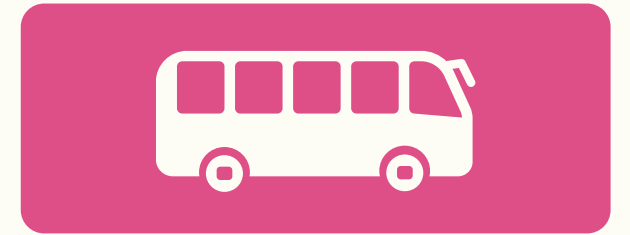
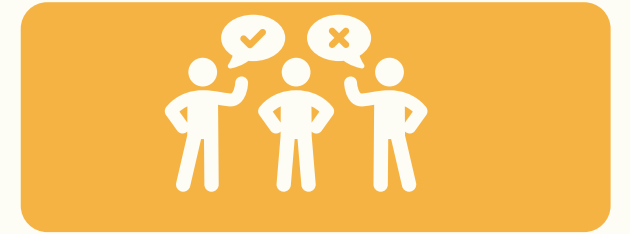
**Hoofdstuk 6** gaat in op de focusgroepen die naar aanleiding van de onderzoeksresultaten zijn georganiseerd.

**Hoofdstuk 7** presenteert de conclusies en hoofdstuk 8 sluit dit rapport af met een reeks aanbevelingen.

Ten slotte zijn de onderzoeksvragen (bijlage A), onze aanpak (bijlage A) en een toelichting op het veldwerk (bijlage B) opgenomen als **bijlagen**. Ook zijn hier de kenmerken van de enquêterespondenten (bijlage C) en verdiepende analyses opgenomen (bijlage D) die wel relevant zijn maar niet relevant genoeg voor in de voorgaande hoofdstukken en/of analyses tussen reizigersgroepen waaruit geen verschillen bleken.

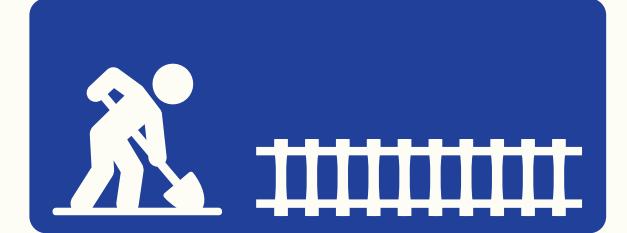
# 2

# Hinderaanpak



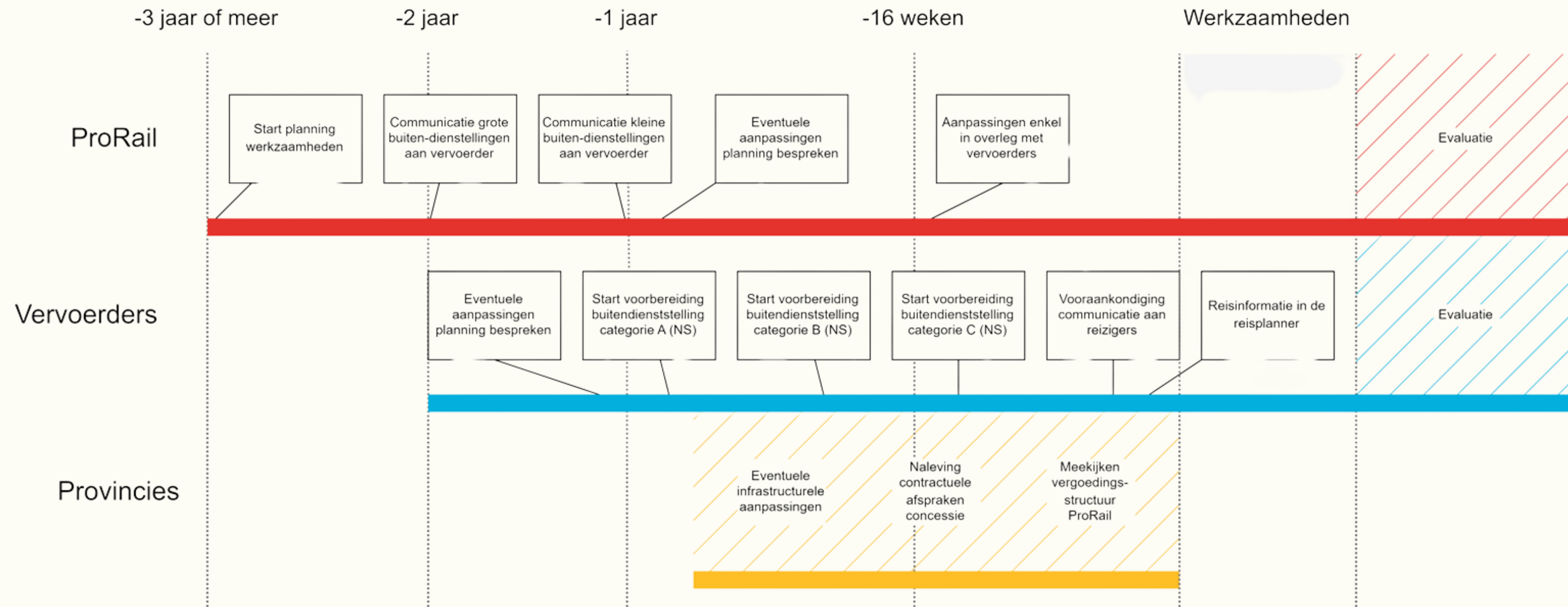
ROVER





## 2.1 Algemene tijdlijn hinderaanpak

Deze tijdlijn schetst globaal de hinderaanpak rondom spoorwerkzaamheden in Nederland, met speciale aandacht voor de hoofdrolspelers: ProRail, vervoerders (bijv. Arriva, NS, of Keolis) en provincies. Verdere toelichting volgt op de volgende pagina's.



# ROVER



## 2.2 ProRail

ProRail maakt de planning van de spoorwerkzaamheden. Zij onderscheiden drie typen werkzaamheden:

- 1. Functiehandhaving** omvat het vervangen en onderhouden van infrastructuur. Gefinancierd door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Vervoerders hebben geen recht op vergoeding.
- 2. Functiewijziging** betreft aanpassingen in de infrastructuur (bijv. verbouwing station) of dienstregeling (bijv. verhogen treinfrequentie). Bij de uitbreiding van infrastructuur hebben vervoerders recht op een vergoeding.
- 3. Klein onderhoud** betreft regulier instandhoudingswerk waarvoor geen buitendienststelling nodig is. Vindt vooral plaats in nachtgaten.

**Dit onderzoek gaat over spoorwerkzaamheden in het kader van functiehandhaving en functiewijziging.**

De procedure begint drie jaar voor aanvang van de buitendienststelling. Afhankelijk van de omvang van de werkzaamheden kan dit nog eerder zijn.

Grote buitendienststellingen (meer dan 7 dagen) worden 2 jaar vooraf gecommuniceerd aan vervoerders. Voor kleinere buitendienststellingen is dit 1 jaar van tevoren. In het jaar voor de werkzaamheden past ProRail eventueel de planning aan in overleg met vervoerders.

ProRail kan ook zonder akkoord wijzigingen doorvoeren, bijvoorbeeld om veiligheidsredenen, maar doet dit het liefst zo min mogelijk.

16 weken voor de uitvoering wordt alles vastgelegd en kunnen er in principe geen wijzigingen meer plaatsvinden.

Last-minute wijzigingen kunnen voorkomen door ongeplande incidenten zoals schaarste aan gespecialiseerd personeel (bijv. kennis van bovenleidingen).

# ROVER



## 2.3 Vervoerders

Vervoerders zijn verantwoordelijk voor het beperken van hinder voor reizigers tijdens spoorwerkzaamheden door middel van *communicatie* en het regelen van *alternatief vervoer*.

### Communicatie

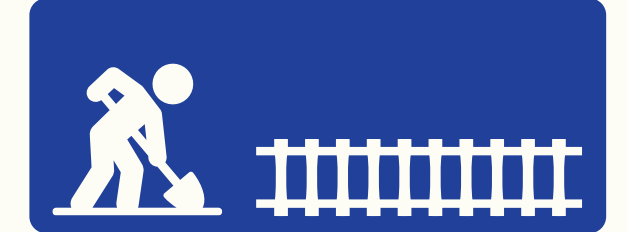
- Vervoerders informeren reizigers via verschillende kanalen: reisplanners, e-mails, treindisplays, perronborden, persberichten en project-specifieke webpagina's.
- De lengte van de voorbereidingsperiode van de werkzaamheden hangt af van de omvang en duur van de buitendienststelling. Hierbij onderscheidt NS drie categorieën:
  - a. Landelijke impact, ±40 weken (bijv. Amersfoort Centraal)
  - b. Regionale impact, ±20 weken (bijv. station Hoorn)
  - c. Minimale impact, ±10 weken
- Het moment van het inladen van reisinformatie in de reisplanner hangt niet van de omvang van werkzaamheden af. Dit gebeurt 10 dagen van tevoren.
- Andere vervoerders baseren hun aanpak (incl. communicatie) op eerdere ervaringen en reizigersfeedback om de capaciteit voor nieuwe buitendienststellingen in te schatten.

- NS heeft een centraal evenementenloket voor communicatie rond werkzaamheden en evenementen. Keolis en Arriva werken met kleinere projectteams.

### Alternatieve vervoer

- Bussen worden het vaakst ingezet als alternatief vervoer. In drukke gebieden of tijdens de spits worden soms metro-, tram- of buslijnen afgekocht.
- Vervoerders hebben moeite met het vinden van voldoende bussen en (Nederlandssprekende) chauffeurs. NS heeft vaste contracten met busmaatschappijen in Noord- en Zuid-Nederland. Keolis zet deels eigen chauffeurs in en overweegt te investeren in busrijbewijzen voor eigen medewerkers. Arriva ervaart minder capaciteitsproblemen omdat het werkt met het eigen Arriva Touring.
- De ruimte voor busparkeren rondom zowel grote als kleine stations is vaak beperkt en kan volgens vervoerders voor verwarring zorgen bij reizigers.

# ROVER



## 2.4 Provincies

De rol van provincies richt zich op het controleren van *knelpunten* in de planning en het *faciliteren van samenwerking* tussen vervoerders en wegbeheerders.

- Infrastructurele aanpassingen zijn soms nodig om alternatief vervoer mogelijk te maken. De provincie legt dan het contact tussen de vervoerder en de wegbeheerder.
- De provincie houdt toezicht op het naleven van contractuele afspraken, zoals halteren bij alle stations tijdens het ‘verbussen’ van een stoptreinjtraject.
- Provincies zijn betrokken bij de financiële afwikkeling en ondersteunen vervoerders bij de vergoedingsstructuur van ProRail, soms met medefinanciering van alternatief vervoer.
- De betrokkenheid van provincies verschilt; de provincie Gelderland is nauwer betrokken bij buitendienststellingen dan de provincie Overijssel. Zij leggen die verantwoordelijkheid meer bij vervoerders.

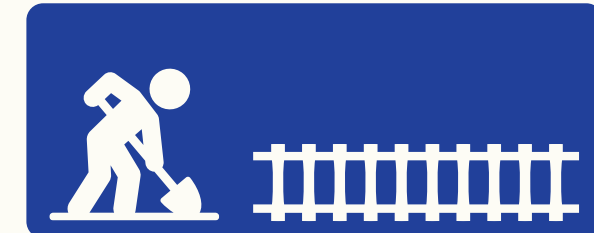
### Lessen van de hinderaanpak op de weg

Rijkswaterstaat wil dat wegwerkzaamheden maximaal 10% van de vertragingen veroorzaken, met een extra reistijd van maximaal 60 minuten en een reizigerstevredenheid van 70% over hinderbeperking. Daarom werkt Rijkswaterstaat met een gestandaardiseerde aanpak rondom de kernbegrippen slim plannen, bouwen en reizen. Deze aanpak wordt voor elk project op maat gemaakt.

1. *Slim plannen* – Werkzaamheden worden afgestemd met andere wegbeheerders en spoorbedrijven (NS, ProRail) om gelijktijdige werkzaamheden op trajecten te voorkomen. Waar mogelijk worden ze gecombineerd en gepland in verkeersluwe periodes.
2. *Slim bouwen* – Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt hinder voor weggebruikers zo veel mogelijk beperkt waarbij veiligheid voorop staat.
3. *Slim reizen* – De verwachte hinder wordt ingeschat en, zo nodig, worden maatregelen in een bereikbaarheidsplan opgenomen om de impact op verkeer te minimaliseren. Reizigers worden o.a. door werkgevers- en onderwijsaanpakken gestimuleerd om alternatieve routes en vervoersopties te overwegen bij verwachte hinder.

Reizigers krijgen zes maanden vooraf informatie over werkzaamheden; intensievere communicatie volgt een week voor de start via persberichten en platforms (bijv. Flitsmeister). Bedrijven en scholen worden al eerder betrokken, zodat ze daar rekening mee kunnen houden in hun planningen.

# ROVER



## 2.5 Evaluatie samenwerking

op basis van interviews

### Sterke punten

De betrokken partijen zien de volgende sterke punten in de huidige onderlinge samenwerking:

- Alle vervoerders erkennen het belang van correcte en tijdige communicatie over buitendienststellingen om reizigers goed te informeren en een goed imago te behouden.
- Vervoerders werken samen met ProRail om de communicatie en informatievoorziening te verbeteren. De goede ervaringen die NS heeft met het evenementenloket bij NS laat zien dat een centraal informatiepunt helpt bij een efficiënte organisatie en communicatie van wijzigingen rond evenementen en werkzaamheden.
- Vanwege de complexiteit en de toename van werkzaamheden blijven vervoerders en ProRail zich inspannen om de processen te verbeteren. Zo gaat de samenwerking tussen ProRail en Rijkswaterstaat intensiveren en zal er meer afstemming komen tussen ProRail en infrabeheerders.

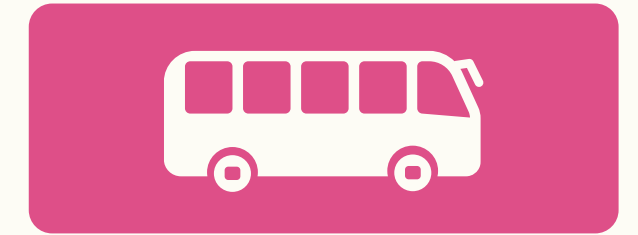
### Verbetermogelijkheden

De betrokken partijen zien de volgende verbetermogelijkheden:

- Vervoerders willen informatie over werkzaamheden en buitendienststellingen graag eerder in hun reisplanners opnemen maar zijn hier terughoudend in. Door drukke plannings (bij vervoerders en ProRail) en mogelijke last-minute wijzigingen communiceren vervoerders de gevolgen voor de reis pas 10 dagen van tevoren.
- Dit is om communicatie van foutieve informatie en verwarring bij de reiziger te voorkomen. Foutieve informatie kan ook het imago van de vervoerder schaden. Hierdoor kan het wel voorkomen dat wanneer een reiziger verder vooruit plant, in de reisplanner een trein wordt getoond die uiteindelijk niet gaat rijden.
- Regionale vervoerders zoals Arriva gebruiken dezelfde openbare databronnen voor hun reisplanner als NS. De planning van Arriva volgt uit de planning van NS. Daardoor is het moment van het updaten van de reisplanner afhankelijk van NS.

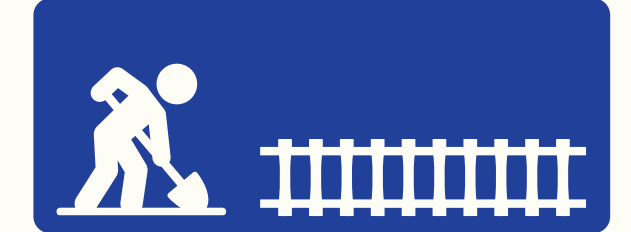
# 3

## Reisbeleving bij hinder door spoorwerkzaamheden



ROVER

# ROVER



## 3.1 Kenmerken

### Representativiteit

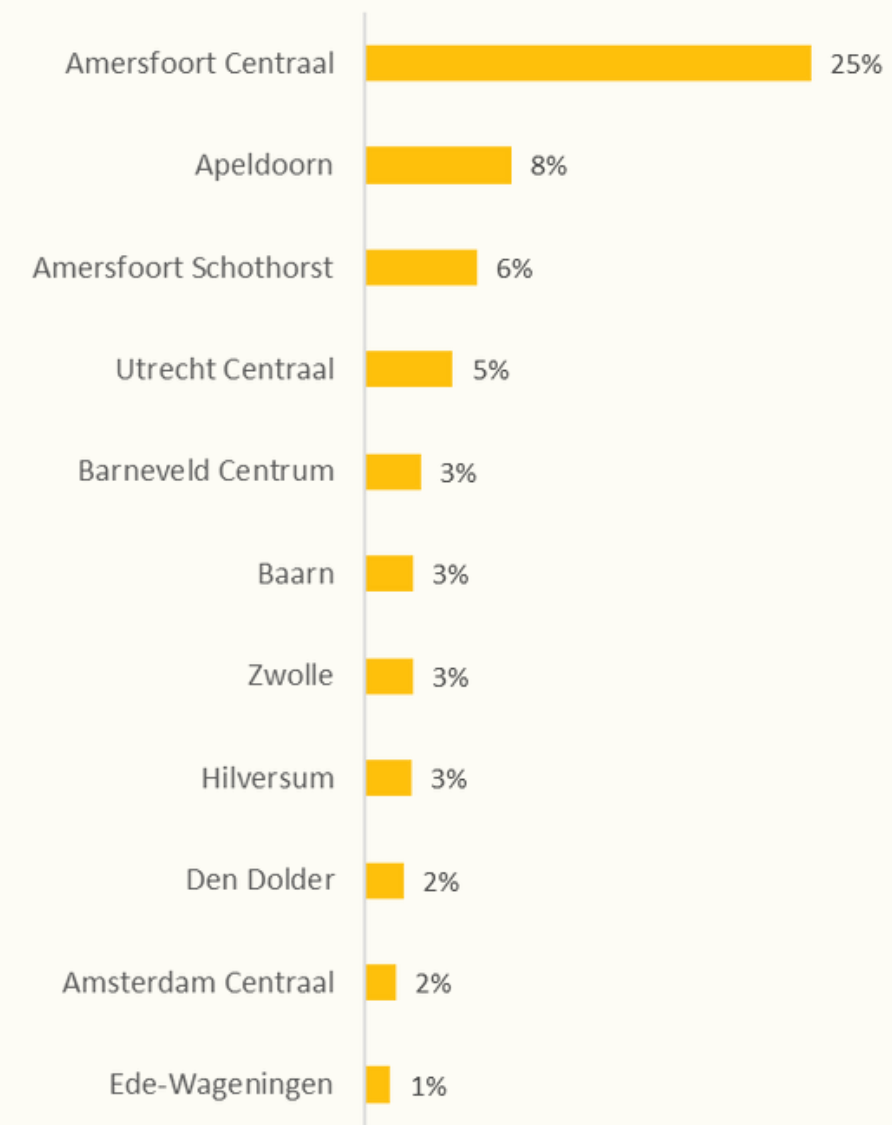
De 3.686 ingevulde enquêtes zijn gewogen naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau van de gemiddelde treinreiziger om een representatief beeld te geven van treinreizigers.

### Herkomststations

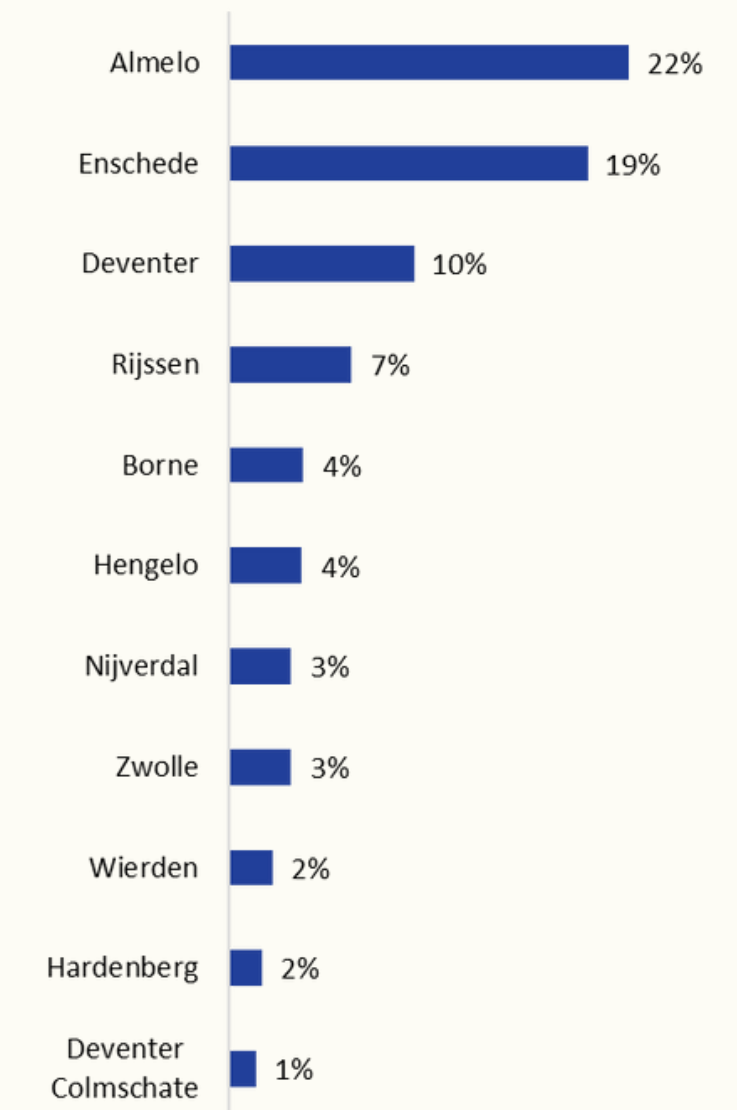
In de regio Amersfoort stapten reizigers vaker op intercitystations in dan in de regio Almelo.

Bovendien is er in Almelo minder variatie in de meest gebruikte herkomststations: de helft van de reizigers stapt daar in op drie stations, terwijl dit er in Amersfoort zes zijn.

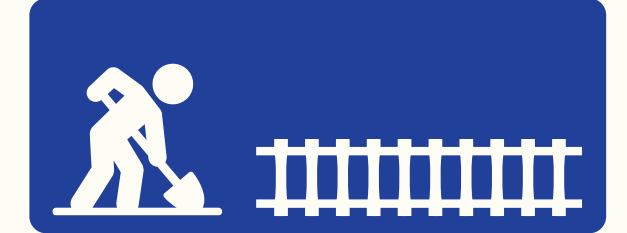
Herkomststation respondenten regio Amersfoort (n=2.078)



Herkomststation respondenten regio Almelo (n=885)



# ROVER



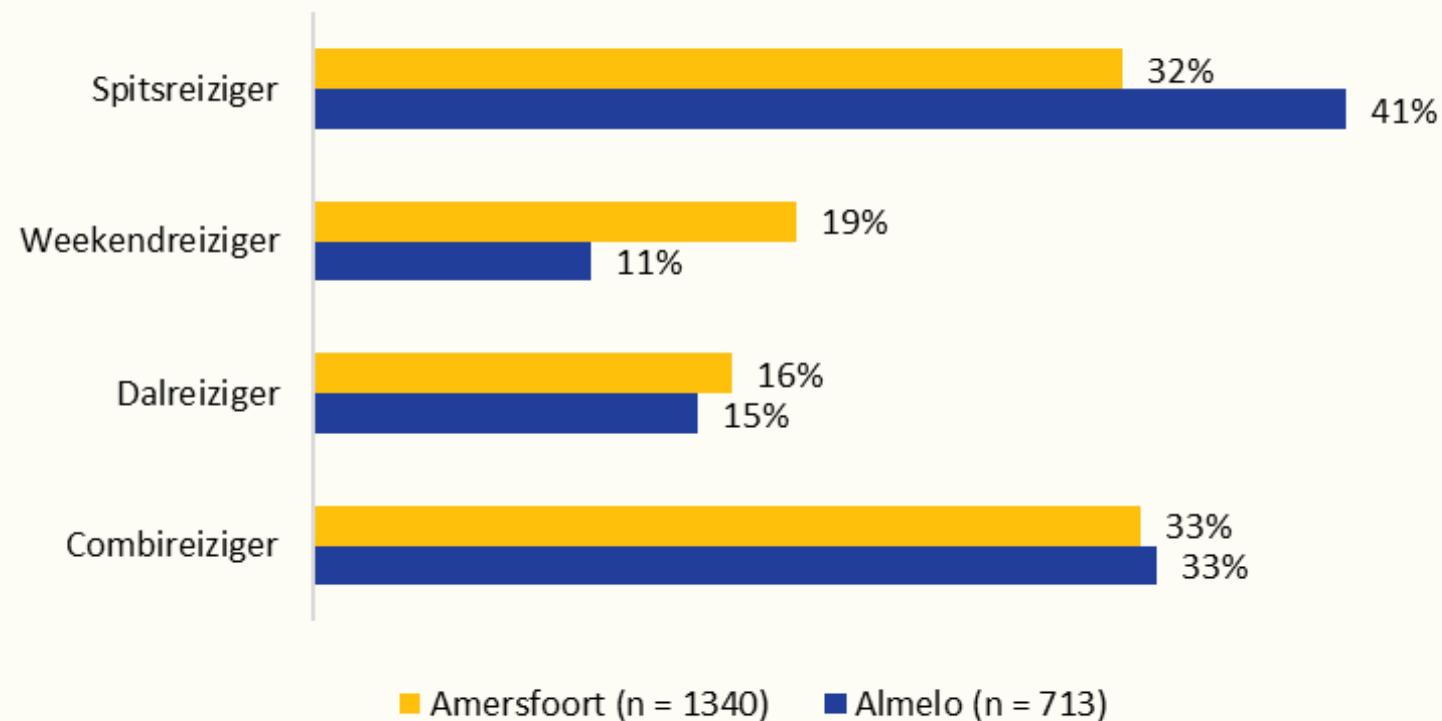
## 3.1 Kenmerken

### Reismoment en -motieven

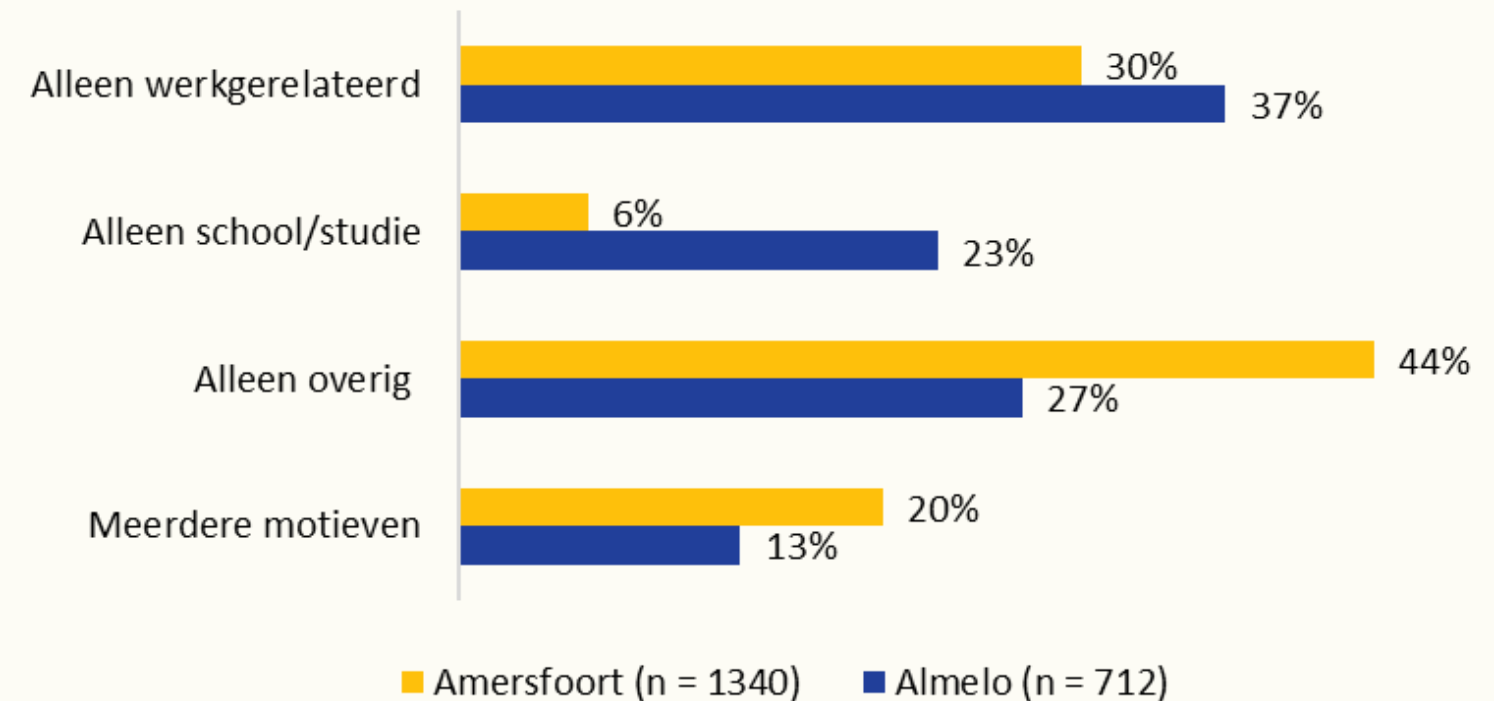
In de regio Amersfoort werden de werkzaamheden in de zomervakantie uitgevoerd. Dit is terug te zien in de verhouding tussen spitsreizigers en weekendreizigers. In Almelo was een groter aandeel van de reizigers spitsreiziger.

Dit is ook terug te zien in de reismotieven van reizigers. Het aandeel reizigers dat voor hun werk, school/studie reist ligt in Amersfoort lager dan in Almelo. In Amersfoort was het motief vaker 'overig'. Hieronder valt bijv. boodschappen doen en winkelen, bezoek aan familie of vrienden en vrijetijdsbestedingen.

Reismoment



Reismotief





# ROVER

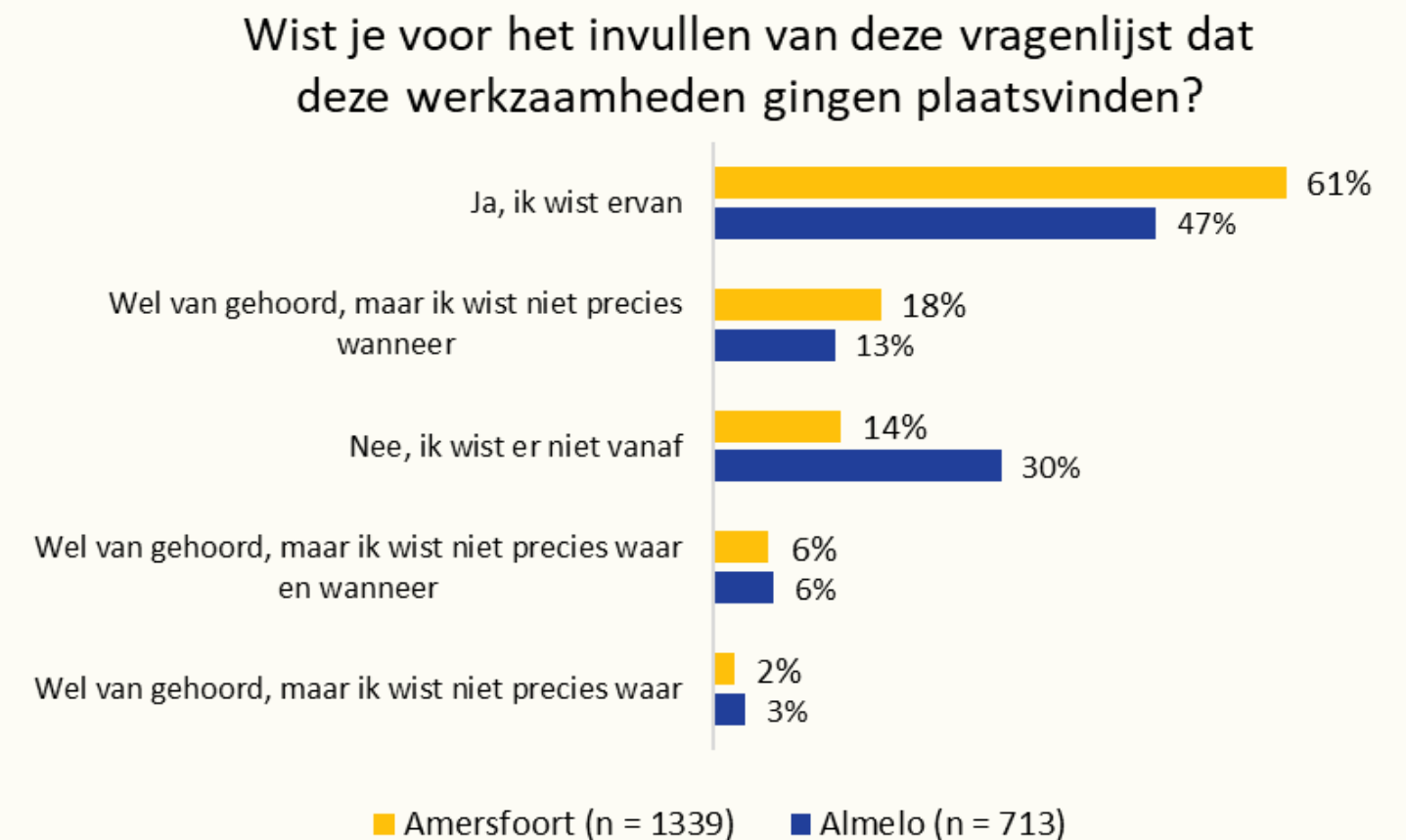
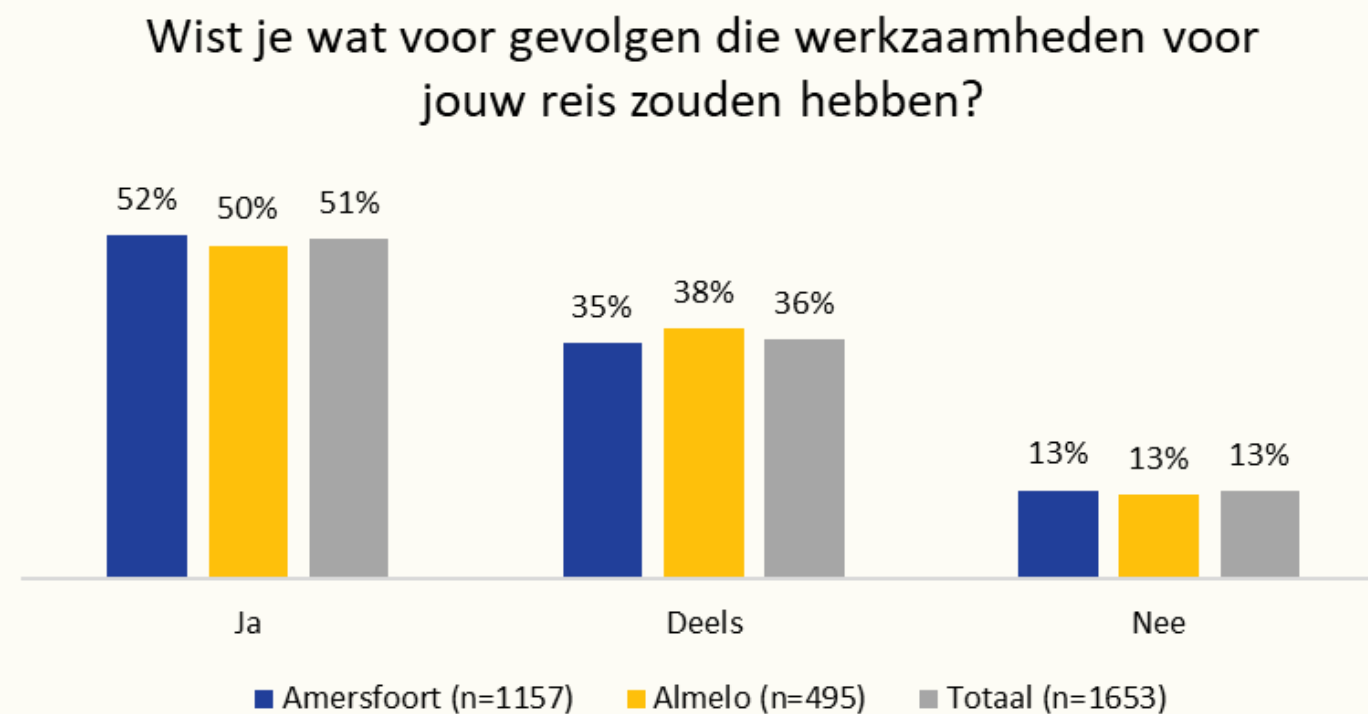


## 3.2 Reisinformatie

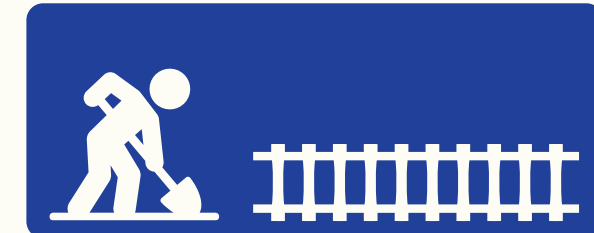
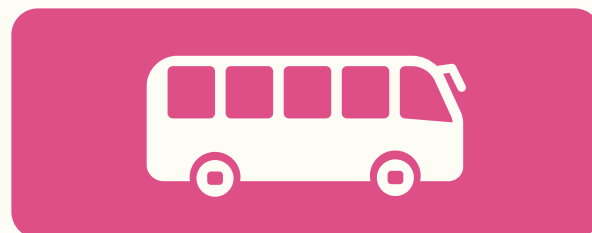
### Op de hoogte van de werkzaamheden

In de regio Almelo waren reizigers voor het invullen van de vragenlijst minder goed op de hoogte van de werkzaamheden dan in de regio Amersfoort.

Ongeveer de helft van de reizigers wist wat voor gevolgen de werkzaamheden op hun reis zou hebben. Van de andere helft wist een groot aandeel deels wat de gevolgen voor hun reis zouden zijn.



# ROVER



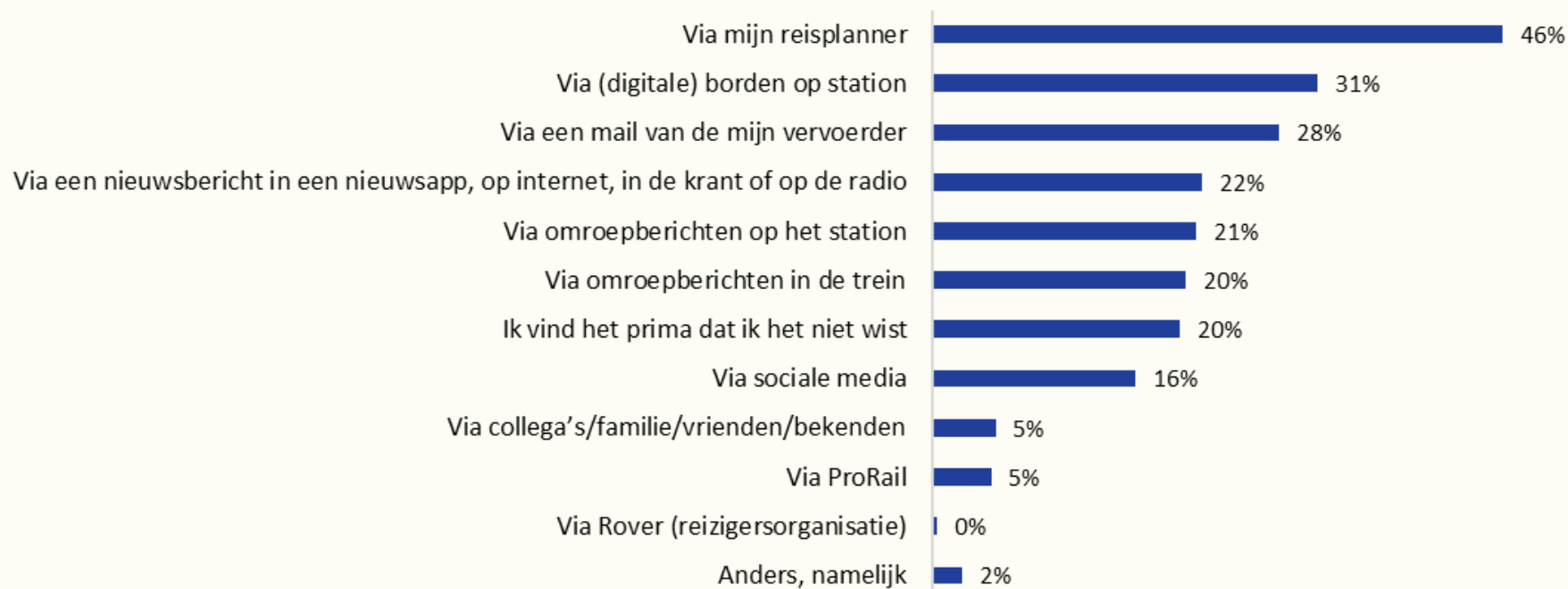
## 3.2 Reisinformatie

### Informatiekanalen

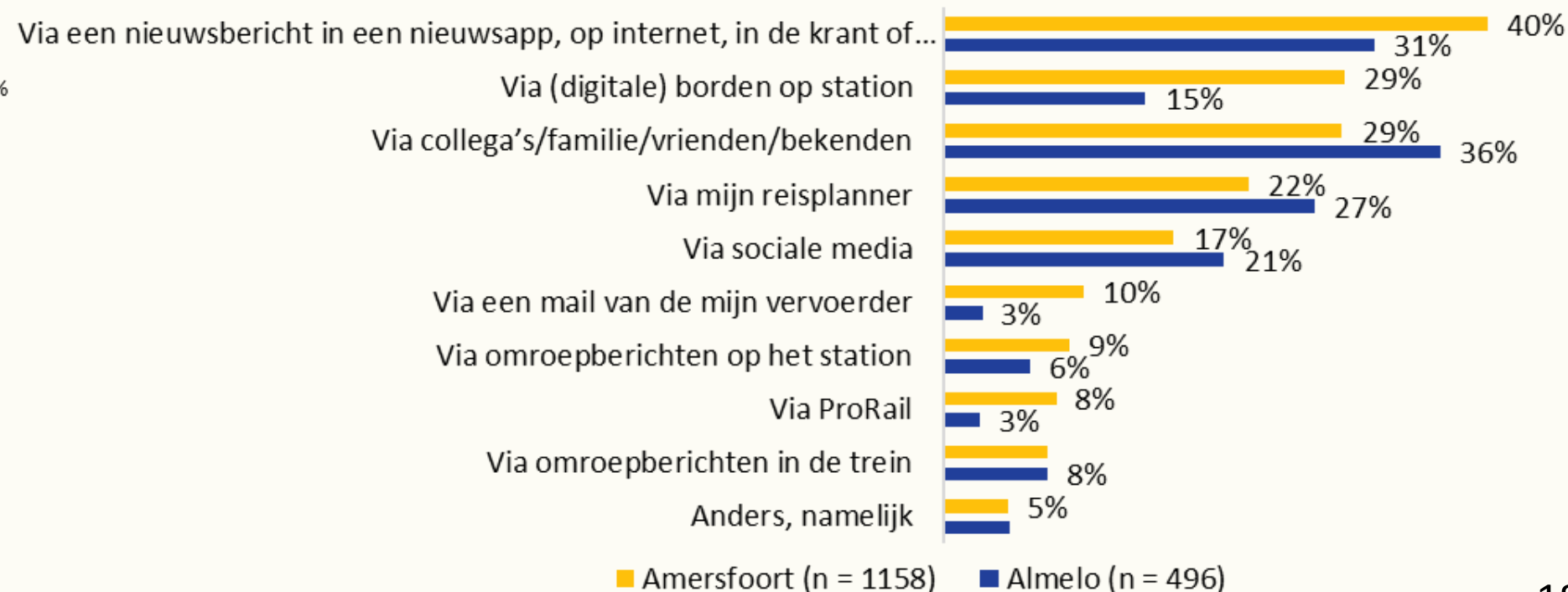
Reizigers die welop de hoogte waren van de werkzaamheden in de regio Amersfoort, ontvingen deze informatie vooral via nieuwsberichten en borden op stations. In de regio Almelo verliep dit meer via de reisplanner en sociale netwerken (collega's/familie/vrienden)..

Onder reizigers die nietop de hoogte waren van de werkzaamheden, zijn de meningen over ideale informatiekanalen verdeeld. De reisplanner is de meest favoriete optie (46%), gevolgd door digitale borden op het station (31%) en mails van de vervoerder (28%).

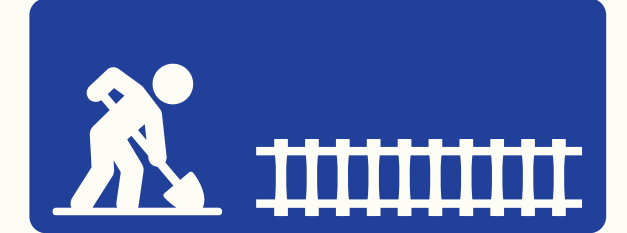
Je wist niet dat er werkzaamheden zouden plaatsvinden.  
Hoe had je dat willen horen? (n=906)



Hoe heb je gehoord dat er werkzaamheden gingen plaatsvinden?



# ROVER



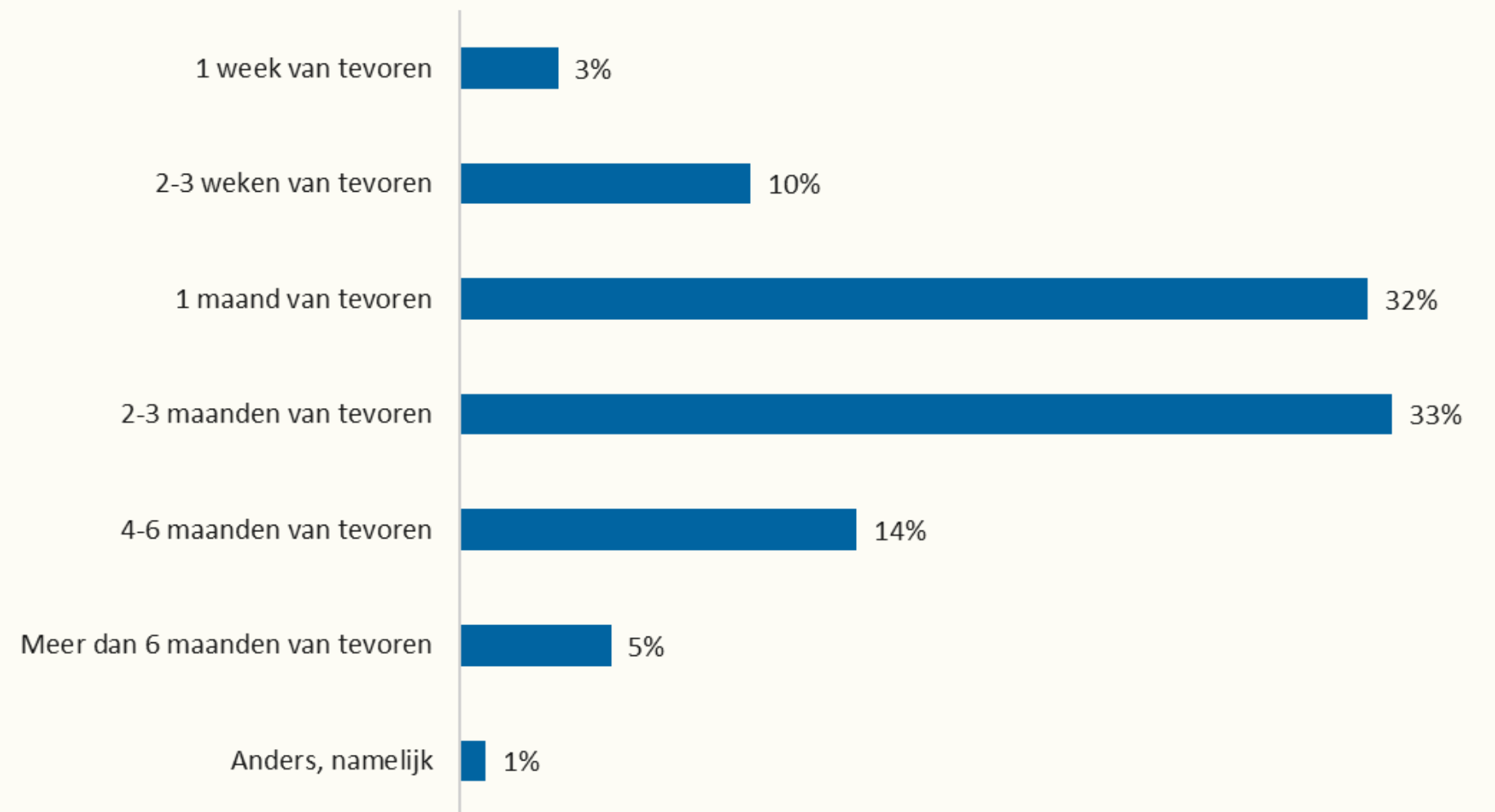
## 3.2 Reisinformatie

### Voorkeur moment van reisinformatie

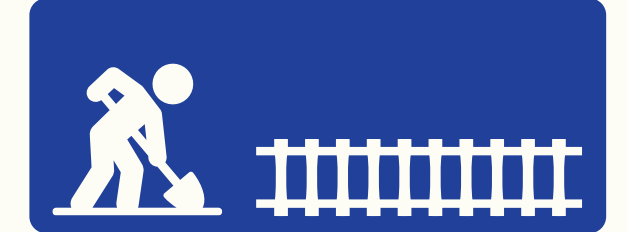
De meeste reizigers geven aan dat ze graag 1 tot 3 maanden van tevoren geïnformeerd worden. 19% zegt zelfs dat de werkzaamheden 4 maanden of langer van tevoren in de reisplanner verwerkt moeten zijn. Dit terwijl de reisplanner op dit moment 10 dagen van tevoren geactualiseerd is.

De verschillen tussen de voorkeur van de reizigers rondom Amersfoort en Almelo zijn klein. In Amersfoort geeft een iets groter aandeel aan dat de voorkeur op 2 tot 3 maanden ligt en bij Almelo op 1 maand van tevoren (zie bijlage D2).

De gevolgen van werkzaamheden moeten minimaal ... in de reisplanners verwerkt zijn. (n=2052)



# ROVER



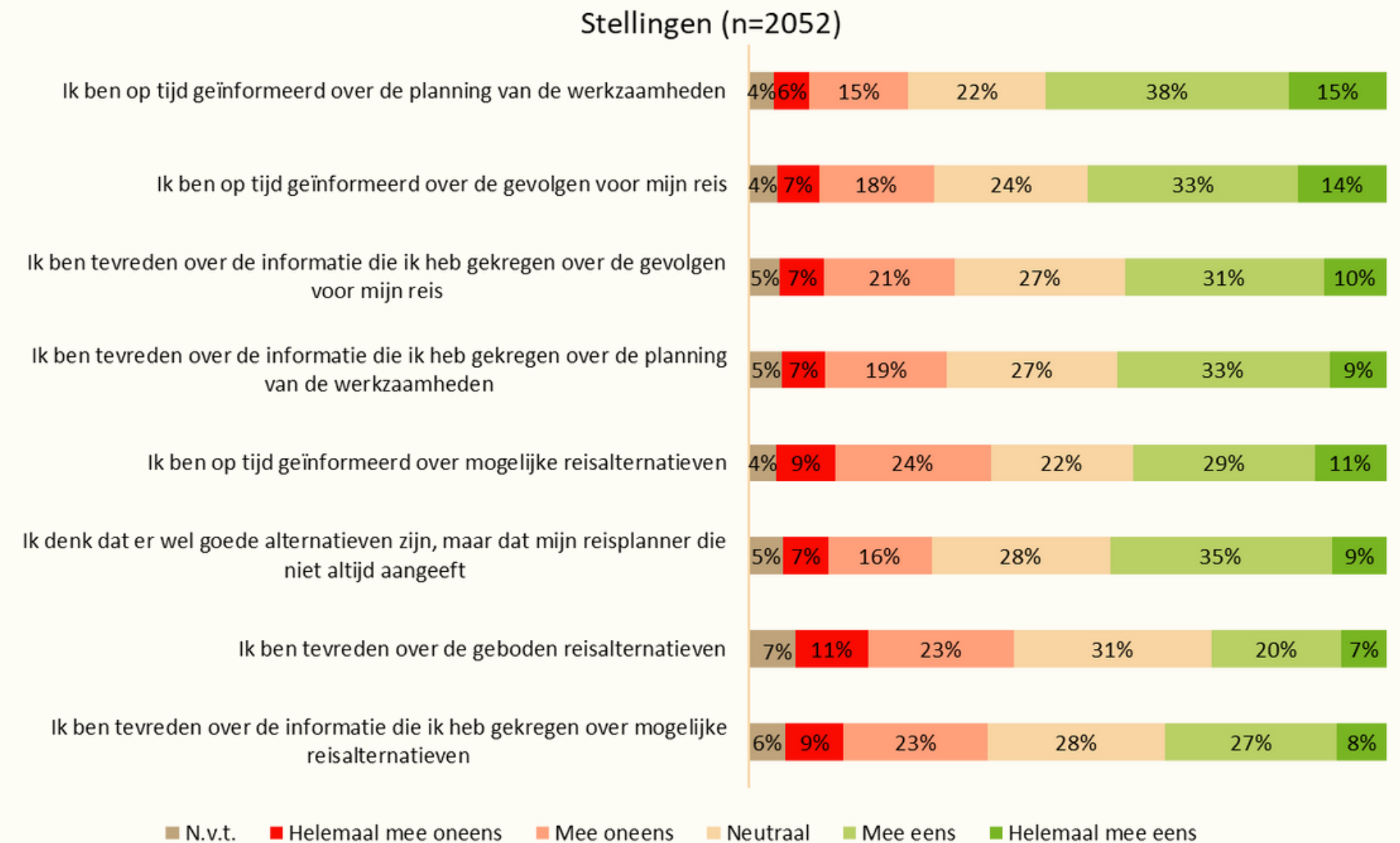
## 3.2 Reisinformatie

### Beoordeling reisinformatie

Vanwege de geringe verschillen tussen Amersfoort en Almelo (zie bijlage D3) geeft de grafiek rechts de gemiddelde waardering t.a.v. reisinformatie weer.

Reizigers zijn het meest tevreden over de informatie met betrekking tot de planning van de werkzaamheden (53% is tevreden, 21% ontevreden).

Reizigers zijn het minst tevreden over de geboden reisalternatieven (27% tevreden, 34% ontevreden) en de informatie die zij hierover hebben ontvangen (35% tevreden, 32% ontevreden).



# ROVER



## 3.2 Reisinformatie

### De reden van de werkzaamheden

In de 0-meting is reizigers gevraagd of men wist wat de reden van de werkzaamheden was. Reizigers waren in Amersfoort beter op de hoogte van de reden van de werkzaamheden.

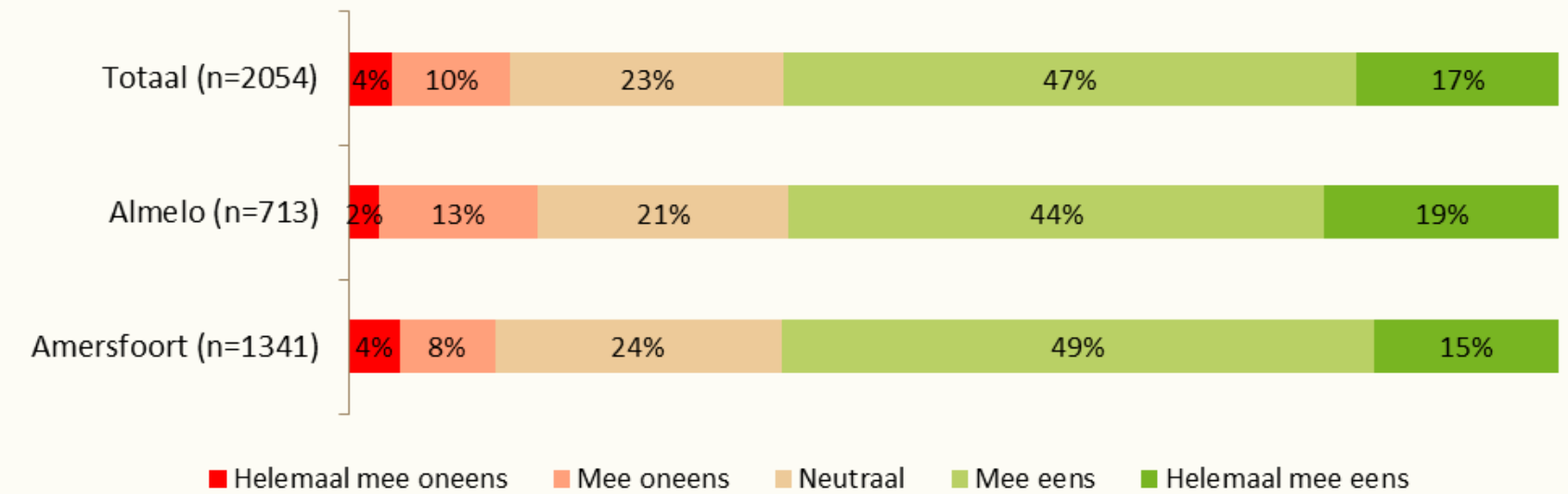
De meerderheid van de reizigers geeft aan dat zij meer begrip kunnen opbrengen voor de werkzaamheden als ze de reden ervan weten.

In de 1-meting werd men gevraagd om te beoordelen hoe vervelend men de werkzaamheden vond op een schaal van 1 (niet vervelend) tot 10 (heel vervelend).

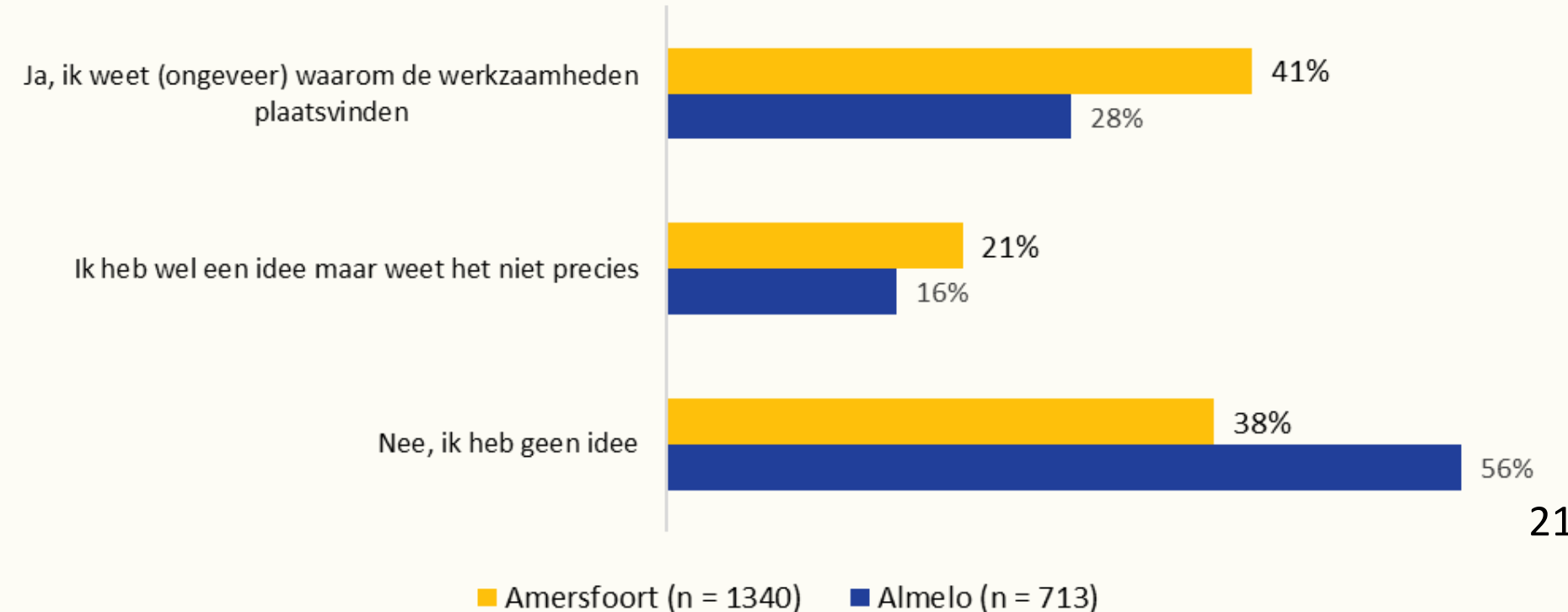
Gemiddeld werden de werkzaamheden ongeveer even vervelend bevonden:

- Amersfoort: 5,9
- Almelo: 6,0

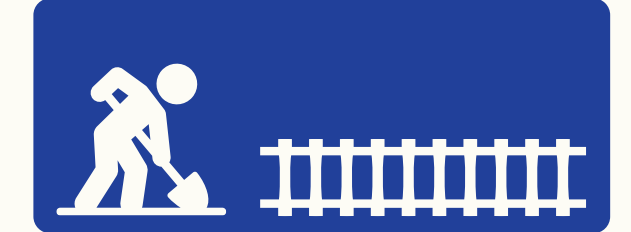
Als ik weet wat de reden is van de werkzaamheden, kan ik er meer begrip voor opbrengen



Weet je wat de reden is van de werkzaamheden?



# ROVER



## 3.3 Reizigers elders

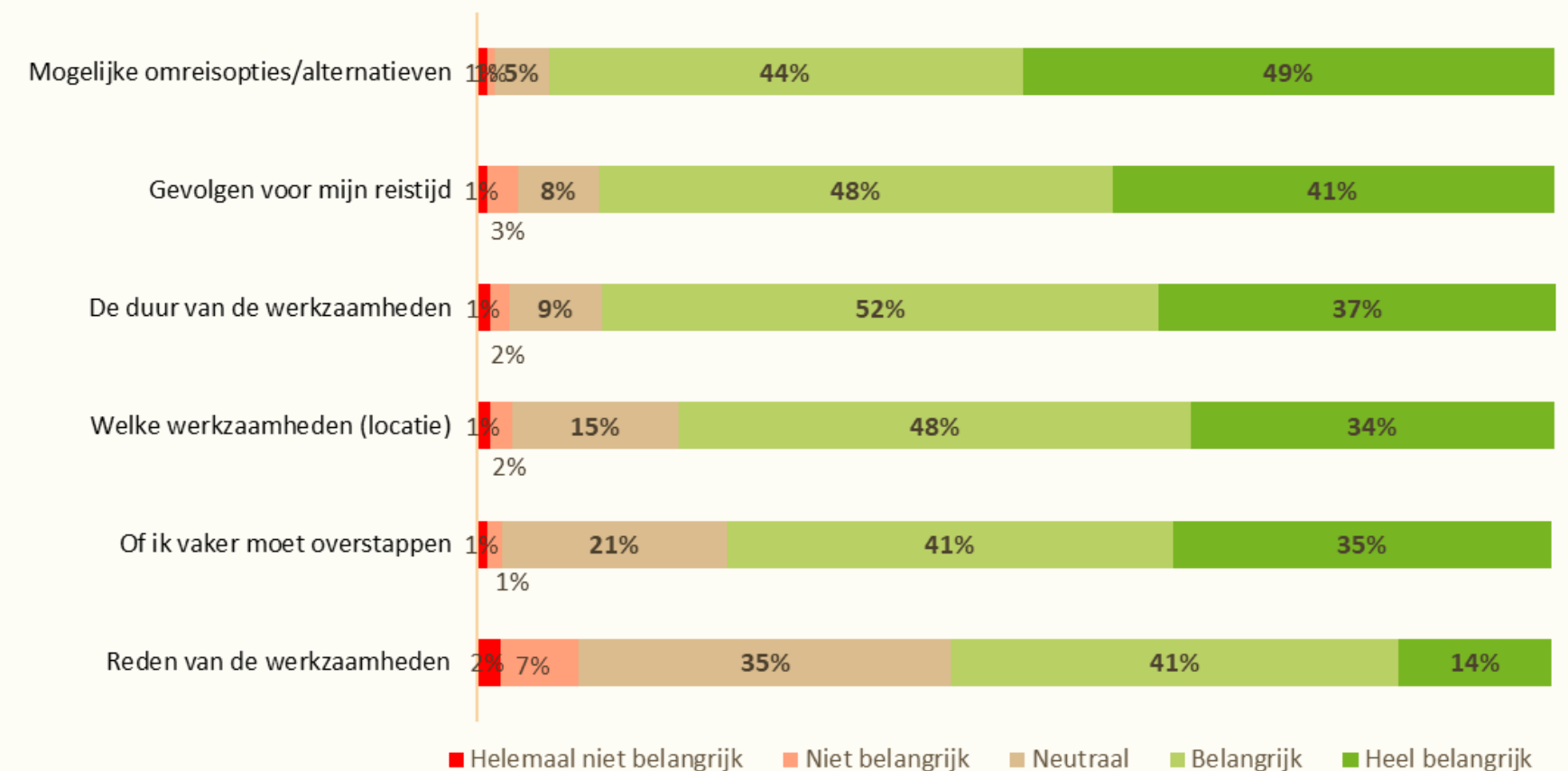
### Belang soorten informatie

Ook de reizigers die niet rondom Amersfoort of Almelo reizen is gevraagd waar hun voorkeuren liggen. De grafiek laat zien welke informatie reizigers voorafgaand aan de werkzaamheden belangrijk vinden om te weten.

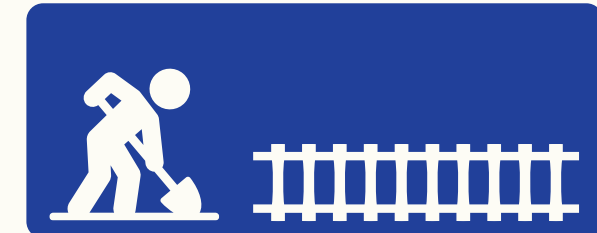
Reizigers vinden de informatie over de alternatieven en de gevolgen voor de reistijd het meest belangrijk. Bij andere onderwerpen geeft de meerderheid van de reizigers aan het belangrijk te vinden.

De reden van de werkzaamheden wordt door deze groep reizigers relatief minder belangrijk gevonden, ook al draagt het wel bij aan het begrip ervoor (vorige slide).

In hoeverre vind je de volgende informatie belangrijk om voorafgaande werkzaamheden te weten? (n=422)



# ROVER



## 3.3 Reizigers elders

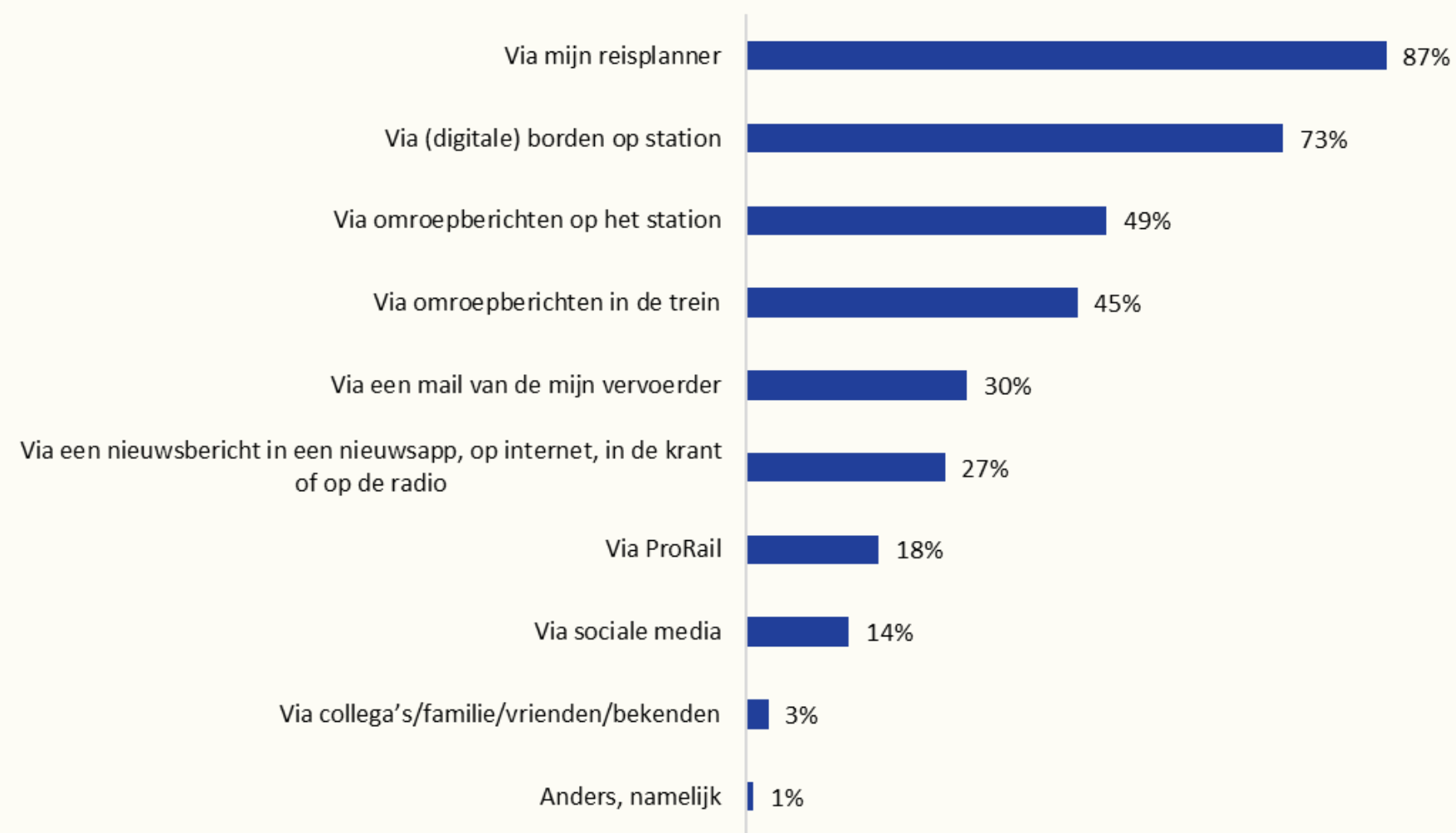
### Voorkeur informatiekanaal

De grafiek aan de rechterkant toont de voorkeurskanalen waarlangs mensen geïnformeerd willen worden over geplande werkzaamheden.

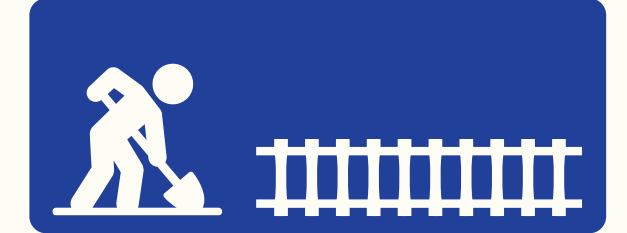
Een grote meerderheid wil graag op de hoogte gesteld worden via de reisplanner. Daarna heeft men de voorkeur voor uitingen op het station en in de trein.

30% van deze reizigers zou ook graag een mail van de vervoerder ontvangen. Hierin kan een persoonlijk advies gegeven worden

Als er hinder gaat plaatsvinden door geplande werkzaamheden, wil ik dat horen via: (n=422)



# ROVER



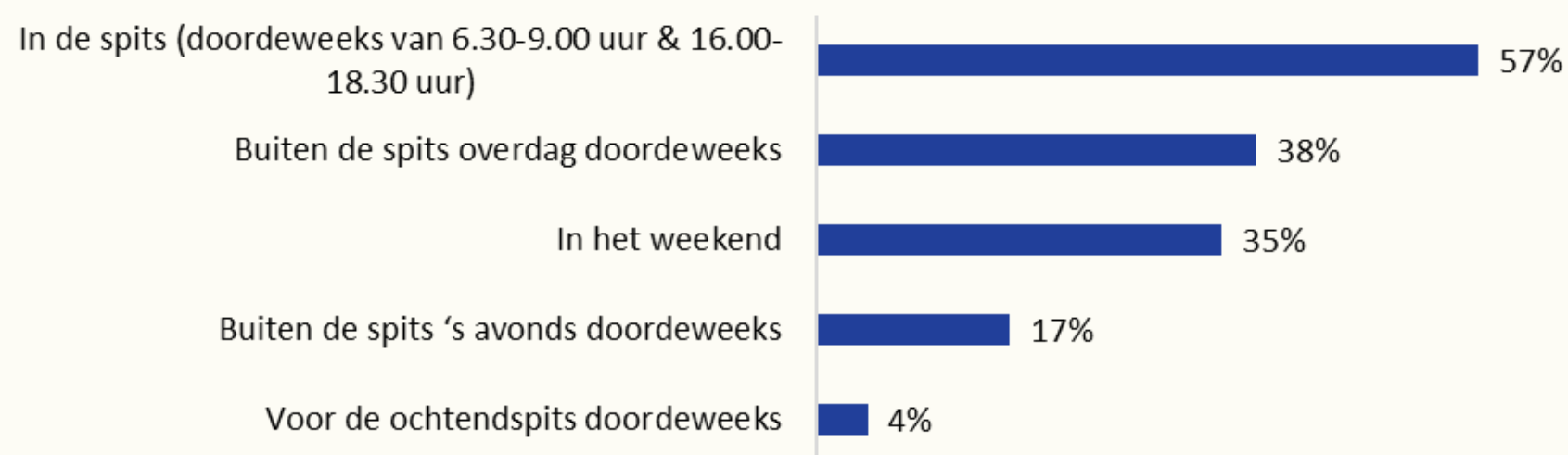
## 3.4 Reisgedrag

### Verschillen voor- en na werkzaamheden + verschil Amersfoort-Almelo

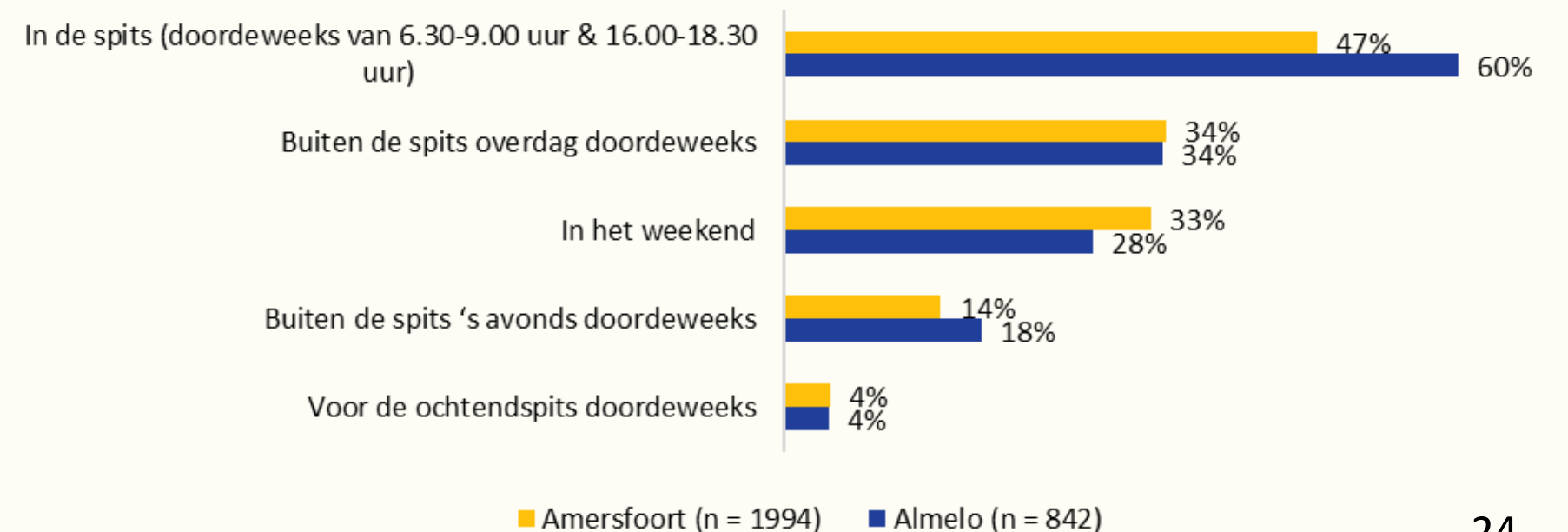
Het grootste deel van de reizigers reist tijdens de spits in de omgeving van de onderzochte stations. Daarnaast zijn er grote groepen die (ook) buiten de spits doordeweeks en in het weekend reizen.

In Amersfoort gaf, vergeleken met Almelo, een kleiner aandeel aan in de spits te reizen. Dit komt mogelijk doordat een deel van het onderzoek en de werkzaamheden in de zomervakantie plaatsvonden.

Op wat voor tijdstippen reis je met de trein in de omgeving van station ...? (n=2837)

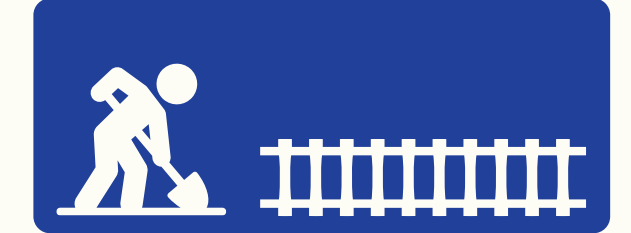


Op wat voor tijdstippen reis je met de trein in de omgeving van station ...?





# ROVER



## 3.4 Reisgedrag

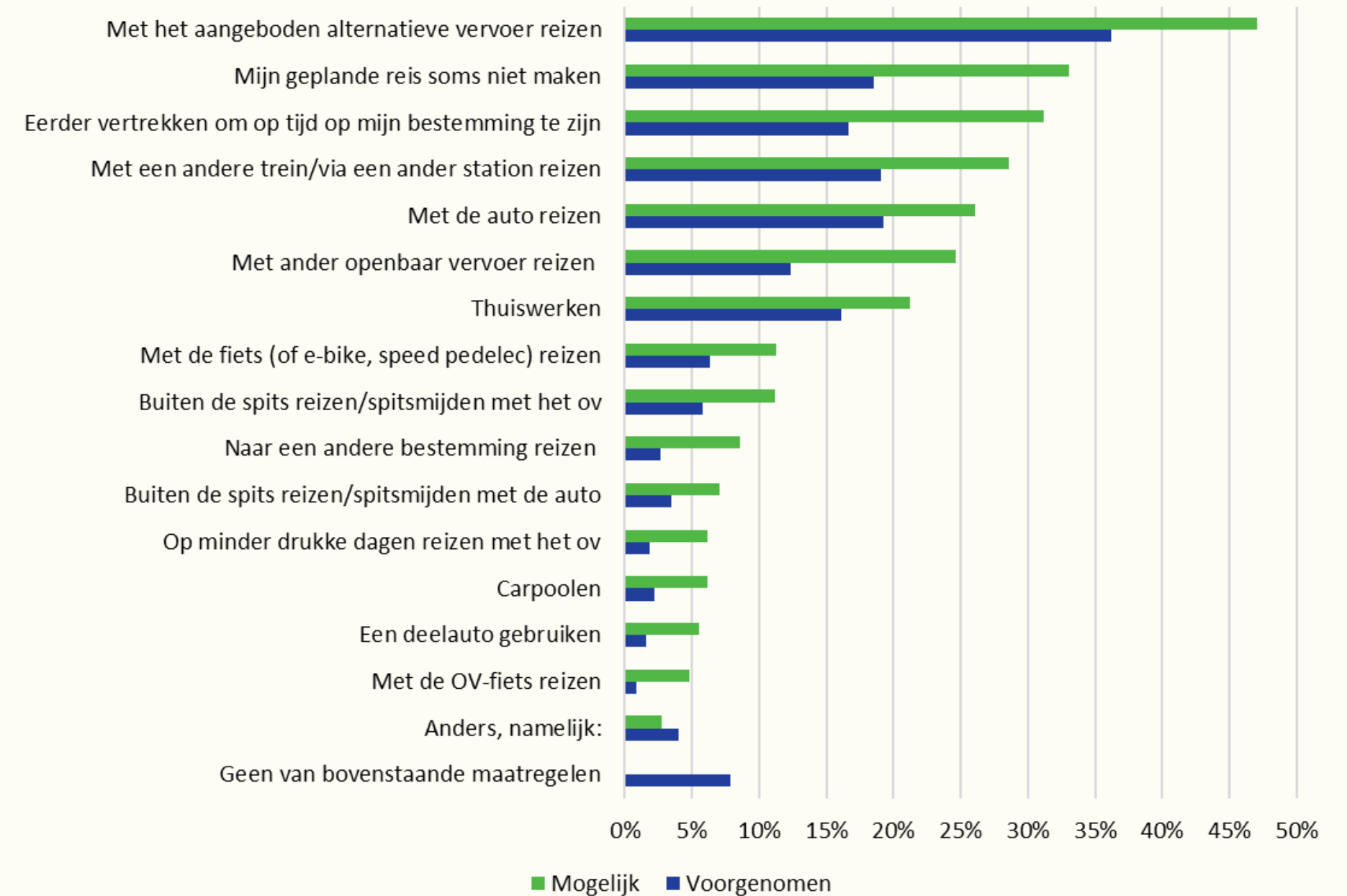
### Voorgenomen reisgedrag

Reizigers is in de 0-meting gevraagd welke reisalternatieven er voor hen tijdens de hinderperiode mogelijk zijn en welke alternatieven ze van plan zijn te gaan gebruiken (voorgenomen).

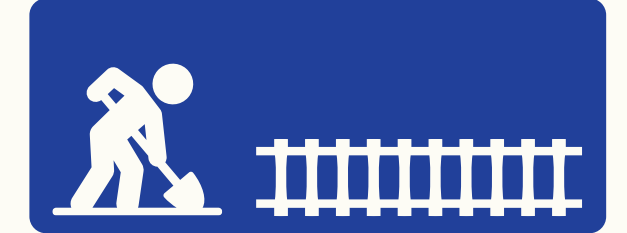
De grootste groep verwachtte te gaan reizen met het aangeboden alternatieve vervoer, gevolgd door niet reizen, eerder vertrekken en met een andere trein/via een ander station reizen.

Wat opvalt is dat men het eerder vertrekken om op tijd op de bestemming te zijn, vaker als mogelijkheid ziet en vaker van plan is dan spitsmijden. Mensen zijn bereid om wat eerder te vertrekken maar niet zo vroeg dat ze de spits volledig mijden.

Mogelijke en voorgenomen alternatieven (n=2052)



# ROVER



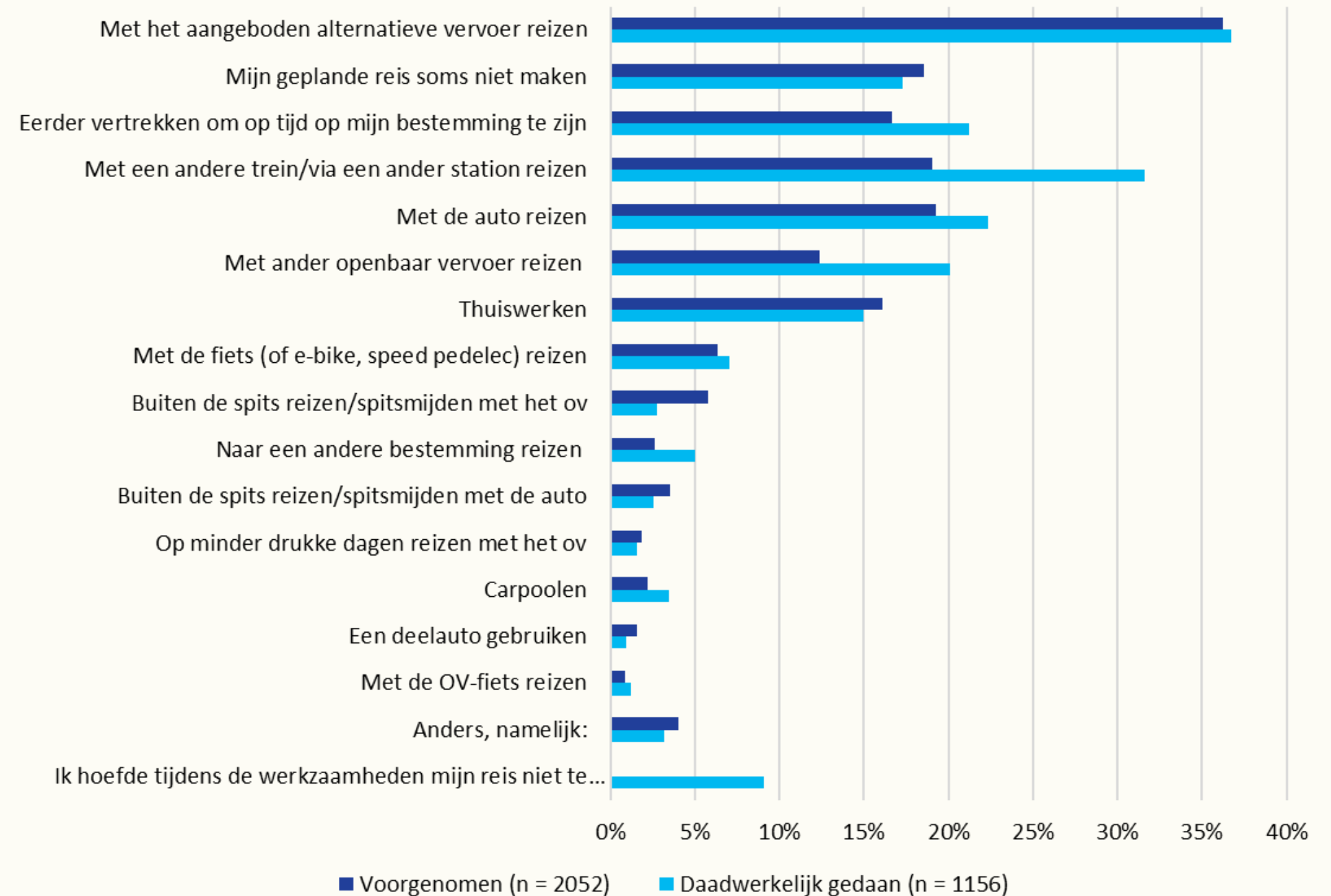
## 3.4 Reisgedrag

### Daadwerkelijk reisgedrag

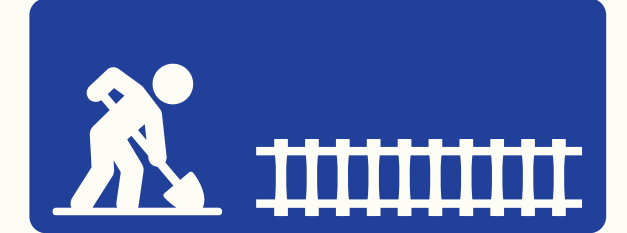
In de 1-meting werd reizigers gevraagd wat zij uiteindelijk gedaan hebben tijdens de werkzaamheden. Dit is vergeleken met wat zij voor de werkzaamheden hadden voorgenomen.

Wat opvalt is dat meer reizigers met ander openbaar vervoer, via een ander station of met een andere trein zijn gereisd dan dat zij van tevoren zelf hadden gedacht.

Reisgedrag tijdens werkzaamheden



# ROVER



## 3.4 Reisgedrag

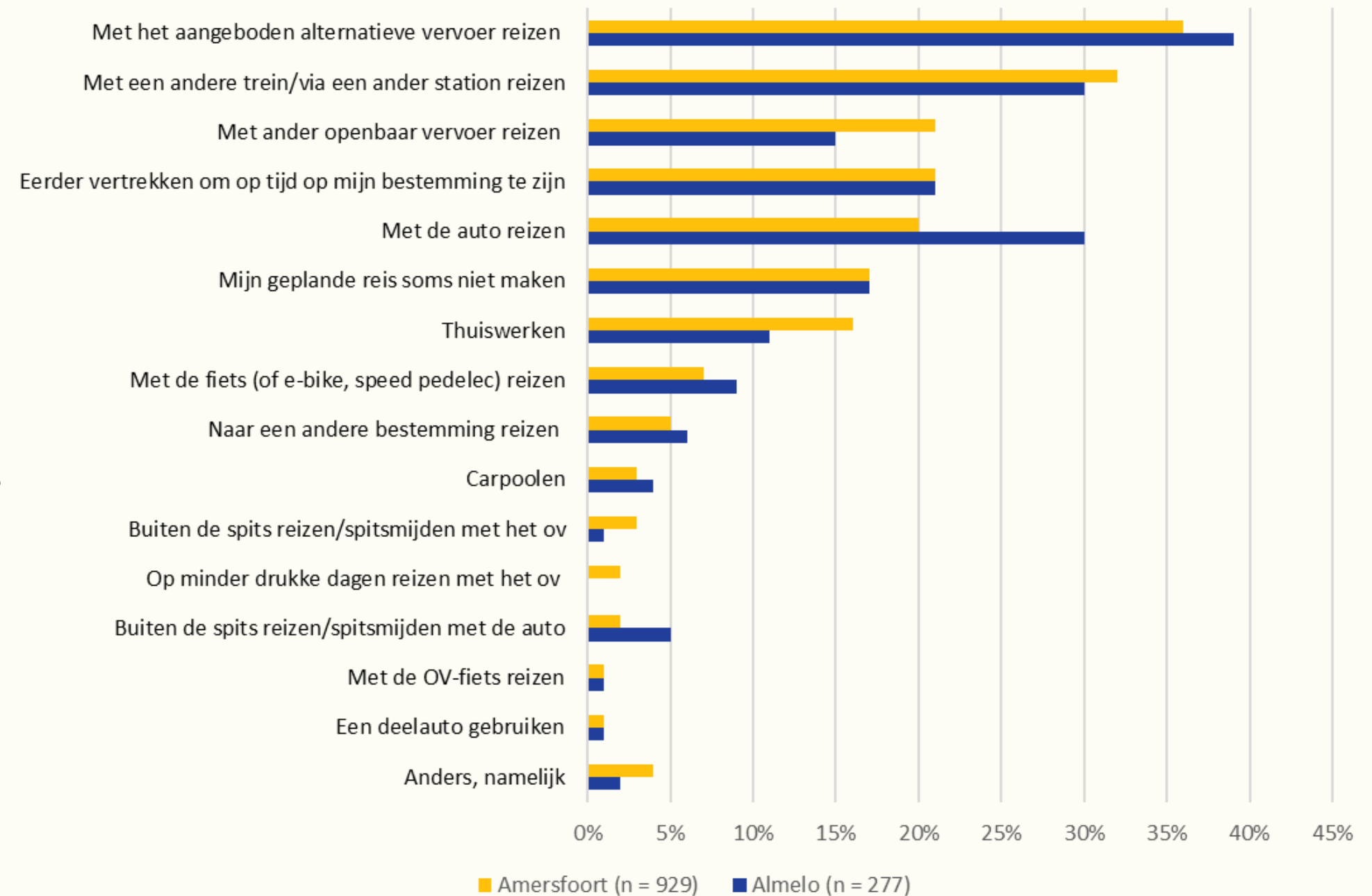
### Daadwerkelijk reisgedrag

Het daadwerkelijke reisgedrag van reizigers in de regio Almelo en Amersfoort is vergeleken.

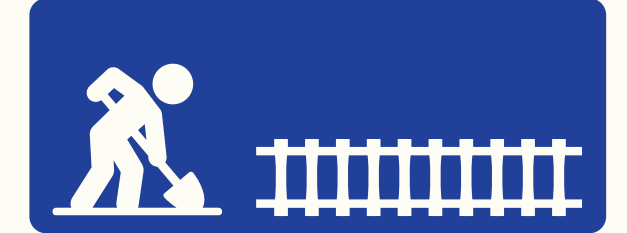
Reizigers in de regio Almelo hebben tijdens de werkzaamheden vaker de auto genomen. Wat opvallend, is omdat de werkzaamheden in Almelo niet in de zomervakantie vielen waardoor het drukker was op de weg.

Bekijk voor extra vergelijkingen in reisgedrag tussen Amersfoort en Almelo bijlage D8 tot en met D11.

Daadwerkelijk reisgedrag tijdens de werkzaamheden



# ROVER



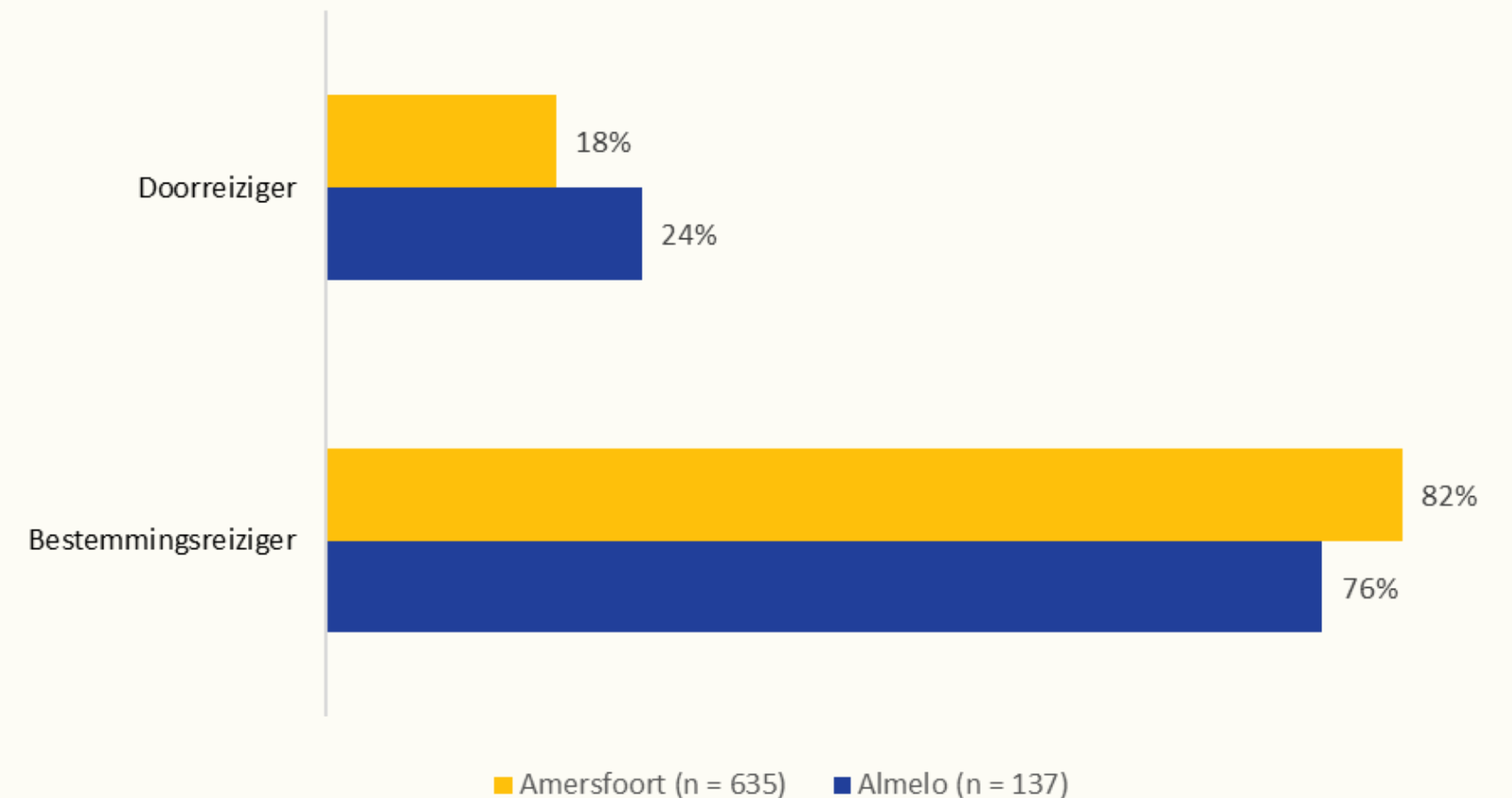
## 3.4 Reisgedrag

### Beoordeling alternatief vervoer

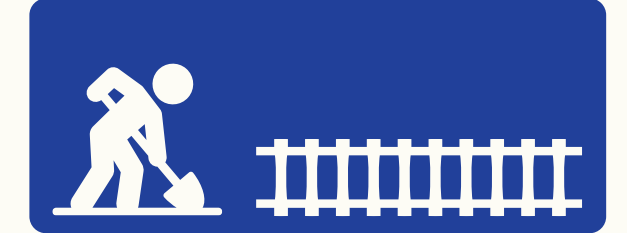
In de 1-meting is men ook gevraagd de gebruikte alternatieven te beoordelen met een rapportcijfer. Het aangeboden alternatieve vervoer werd in Amersfoort gemiddeld met een 5,9 en in Almelo met een 4,9 beoordeeld. Beide cijfers zijn niet hoog maar de reizigers in Almelo waren negatiever over het alternatieve vervoer.

Een mogelijke verklaring is dat er in Almelo relatief gezien, meer doorreizigers waren. Zij moesten mogelijk een overstap doen van treinvervangende bus op treinvervangende bus.

Verdeling bestemmings- en doorreizigers



# ROVER



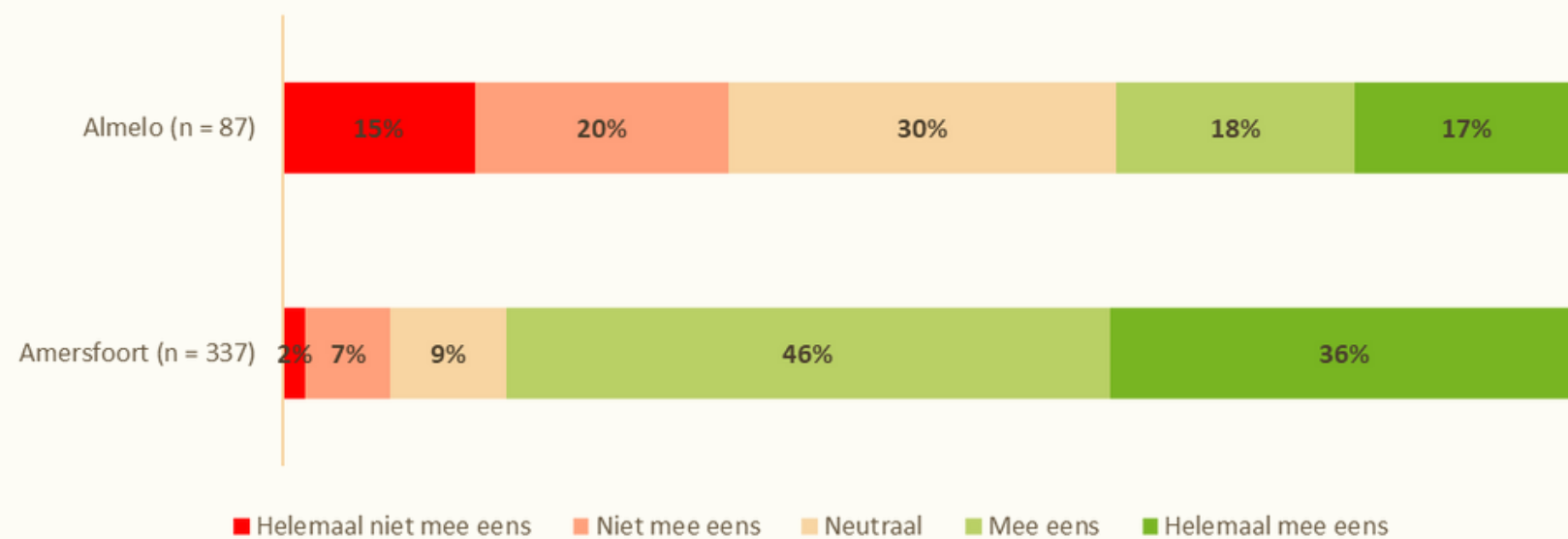
## 3.4 Reisgedrag

### Beoordeling alternatief vervoer

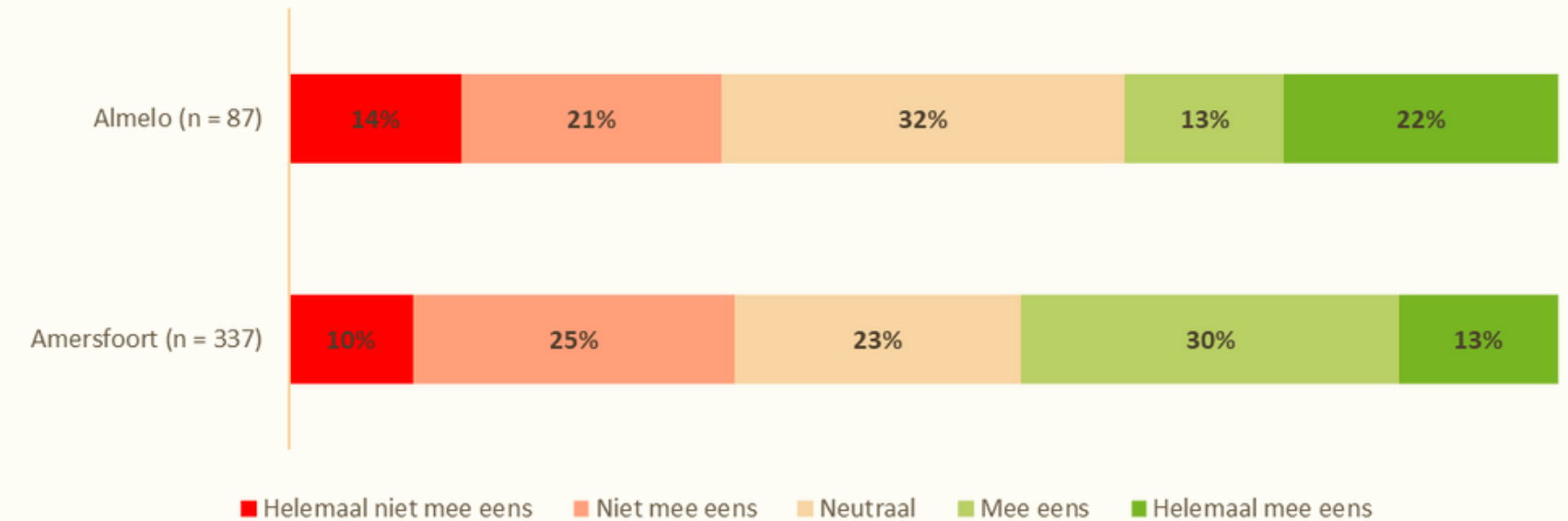
Een mogelijke verklaring in het verschil in beoordeling van het alternatieve vervoer in Almelo en Amersfoort zit in de beoordeling van een kans op een zitplaats. In Almelo gaf een groter aandeel reizigers aan te weinig plek te hebben in het alternatieve vervoer.

De beoordeling van de reistijd van het alternatieve vervoer komt tussen Amersfoort en Almelo overeen. De meningen zijn echter verdeeld, ongeveer evenveel reizigers zijn het met de stelling eens als oneens.

Ik had plek om te zitten in het alternatieve vervoer



De reistijd met het alternatieve vervoer was voor mij acceptabel



# ROVER



## 3.4 Reisgedrag

### Voorkeur vergoeding

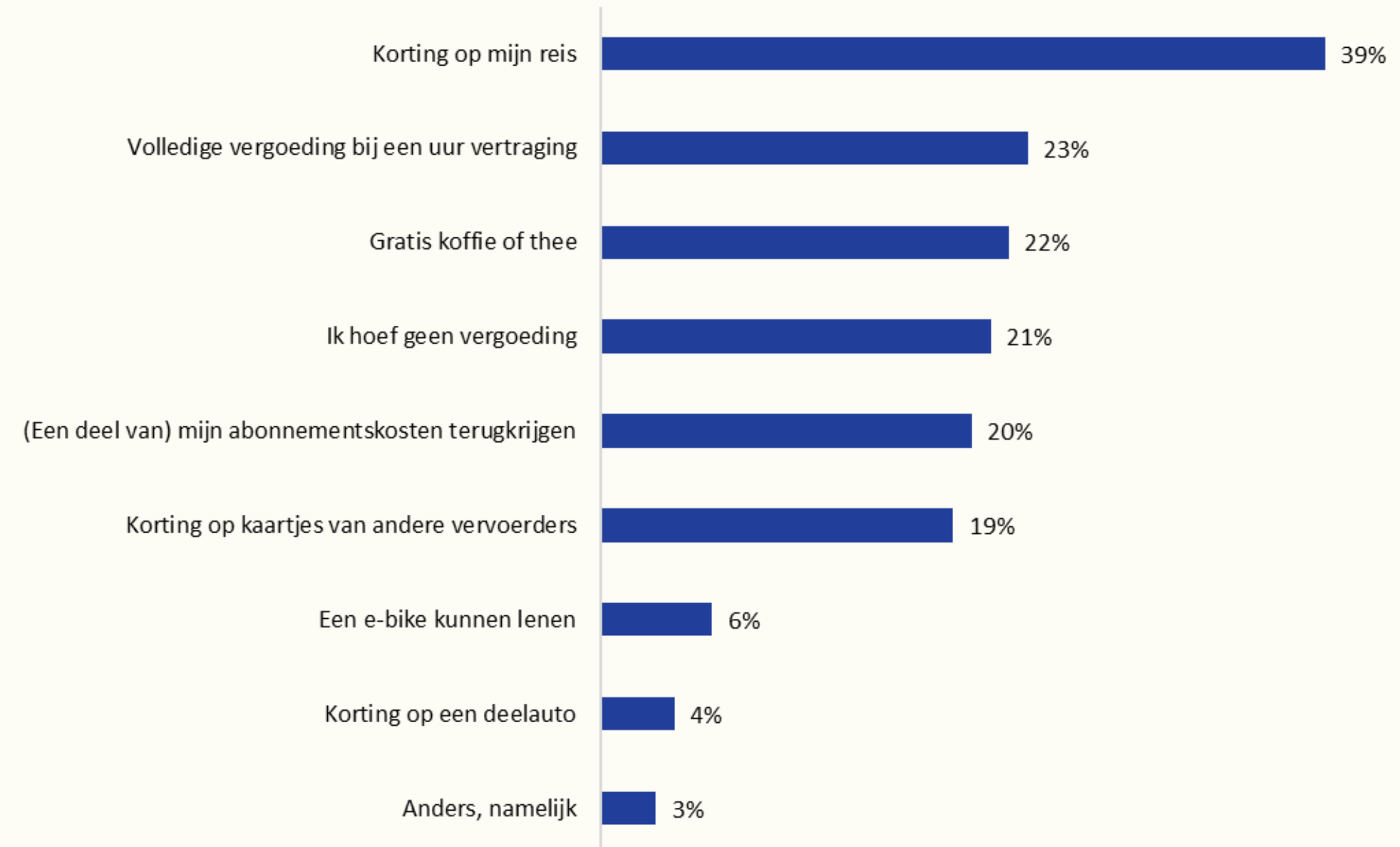
In de 0-meting is reizigers gevraagd welke vormen van vergoeding zij het liefst zouden krijgen.

De meeste reizigers willen korting op hun reis (39%). Ook de volledige vergoeding zodra de vertraging oploopt tot een uur wordt veel genoemd.

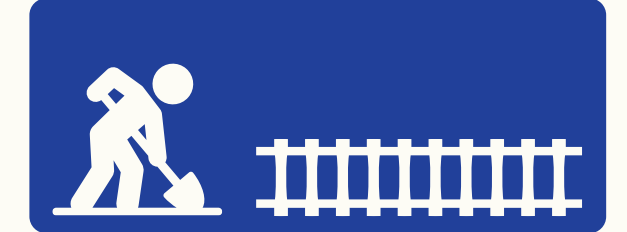
21% van de reizigers geeft aan geen behoefte te hebben aan een vergoeding. 79% geeft aan een vorm van vergoeding te willen.

Reizigers met een privé-abonnement willen vaker (een deel van) hun abonnementskosten terugkrijgen. Reizigers zonder een ov-abonnement willen vaker korting op hun reis, zie bijlage D4.

Voorkeur vergoeding (n=2052)



# ROVER



## 3.4 Reisgedrag

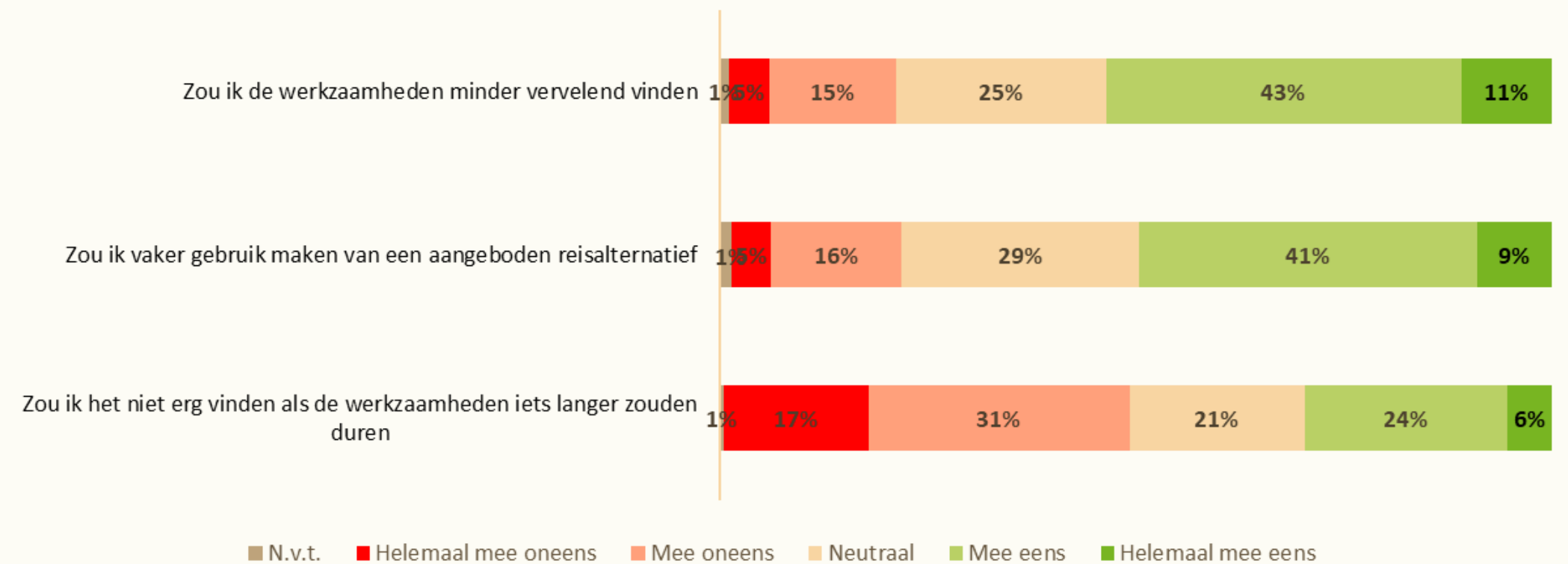
### Voorkeur vergoeding

Er is bij de reizigers die aangaven een vergoeding te willen, doorgevraagd naar wat voor effect de vergoeding zou hebben op de hen.

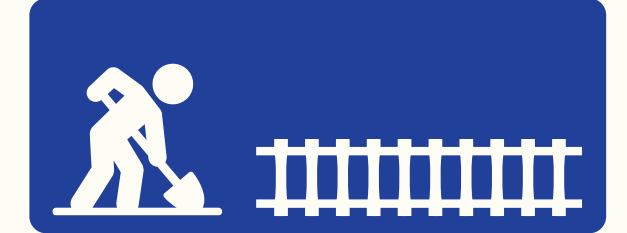
Ongeveer de helft van de reizigers geeft aan dat ze door een vergoeding de werkzaamheden minder vervelend zouden vinden. Ook zouden ze vaker het alternatieve vervoer gebruiken.

Voor 48% verzacht een vergoeding niet de hinder door eventuele langer durende werkzaamheden.

Als ik een vergoeding zou krijgen tijdens de werkzaamheden .... (n=1.620)



# ROVER



## 3.4 Reisgedrag

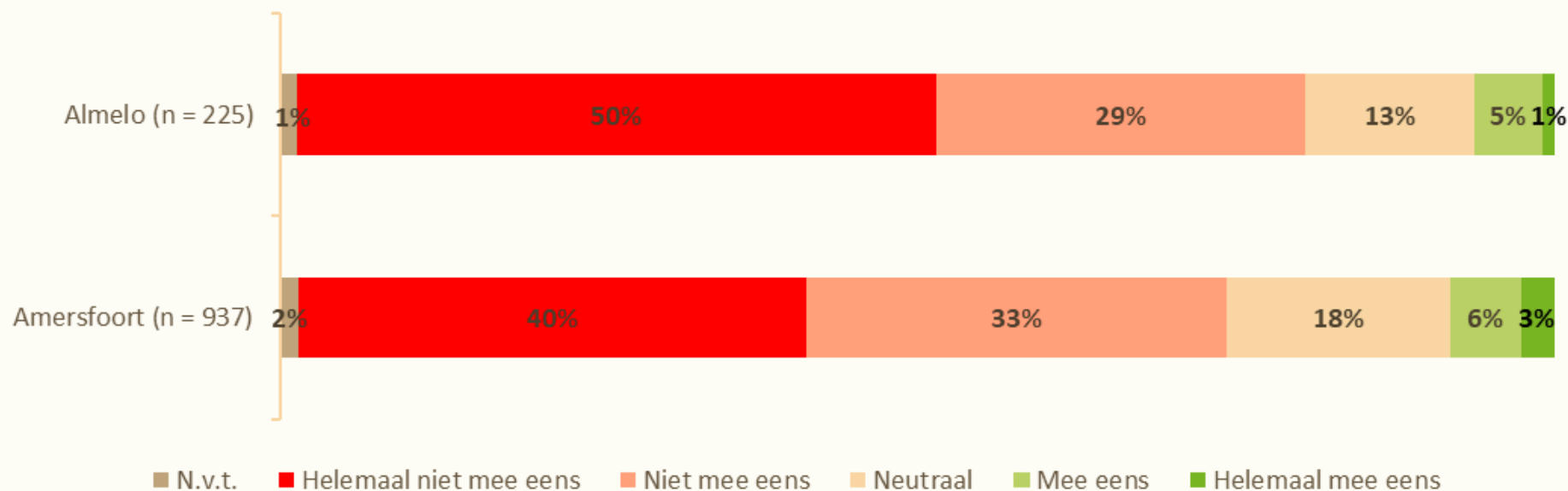
### Voorkeur planning werkzaamheden

In de 1-meting is aan reizigers gevraagd waar de voorkeur ligt als het gaat om de planning van werkzaamheden.

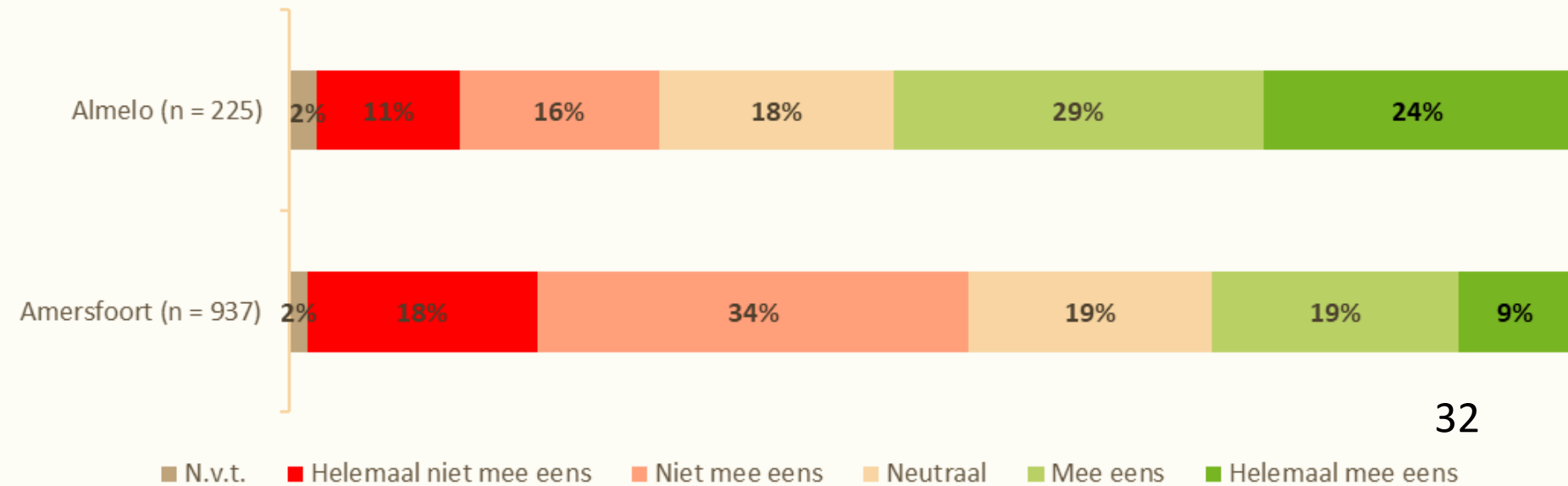
Men geeft grotendeels aan het oneens te zijn met beide stellingen. Reizigers zijn het er zeer over eens dat werkzaamheden enkel doordeweeks niet gewenst zijn.

In Almelo geven meer mensen aan een voorkeur te hebben voor werkzaamheden enkel in het weekend. Dit komt mogelijk doordat de werkzaamheden in Amersfoort in de vakantie vielen. Daardoor hadden minder forenzen, scholieren en studenten last van de werkzaamheden doordeweeks.

Ik heb liever dat dit soort werkzaamheden over een langere periode plaatsvinden maar dan alleen doordeweeks.

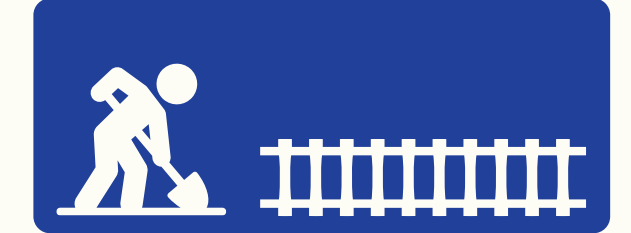


Ik heb liever dat dit soort werkzaamheden over een langere periode plaatsvinden maar dan alleen in het weekend.





# ROVER



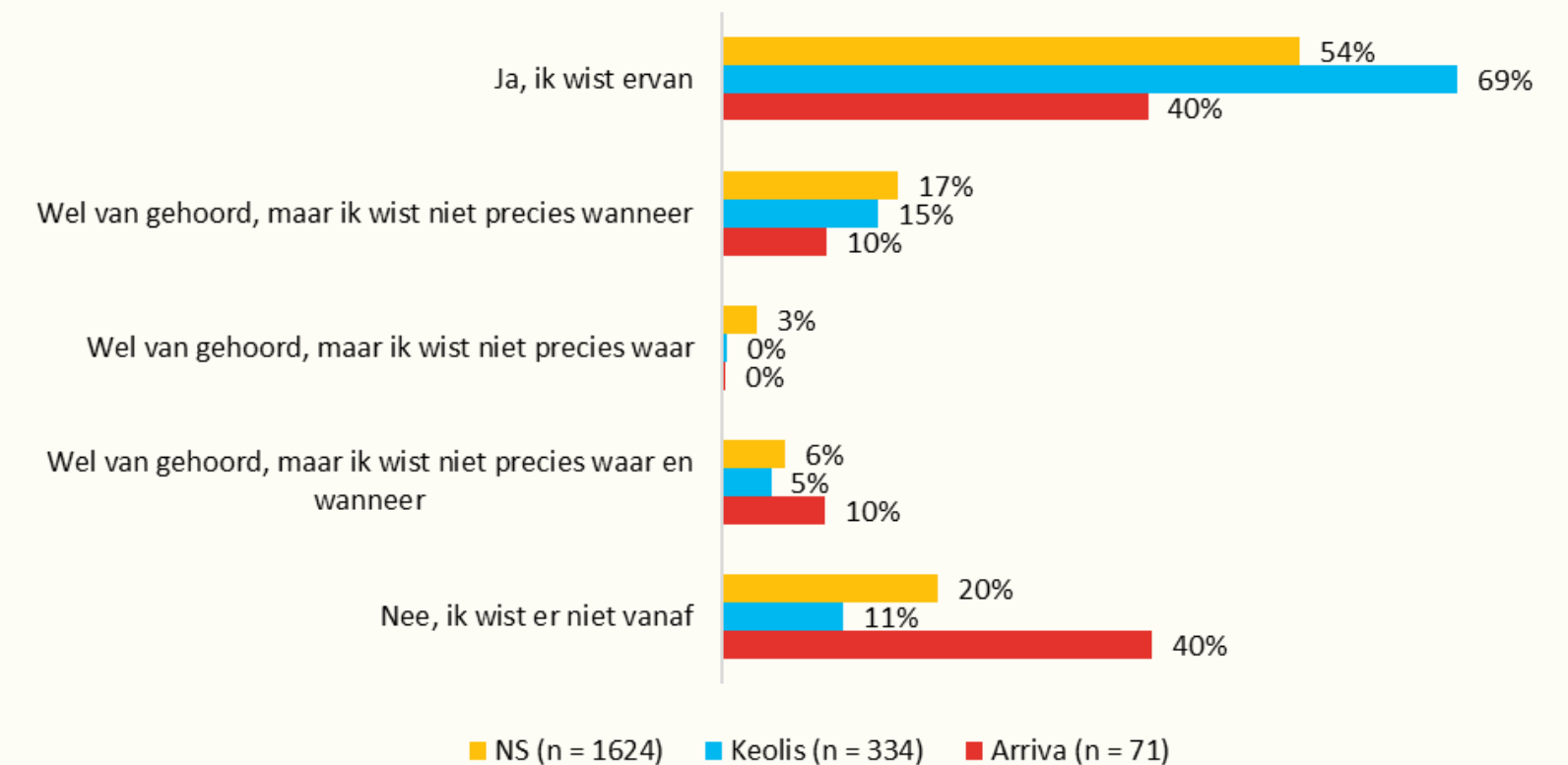
## 3.5 Vervoerders

### Vervoerders

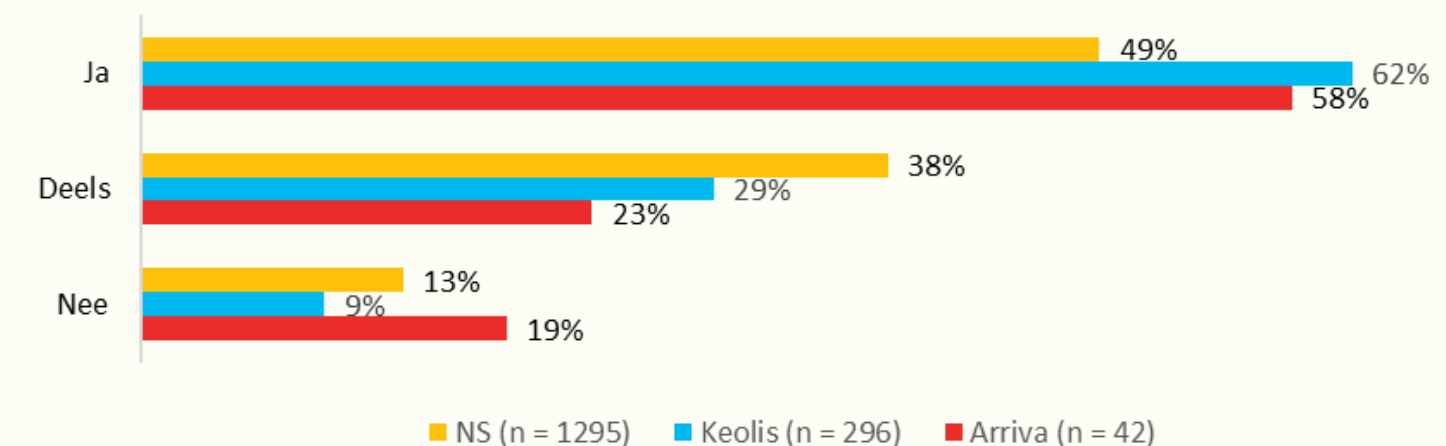
Aan de hand van de herkomst en bestemming van reizigers is achterhaald met welke vervoerder zij (waarschijnlijk) doorgaans reizen. Vervolgens zijn er bepaalde aspecten van de werkzaamheden met elkaar vergeleken.

- Ruim 69% van de reizigers die met Keolis reist, wist van de werkzaamheden af. Dit aandeel is groter dan bij andere vervoerders.
- Reizigers van Keolis en Arriva waren vaker volledig op de hoogte van de gevolgen van de werkzaamheden. NS-reizigers waren vaker gedeeltelijk op de hoogte.
- De reizigers van Keolis in Amersfoort waren beter op de hoogte van de werkzaamheden dan de reizigers van Keolis in Almelo. In Amersfoort werden deze reizigers vaker via borden op het station op de hoogte gesteld (bijlage D13 en D14)

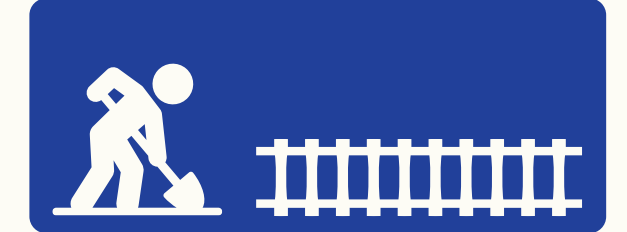
Wist je voor het invullen van deze vragenlijst dat deze werkzaamheden gingen plaatsvinden?



Wist je wat voor gevolgen die werkzaamheden voor jouw reis zouden hebben?



# ROVER



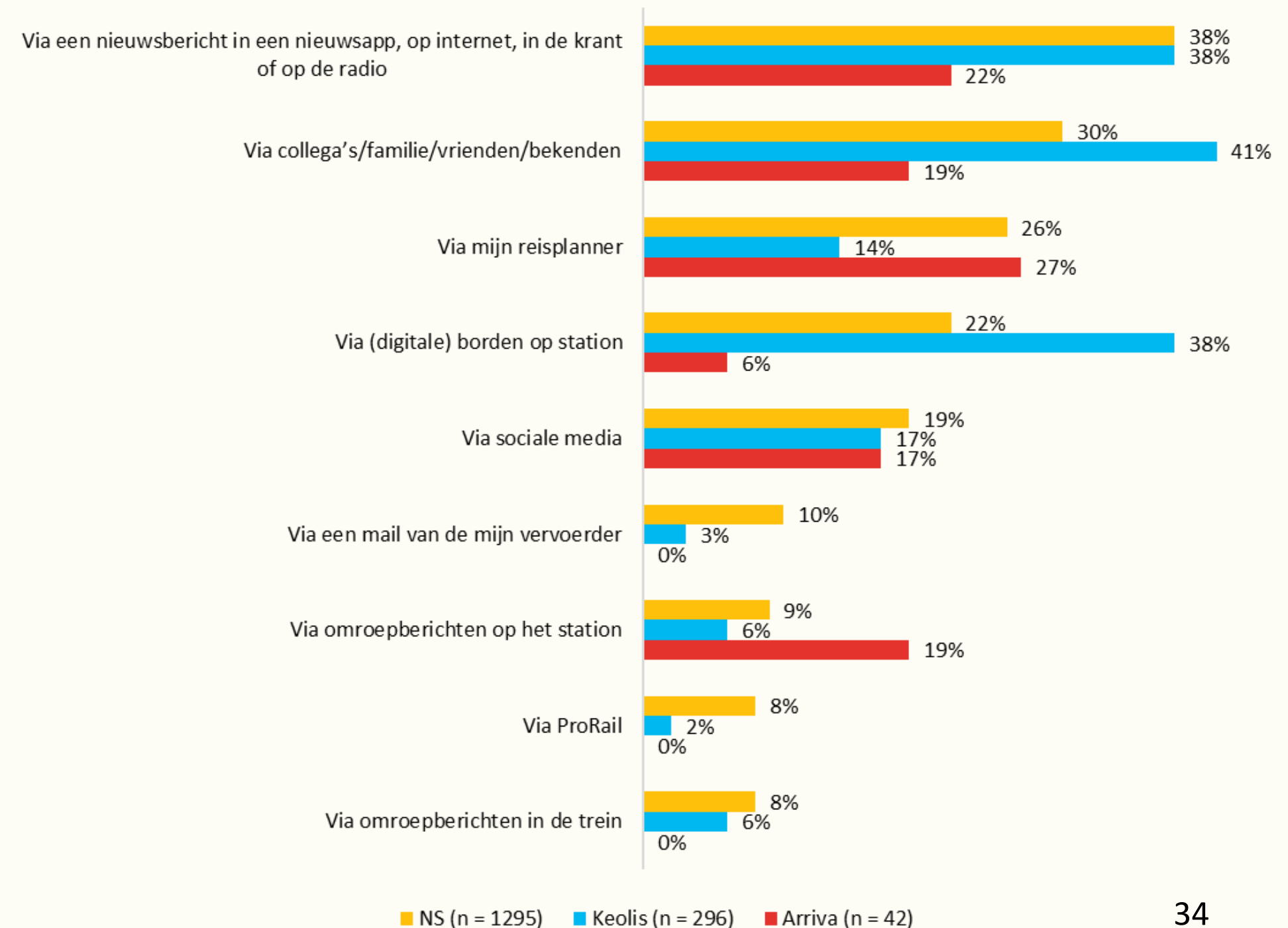
## 3.5 Vervoerders

### Vervoerders

Er is gekeken naar verschillen in hoe reizigers van verschillende vervoerders van de werkzaamheden hebben gehoord.

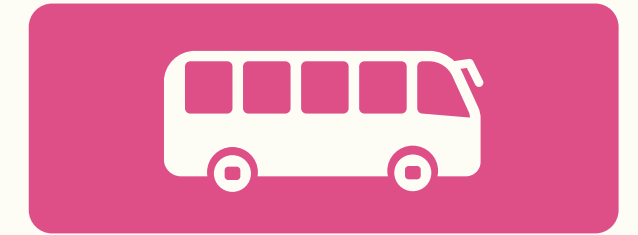
- Een groot deel van de reizigers van NS en Keolis werd geïnformeerd via een nieuwsbericht. Dit is logisch gegeven de uitgebreide aandacht in de media die de werkzaamheden in Amersfoort kregen. Dit was aanmerkelijk meer dan in Almelo.
- Een opvallend verschil is dat het aandeel reizigers dat van de werkzaamheden heeft gehoord via collega's/familie/vrienden en via borden op het station bij Keolis een stuk hoger ligt (41%/38%). Een mogelijke verklaring is dat borden op de stations Keolis eerder opvallen omdat deze stations rustiger zijn.
- Arriva-reizigers hoorden relatief vaak over de werkzaamheden via omroepberichten op het station.

### Hoe heb je gehoord dat er werkzaamheden gingen plaatsvinden?



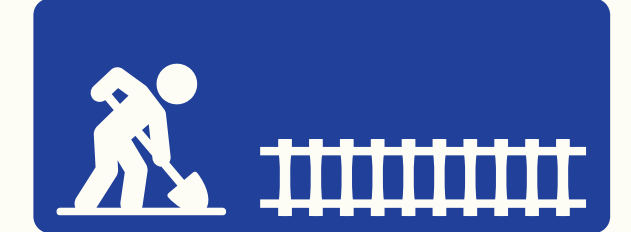
# 4

## Spitsmijden



ROVER

# ROVER



## 4.1 Spitsmijden

### Spitsmijden

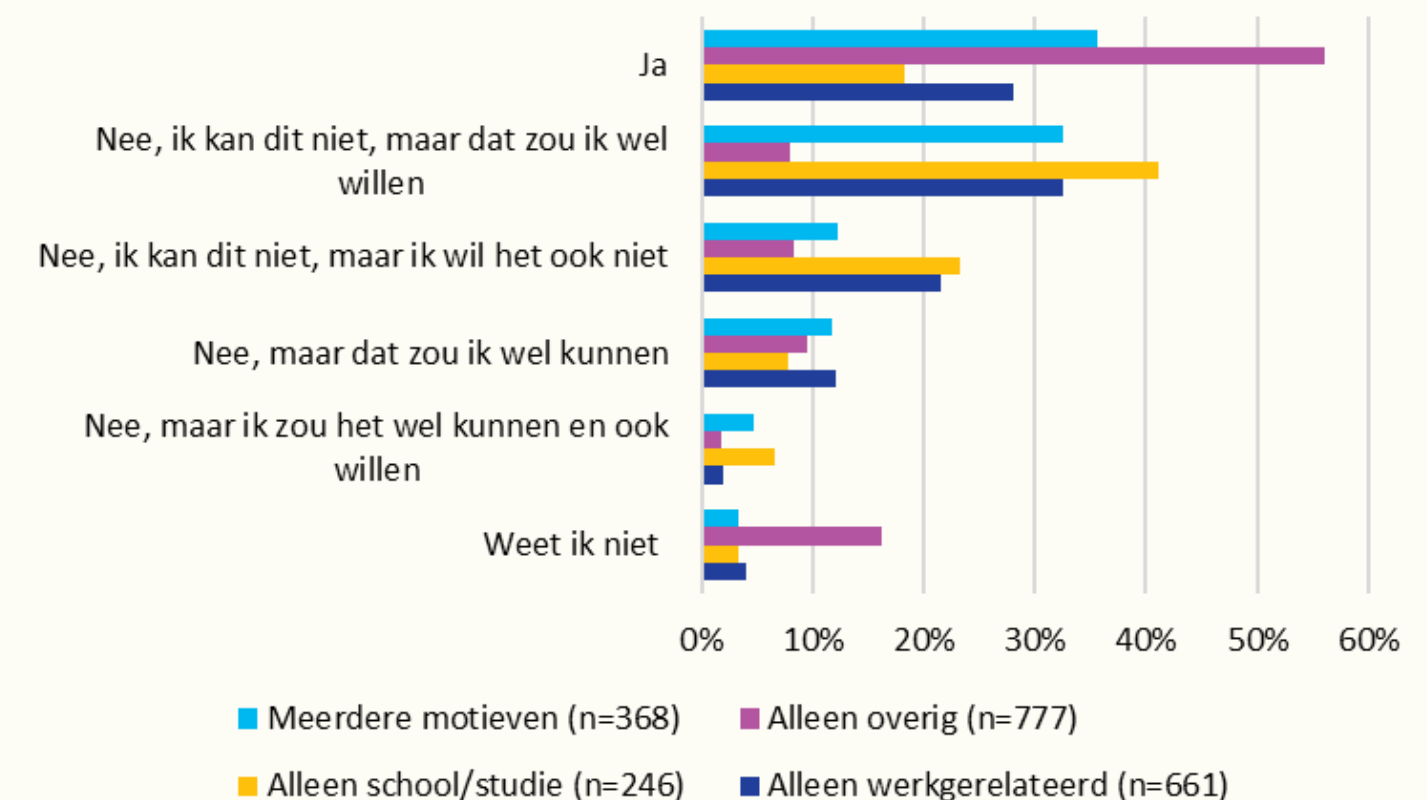
39% van de reizigers geeft aan in een normale week de spits te mijden.

De tweede grafiek laat zien dat de groep reizigers die voor werk of school/studie reist, de spits vaak wel wil mijden maar dit niet kan.

Mijd je in een normale week de spits? (n=2472)



Mijd je in een normale week de spits?



# ROVER

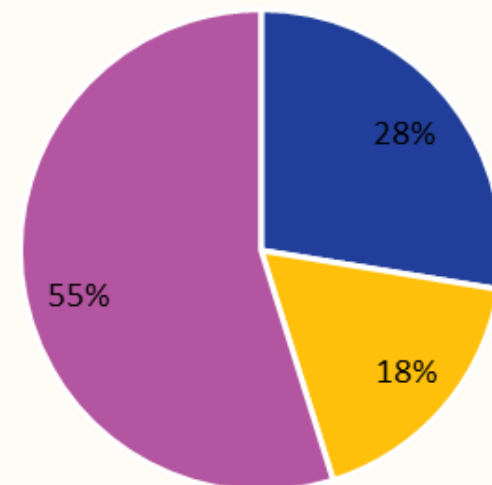


## 4.1 Spitsmijden

### Type spitsmijders

Meer dan de helft van de spitsmijders, mijdt de ochtend- en avondspits. 28% mijdt alleen de ochtendspits.

Type spitsmijders (n=955)

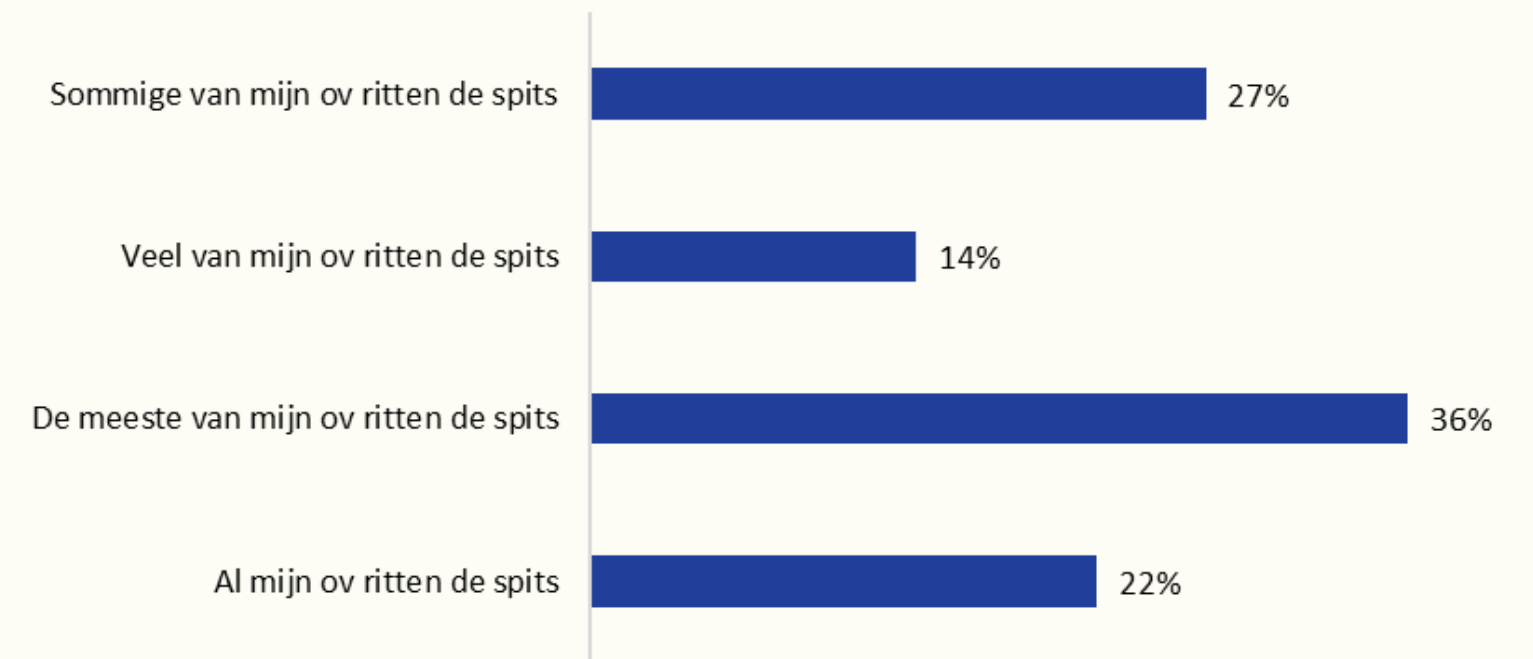


■ Ik mijdt vooral de ochtendspits ■ Ik mijdt vooral de avondspits ■ Ik mijdt de ochtend- en avondspits

### Frequentie spitsmijden

Ongeveer een derde van de spitsmijders, mijdt tijdens de meeste ov-reizen de spits. Iets meer dan 20% doet dat bij al hun ov-reizen.

Ik mijdt bij ... (n=955)



# ROVER



## 4.2 Stimulans voor spitsmijden

### Vaker spitsmijden

- Meer dan de helft van de spitsmijders geeft aan dat ze vaker zouden spitsmijden als dat goed uitkomt.
- Garantie op een zitplek (37%) en beloningen (32%) worden vaak genoemd als reden om vaker spits te mijden.
- Onder 'overig' wordt vooral genoemd dat mensen vaker willen spitsmijden als hun planning/omstandigheden dat toelaten.

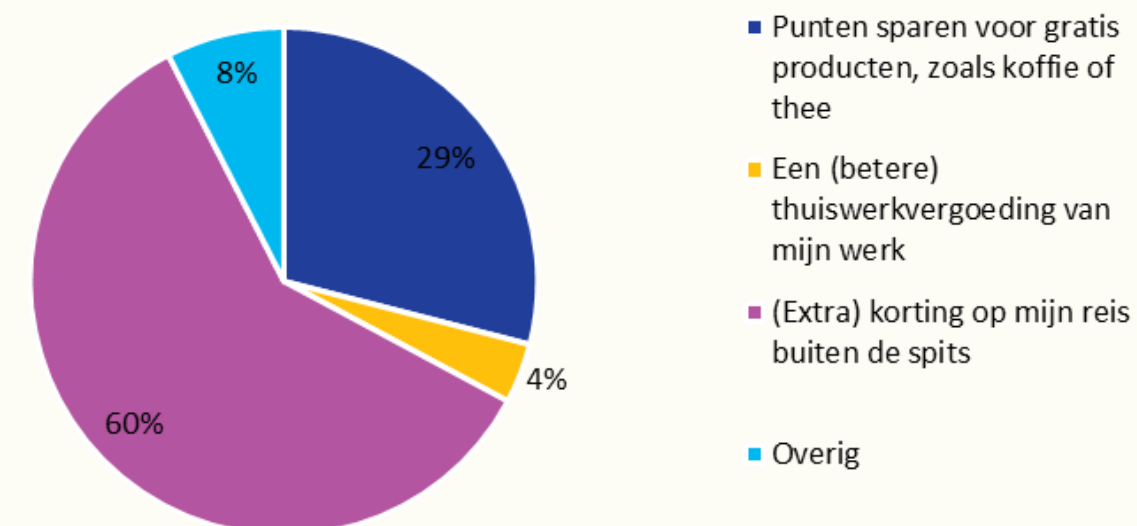
### Beloningen voor spitsmijden

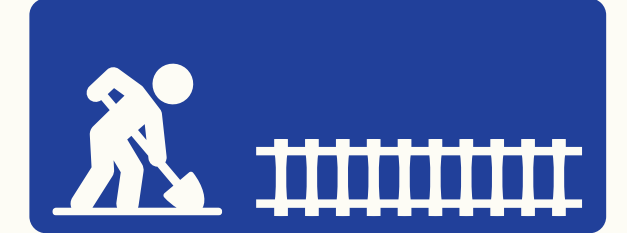
Als beloning zou het grootste deel graag (extra) korting ontvangen buiten de spits. 29% wil punten sparen voor gratis producten.

Ik zou vaker spitsmijden als (n=741):



Wat voor beloning zou jou helpen om vaker de spits te mijden (n=241)?





## 4.3 Barrières voor spitsmijden

### Spitsmijden

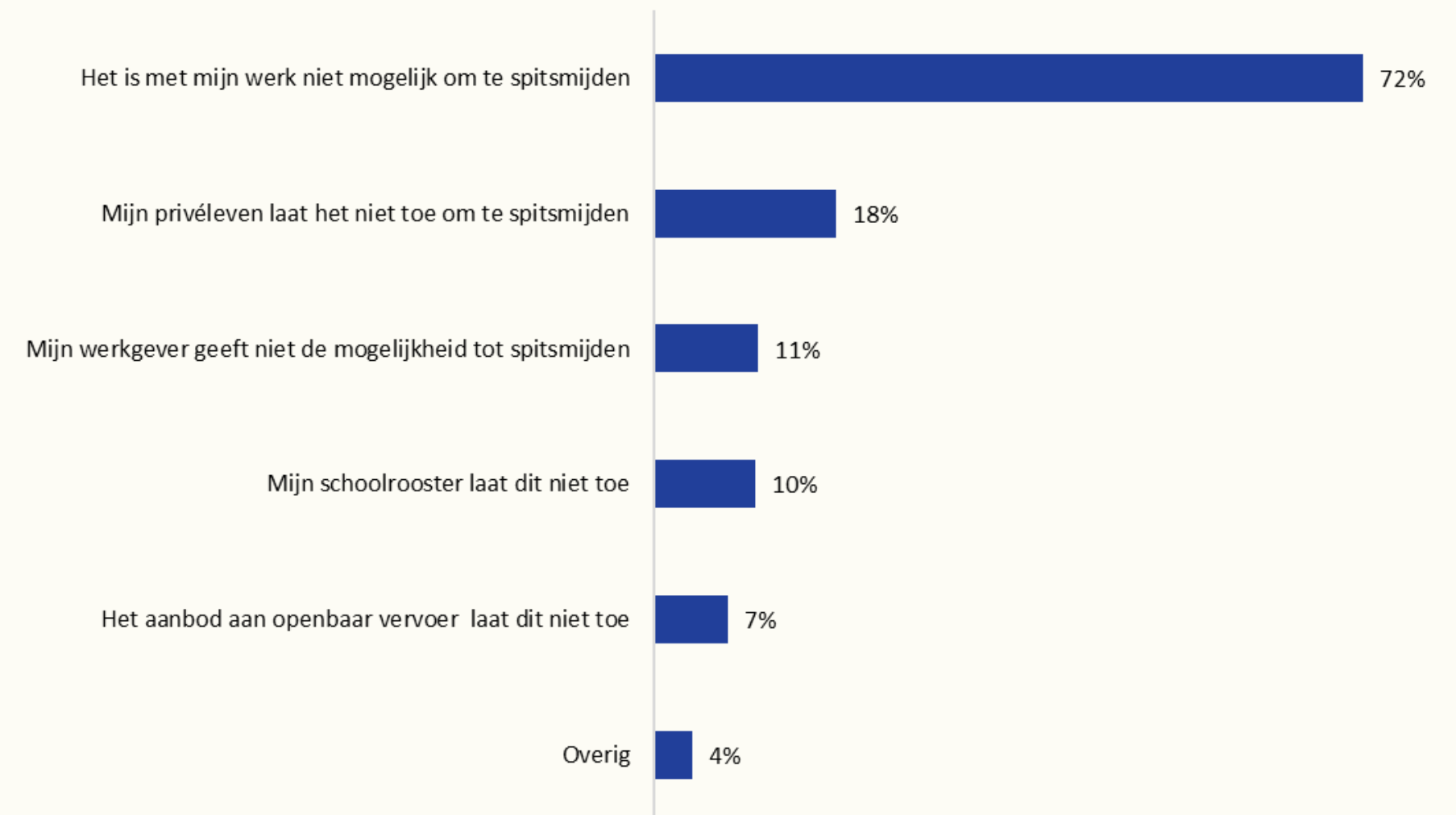
Aan mensen die de spits **willen mijden**, maar dat **niet kunnen** is gevraagd wat de belangrijkste barrières zijn om te spitsmijden.

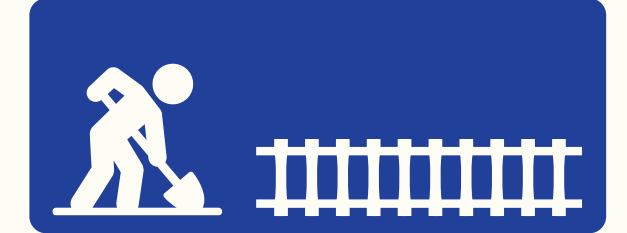
Het vaakst (72%) wordt genoemd dat het vanwege het werk niet mogelijk is om te spitsmijden.

7% geeft aan dat het beschikbare aanbod van openbaar vervoer (waaronder OV-fietsen) niet toereikend is.

Barrières voor spitsmijden (n=571)

*Meerdere antwoorden mogelijk.*





## 4.3 Barrières voor spitsmijden

### Spitsmijden

Aan mensen die **zouden willen** spitsmijden en dat **ook kunnen** is gevraagd wat de belangrijkste barrières zijn om te spitsmijden.

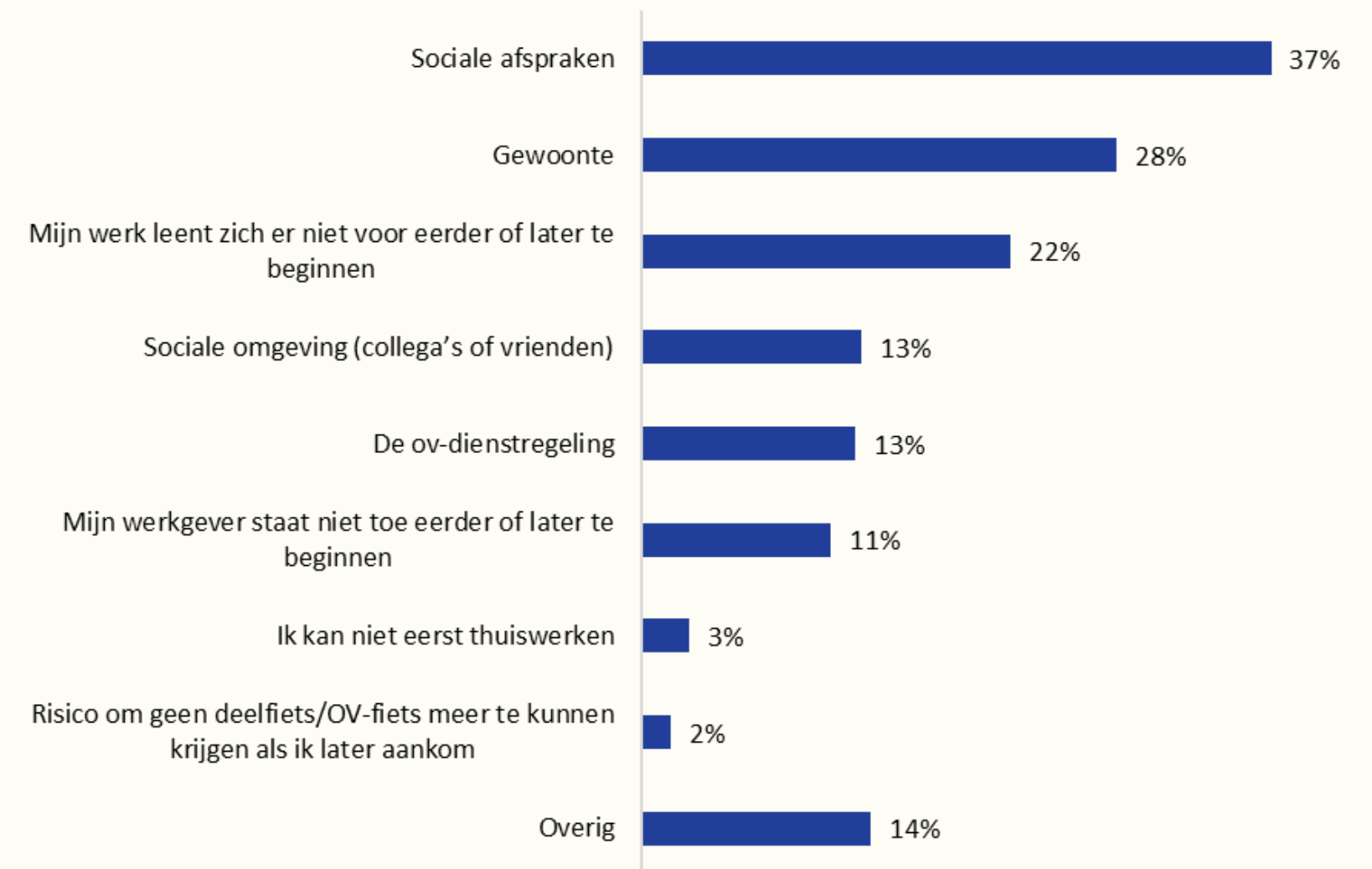
Het vaakst worden sociale afspraken genoemd; men wil na werk op tijd thuis zijn voor bijvoorbeeld een sportafpraak.

Gewoonte speelt ook een rol in spitsmijden; mensen zijn gewend aan werktijden van '9 tot 5'.

Onder 'overig' werden vooral combinaties van bovenstaande antwoorden gegeven.

Barrières om te spitsmijden (n=72)

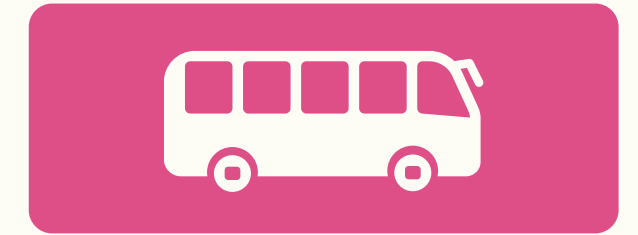
*Meerdere antwoorden mogelijk*





# 5

## *Invloed van reizigerskenmerken op reisgedrag en hinderbeleving*



**ROVER**

# ROVER



## 5. Invloed van reizigerskenmerken op reisgedrag en hinderbeleving

### Het vinden van patronen

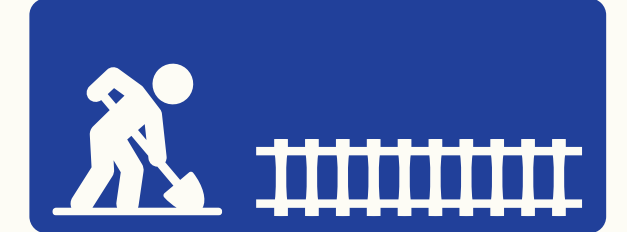
Op basis van verschillende kenmerken van reizigers is er gekeken naar verschillen in reisgedrag en hinderbeleving. Hiervoor hebben we naar leeftijd, geslacht, reisfrequentie, reismoment, reismotief en of reizigers doorreizen of een herkomst of bestemming rondom de werkzaamheden hebben.

In alle kenmerken zijn wel verschillen te vinden op bepaalde onderdelen. Echter, er zijn enkel bij bepaalde onderscheidende kenmerken duidelijke patronen opgetreden. Dit betekent dat er consequent over verschillende vragen een bepaald beeld naar voren komt. Dit is bij de volgende kenmerken het geval:

- Het reismoment; spitsreiziger, weekendreiziger, dal-reiziger of combireiziger\*.
- Het type reiziger op basis van herkomst en bestemming; doorreizigers of reizigers met een herkomst of bestemming rondom de stations waar werkzaamheden plaatsvinden.

In de volgende pagina's gaan we in op deze verschillen.

# ROVER



## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

Het reismoment is het meest bepalend bij de beoordeling van de werkzaamheden. Dit geldt zowel bij de 0- en 1-meting als in de regio's Almelo en Amersfoort. Het reismoment is opgedeeld in 4 categorieën. Een combireiziger reist op meerdere momenten, bijvoorbeeld soms in het weekend en soms in de spits. De andere categorieën reizen enkel in de spits, de daluren of het weekend.

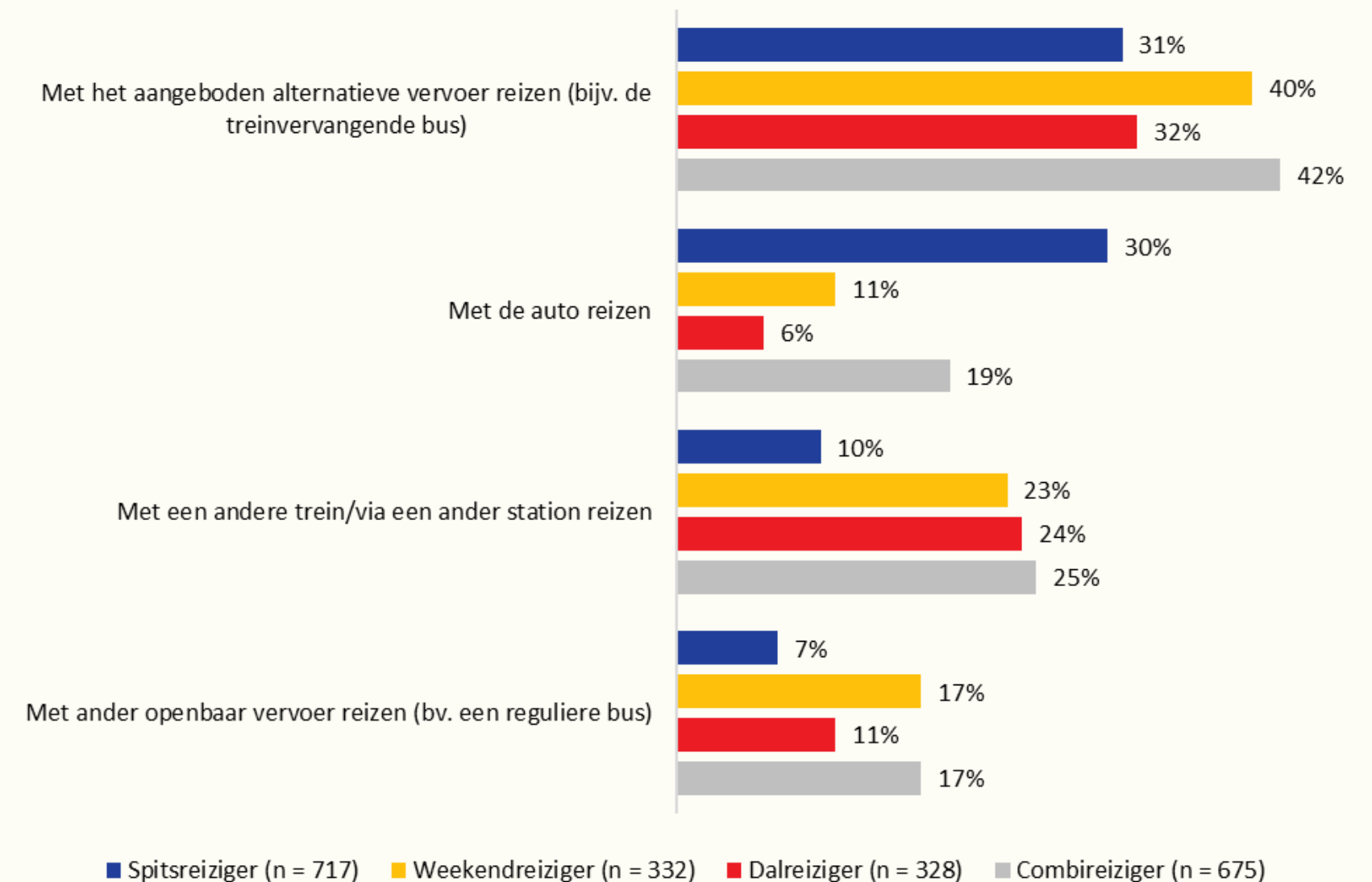
### 0-meting, voor de werkzaamheden

Spitsreizigers zijn over bijna alle aspecten van de informatievoorziening minder tevreden. Deze groep overweegt vaker de auto te nemen en minder vaak om gebruik te maken van het aangeboden alternatieve vervoer of de omreisroutes.

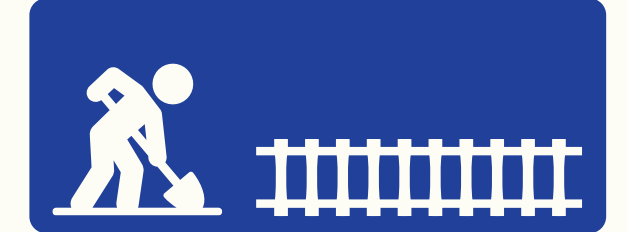
Over het algemeen geven spitsreizigers vooraf aan dat ze de werkzaamheden vervelender vonden met een 6,7 op een schaal van 1 tot 10 dan dalreizigers (5,3), weekendreizigers (5,6) en combireizigers (6,2).

Het tijdstip van reizen heeft geen invloed op wanneer men geïnformeerd wil worden over de werkzaamheden – het liefst 1-3 maanden van tevoren.

Voorgenomen alternatieven



# ROVER

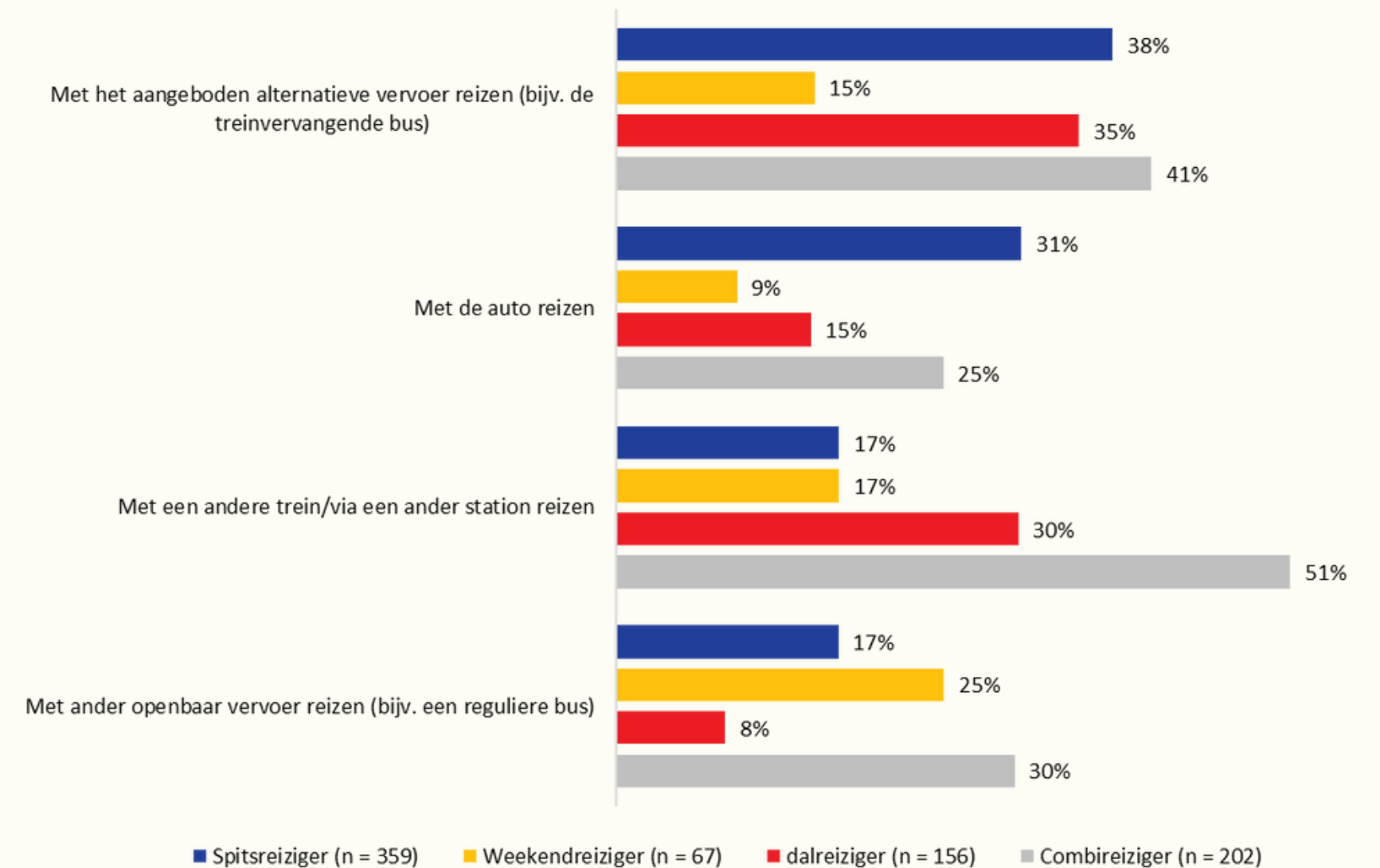


## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

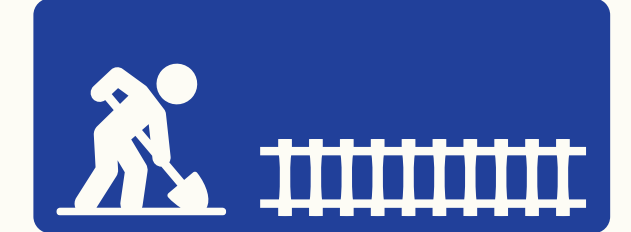
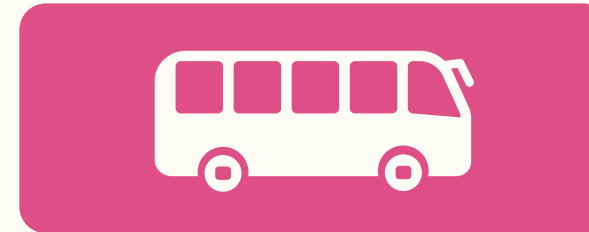
### 1-meting, na de werkzaamheden

- Spitsreizigers hebben vaker gebruikgemaakt van ander openbaar vervoer (7%), een andere trein (10%) of het aangeboden alternatieve vervoer (31%) dan ze vooraf hadden gepland.
- De spitsreiziger gebruikte tijdens de werkzaamheden vaker de auto dan andere groepen reizigers.
- Weekendreizigers (25%) en combireizigers (30%) maakten relatief vaker gebruik van ander openbaar vervoer dan spitsreizigers (17%).

Gebruikte alternatieven



# ROVER

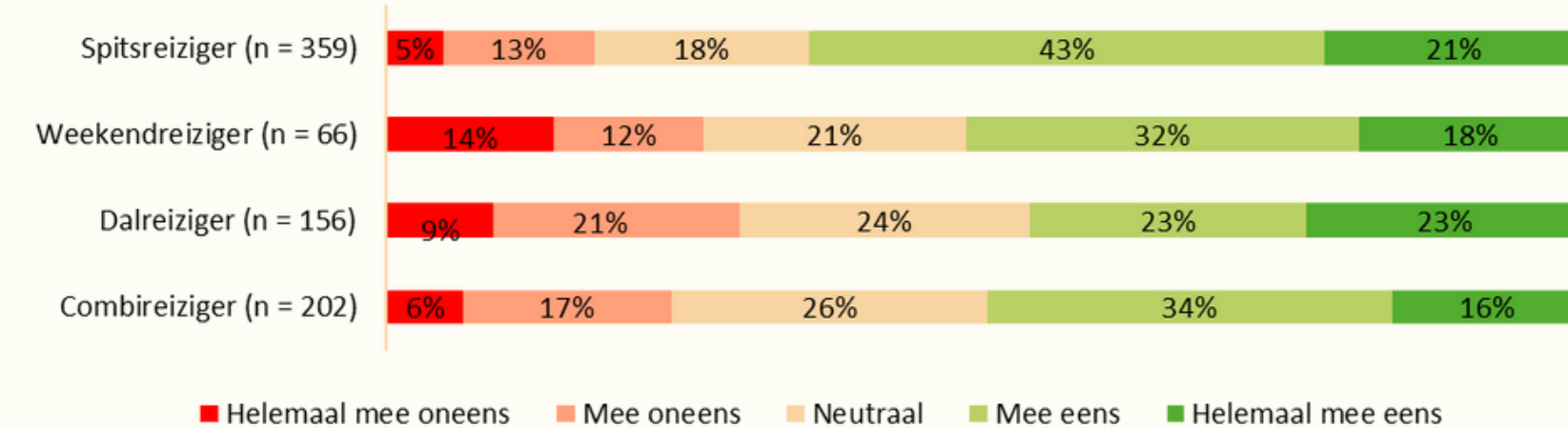


## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

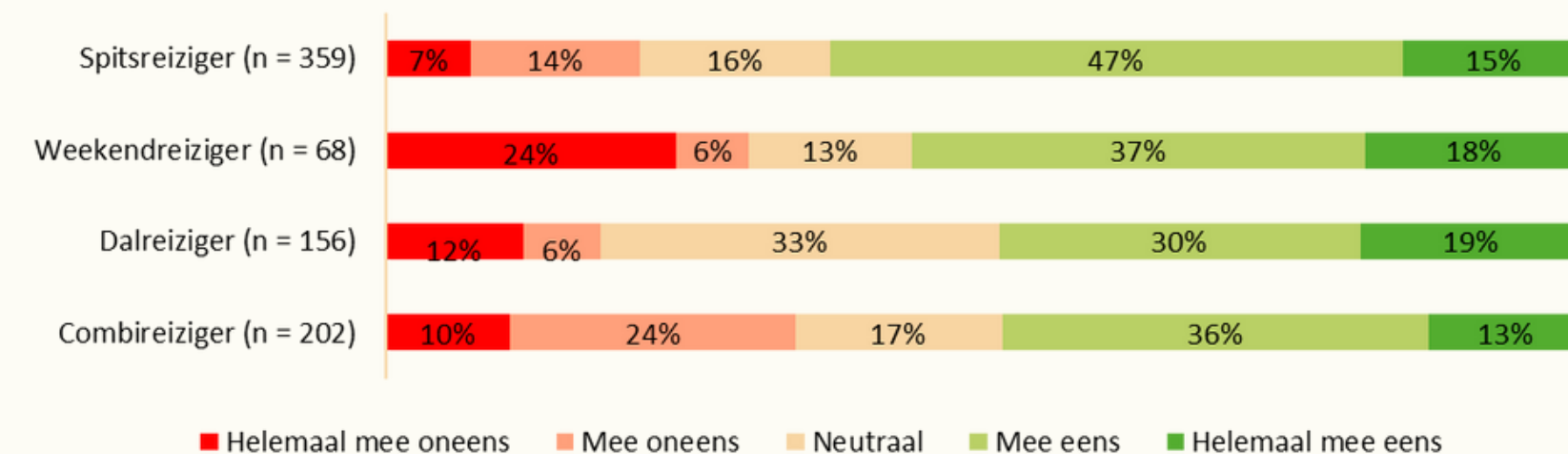
### 1-meting

- Spitsreizigers waren voor de werkzaamheden sceptischer over de hinder. Ze zijn gevraagd hoe vervelend ze de werkzaamheden vonden op een schaal van 1 (niet vervelend) tot 10 (heel vervelend) gaven zij een 6,7 bij de nulmeting. Bij de 1-meting was dit een 6,3. De afname van 0,4 punt laat zien dat deze groep reizigers de werkzaamheden achteraf minder vervelend vonden dan van tevoren.
- Spitsreizigers waren na afloop van de werkzaamheden tevredener over de informatievoorziening dan vooraf. Vooral in vergelijking met de weekendreizigers die de informatievoorziening op alle aspecten nu het laagst beoordelen.
- De weekendreizigers laten, ondanks dat ze negatiever over de informatievoorziening zijn, wel een daling van 0,5 punt zien in hoe vervelend ze de werkzaamheden vonden. Voor dal-reizigers steeg de beoordeling met 0,3 punt.

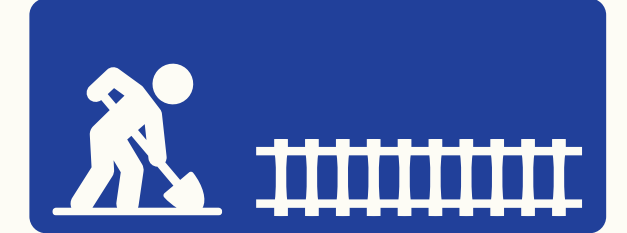
Ik ben tevreden over de informatie over de planning van de werkzaamheden



Ik ben tevreden over de informatie over de gevolgen voor mijn reis



# ROVER

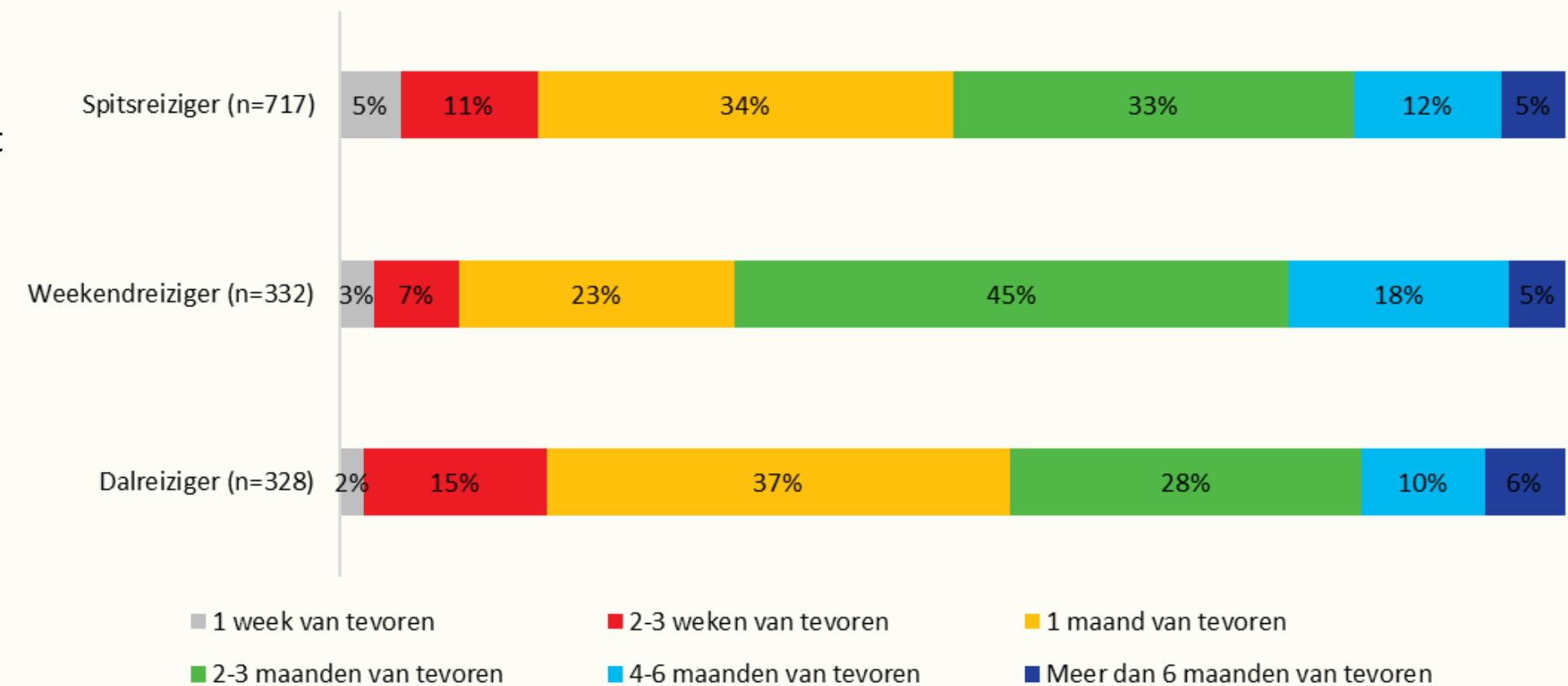


## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

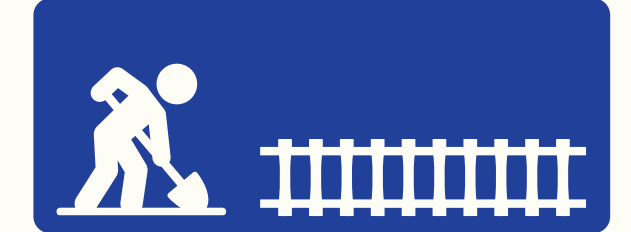
### 0-meting

- Spits- en dalreizigers vinden het in vergelijking met weekendreizigers acceptabel om op een wat later moment geïnformeerd te worden over de gevolgen van de werkzaamheden op de reis.
- Weekendreizigers willen namelijk vaker dat de gevolgen van werkzaamheden 2 tot 3 maanden of 4 tot 6 maanden van tevoren in de reisplanner zijn verwerkt.

De gevolgen van werkzaamheden moeten minimaal ... in de reisplanners verwerkt zijn



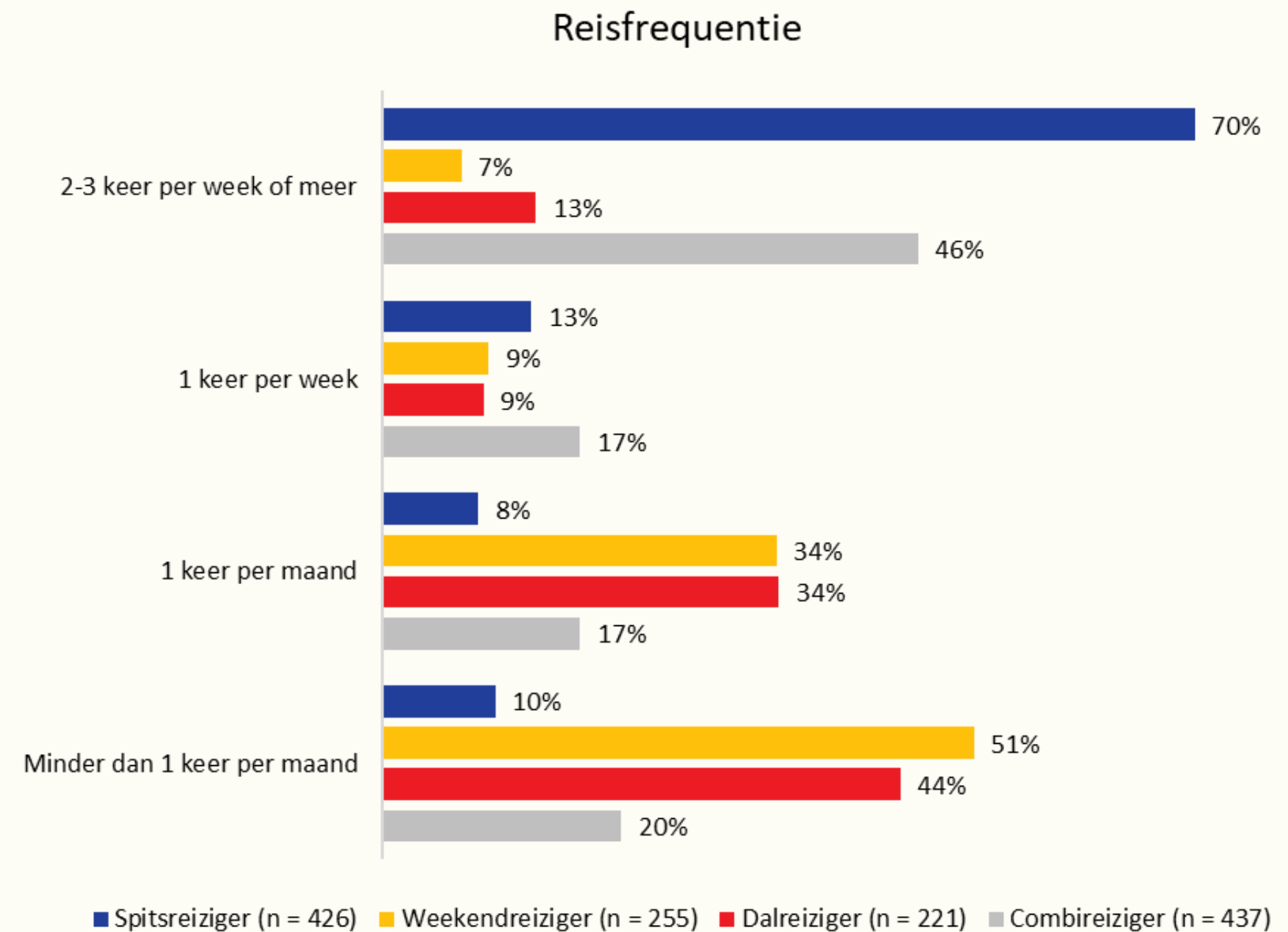
# ROVER



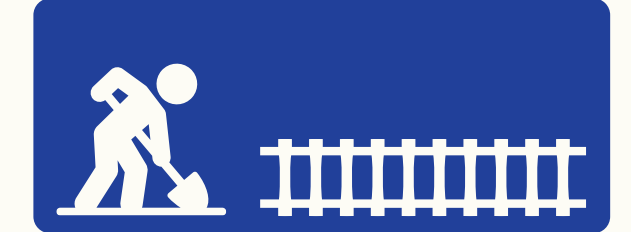
## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

### 0-meting

- De reisfrequentie van de verschillende groepen is volgens verwachting; spitsreizigers reizen vaker met het openbaar vervoer dan weekend- en dalreizigers.
- Als je minder vaak met het ov reist kan een negatieve ervaring door bijvoorbeeld spoorwerkzaamheden meer impact hebben op de algehele beleving van het ov. Weekend- en dalreizigers kunnen dus sneller een negatief beeld krijgen van het openbaar vervoer als zij te maken krijgen met hinder.



# ROVER



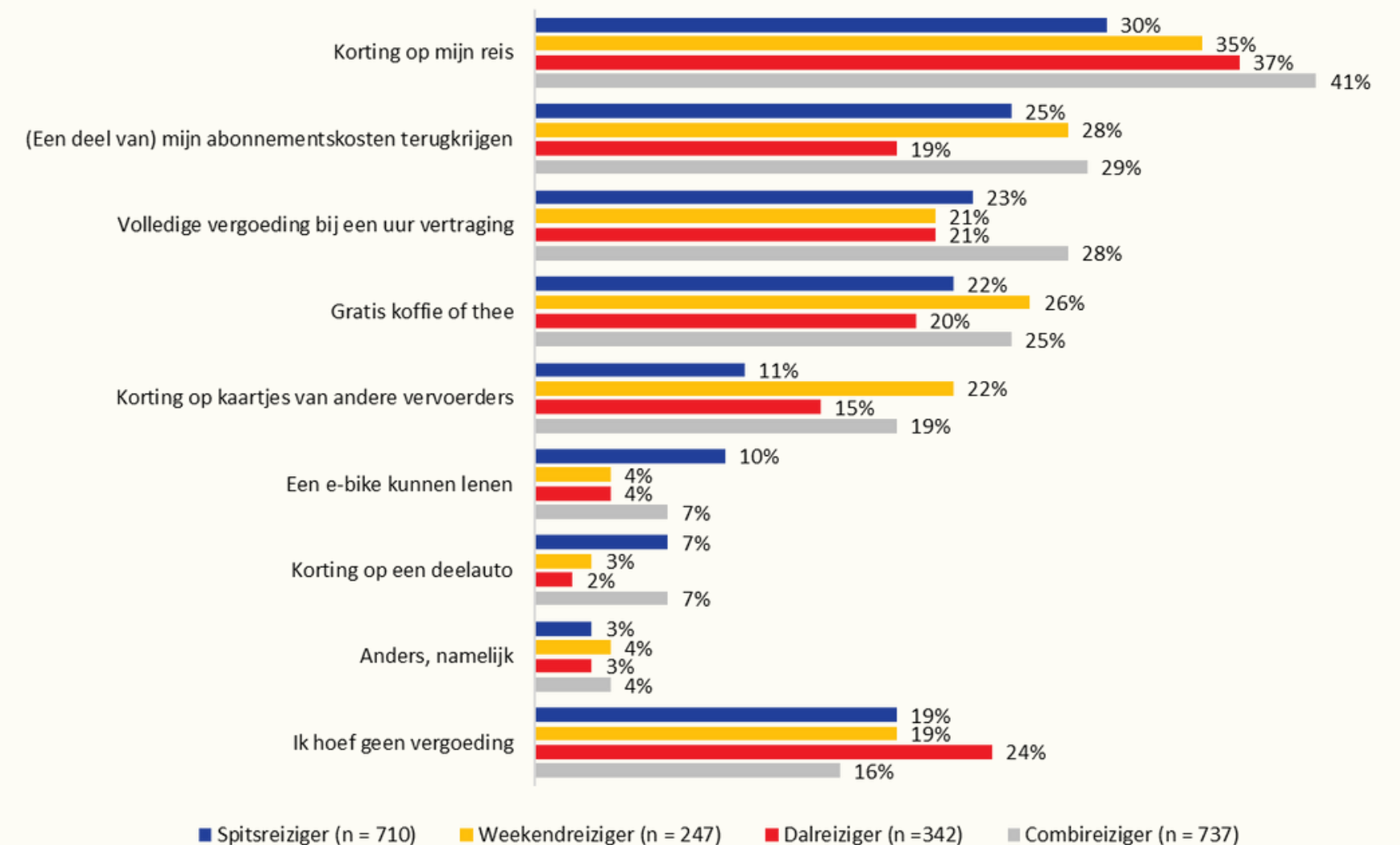
## 5.1 Spits versus dal/weekend/combi

Er is gekeken naar verschillen in voorkeur voor vergoedingsvormen tijdens hinderperioden.

### 0-meting

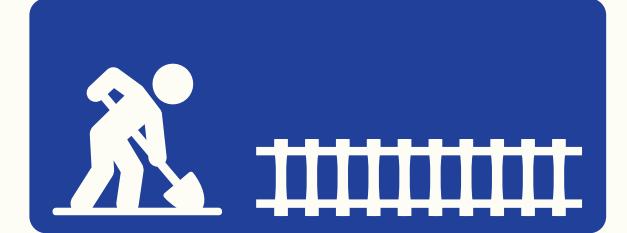
- Weekendreizigers hebben vaker behoefte aan een gratis kop koffie of thee en korting op kaartjes van ander openbaar vervoer (die zij ook meer gebruiken dan andere groepen reizigers).
- Dalreizigers geven vaker aan geen vergoeding nodig te hebben tijdens de werkzaamheden en hebben minder vaak behoefte aan het terugkrijgen van abonnementskosten.
- Spitsreizigers willen minder vaak korting op hun reis of kaartjes van andere vervoerders. Deze reizigers hebben ook vaker een treinabonnement via de werkgever (37%) of onderwijsinstelling (26%).

Voorkeur vergoeding bij hinder  
Meerdere antwoorden mogelijk





# ROVER



## 5.2 Doorgaande versus bestemmingsreiziger

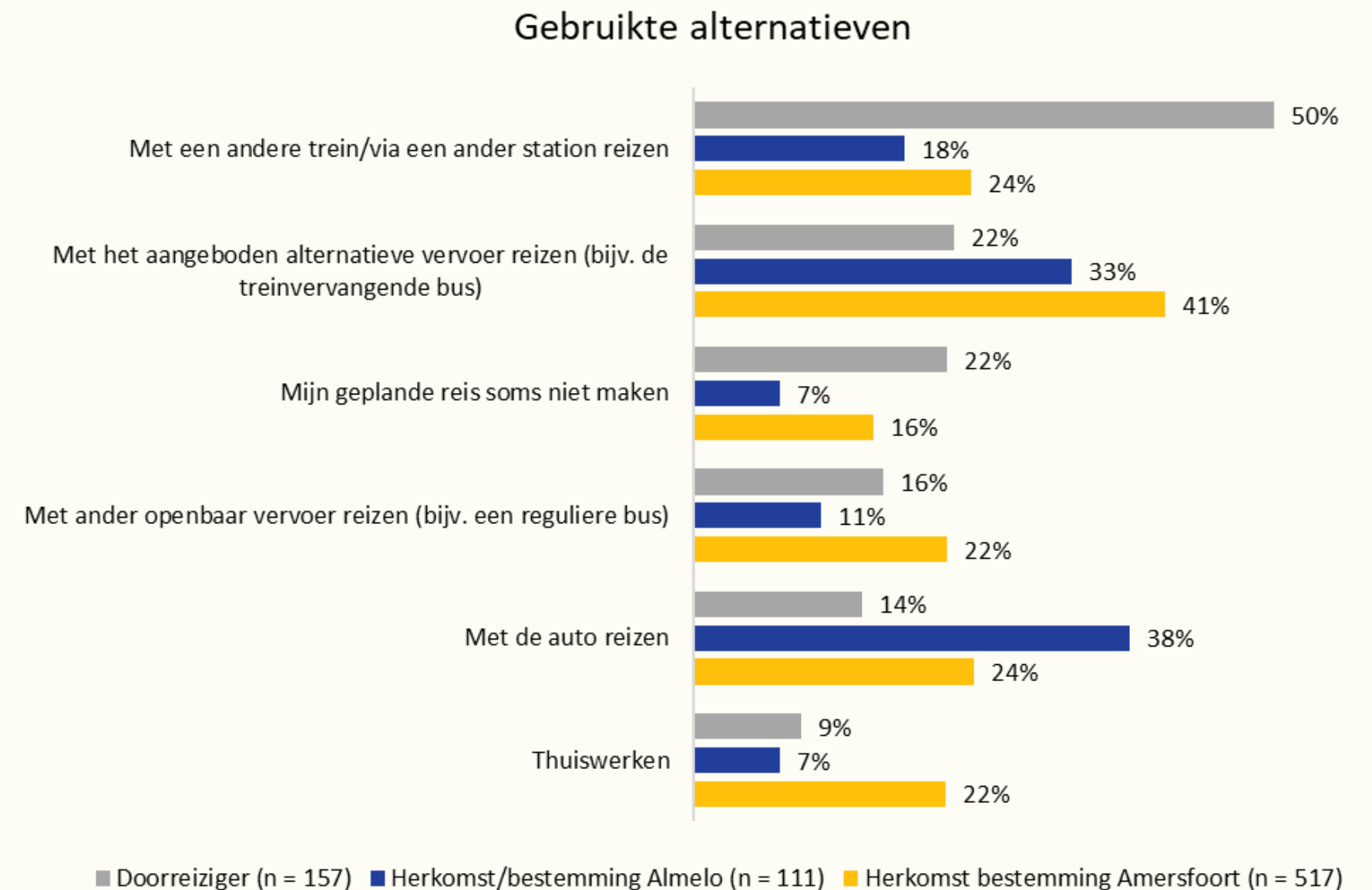
Ook de herkomst en bestemming beïnvloeden hoe reizigers reizen en de alternatieven beoordelen. Hier zijn reizigers die een herkomst of bestemming in de regio Amersfoort en regio Almelo hadden vergeleken met doorreizigers.

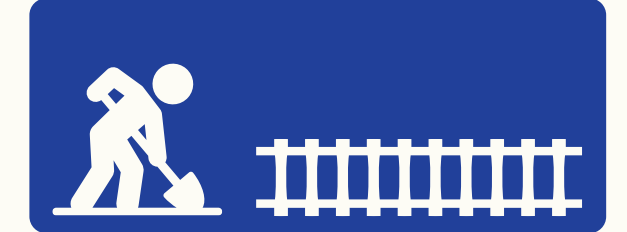
### 1-meting

Doorgaande reizigers reizen waarschijnlijk op langere trajecten waardoor het makkelijker is om gebruik te maken van omreisroutes.

Doorgaande reizigers gebruiken minder vaak de treinvervangende bus (22%) en de auto (14%).

Reizigers met een herkomst of bestemming in de regio Amersfoort of Almelo gaan vaker met de auto of de treinvervangende bus.





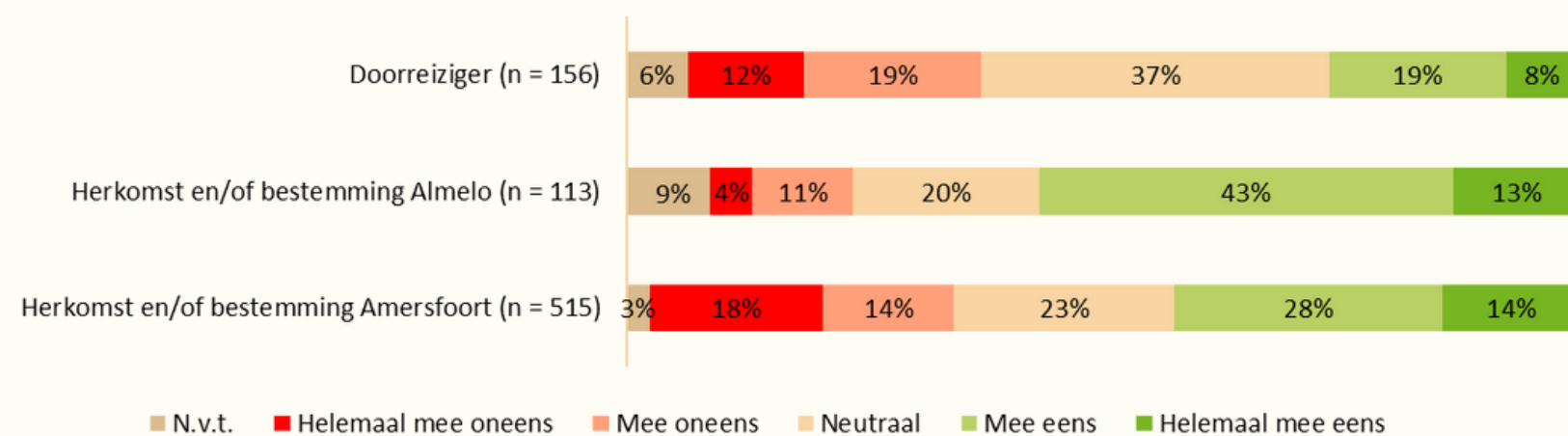
## 5.2 Doorgaande versus bestemmingsreiziger

### 1-meting

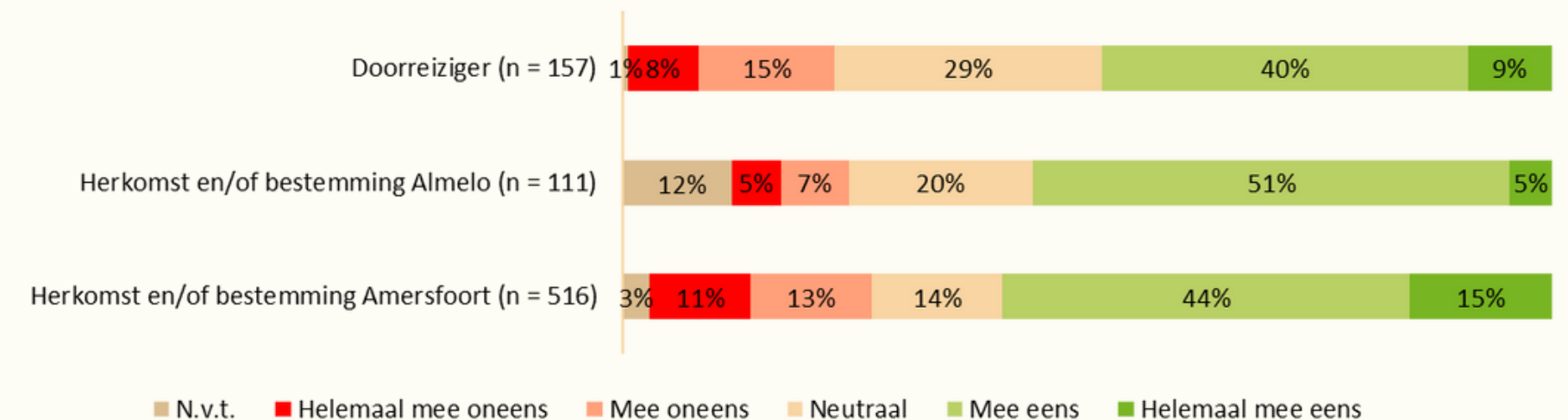
Doorgaande reizigers zijn minder vaak tevreden over de geboden reisalternatieven. Rondom Amersfoort zijn de meningen verdeeld, veel mensen zijn tevreden of juist ontevreden.

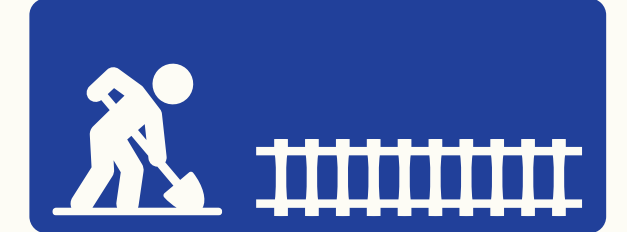
Ongeveer de helft van de doorreizigers (49%) was tevreden met de informatievoorziening over de mogelijke reisalternatieven. Dit is minder dan bij de andere groepen.

Ik ben tevreden over de geboden reisalternatieven



Ik ben tevreden over de informatie over mogelijke reisalternatieven



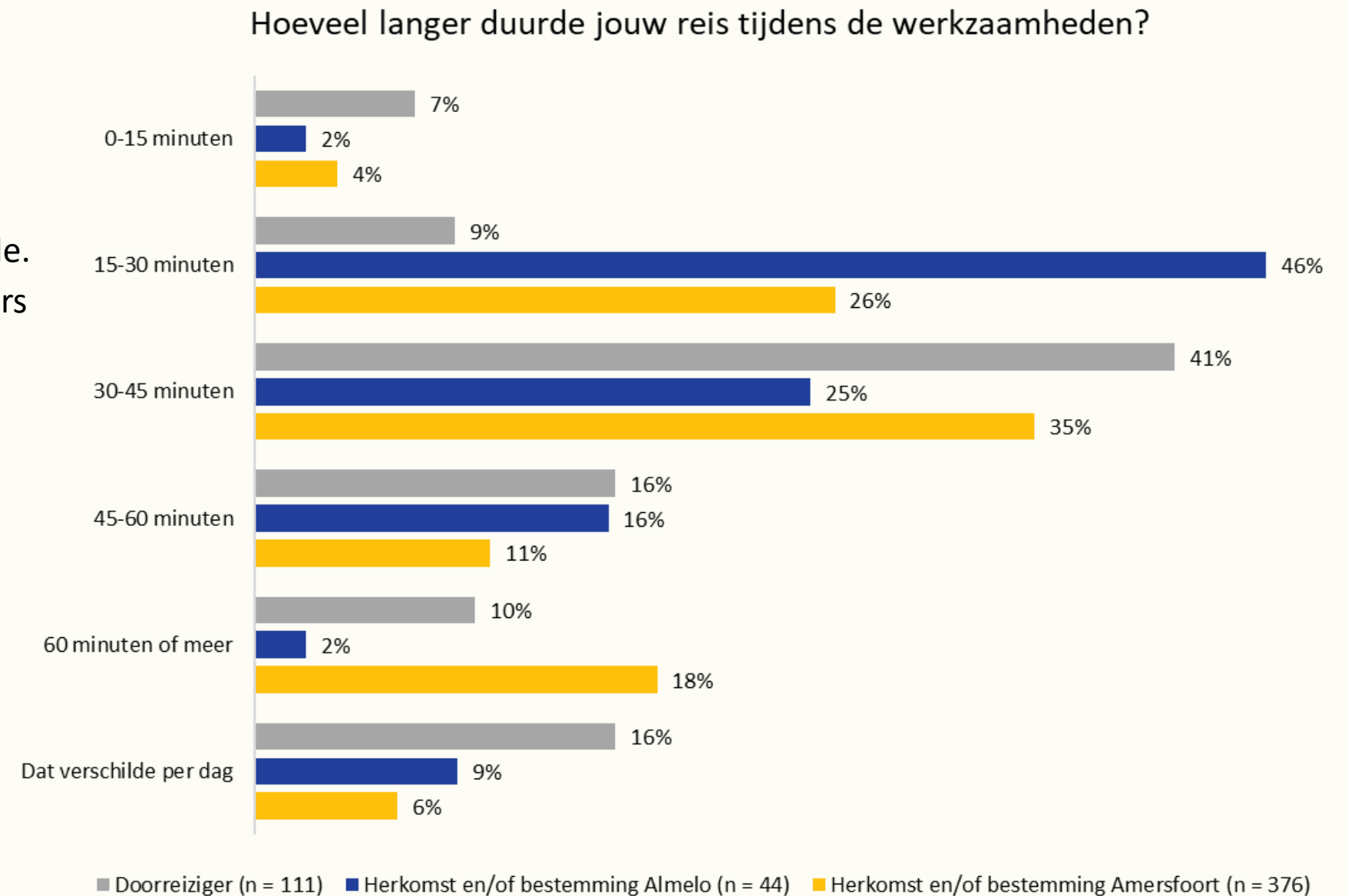


## 5.2 Doorgaande versus bestemmingsreiziger

### 1-meting

Doorgaande reizigers hadden relatief vaak een vertraging van 30 minuten of meer. Omdat zij doorgaande reizigers zijn is het aannemelijk dat zij ook langere reizen maken.

Doorgaande reizigers geven ook vaker aan dat de extra reistijd voor hun reis verschilde. Mogelijk heeft dit te maken met de hoeveelheid overstappunten. Doorgaande reizigers moeten waarschijnlijk vaker overstappen dan bestemmingsreizigers.



# 6

## In gesprek met de reiziger



ROVER

# ROVER



## Ketenreis

### Focusgroepen

In de focusgroepen hebben we op basis van de enquête verdiepende inzichten opgehaald over de onderwerpen Planning, In-, uit- en overstappen, Omreisroute per trein, Vervangend busvervoer, Reisinformatie en Compensatie.

### Planning

Reizigers hebben wisselende ervaringen met de beschikbaarheid van informatie over werkzaamheden. Sommigen vinden de updates duidelijk en ruim op tijd, waardoor ze hun reis kunnen aanpassen. Anderen ontdekken pas op de dag zelf dat hun trein niet rijdt of vanaf een ander perron vertrekt. Op welk moment reizigers welke informatie willen ontvangen wordt verder toegelicht onder Reisinformatie op pagina 60.

### Betrouwbaarheid van reizen

Reizigers hebben wisselende ervaringen met het plannen van hun reis. De reisplanner wordt over het algemeen als betrouwbaar ervaren voor omreizen per trein, maar minder voor vervangend busvervoer. Vooral de planning van bussen komt soms niet overeen met de praktijk en wordt dan als te optimistisch ingeschat.

### Omreisroutes

Reizigers ervaren onduidelijkheid over reisopties tijdens werkzaamheden, omdat verschillende reisapps uiteenlopende adviezen geven. Sommigen vinden het vervelend dat ze geen keuzevrijheid hebben in omreisroutes en geven aan dat ervaring en geografische kennis nodig is om buiten de voorgestelde adviezen een alternatieve route te vinden. Een spitsreiziger noemt dat voornamelijk de kleinere stations moeilijker bereikbaar zijn door stopbusverbindingen en vaker moeten overstappen.

Daarnaast worden soms reisroutes met bus, tram of metro aangeraden, maar zijn deze duurder dan het reguliere treintarief.

*"Ik gebruik soms de planner van Deutsche Bahn omdat die meer reisopties geeft."*

*- Spitsreiziger, Den Haag*

# ROVER



## In-, uit- en overstappen

### Wachtvoorzieningen

Vooraf op kleinere stations kan het onaangenaam zijn om lang te wachten op vervangend busvervoer. Dit komt door onder andere het ontbreken van beschutting tegen weersomstandigheden of het niet aanwezig zijn van toiletten.

### Wayfinding

Reizigers vinden met wisselend succes hun weg naar vervangend busvervoer of een ander perron voor een omreisroute. Duidelijke bewegwijzering, omroepberichten en behulpzaam personeel dragen sterk bij aan een positieve reiservaring. Een aantal reizigers benoemt dat zij moeite hebben met het vinden van de incheckpaaltjes bij het vervangend busvervoer.

*"Bij de omreis naar Groningen via Leeuwarden moeten honderd mensen omchecken en dat past niet.*

*- weekendreiziger, Den Haag*

### Toegankelijke looproutes

Tijdens werkzaamheden moeten reizigers vaak langere afstanden lopen en meer trappen gebruiken dan in de reguliere situatie. Dit is een belemmering voor mensen die minder goed ter been zijn, een visuele beperking hebben of met grote bagage reizen, zoals kinderwagens of vouwfietsen.

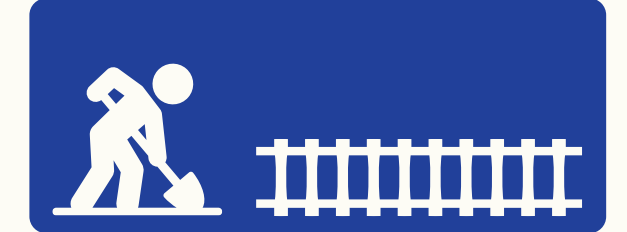
### Aansluiting en overstaptijd

Overstaptijd is een belangrijk aspect van het reiscomfort, vooral voor dal- en weekendreizigers. Lange overstappen bieden meer zekerheid bij vertragingen, maar worden zonder vertraging als onpraktisch ervaren. Korte overstappen kunnen juist stress veroorzaken door krappe aansluitingen. De aansluiting van bus naar trein wordt vaak als lang en ongunstig gepland ervaren. Overstappen tussen treinen verloopt vaak soepel, vooral wanneer dit op hetzelfde perron is. Positief wordt opgemerkt dat vervangende bussen soms wachten op een vertraagde trein, waardoor reizigers hun overstap alsnog kunnen halen.

*"Bij de overstap in Deventer werd een langere overstaptijd gehanteerd om eventuele vertraging op te vangen."*

*- spitsreiziger, Almelo*

# ROVER



## Omreisroute per trein

### Comfort van omreizen

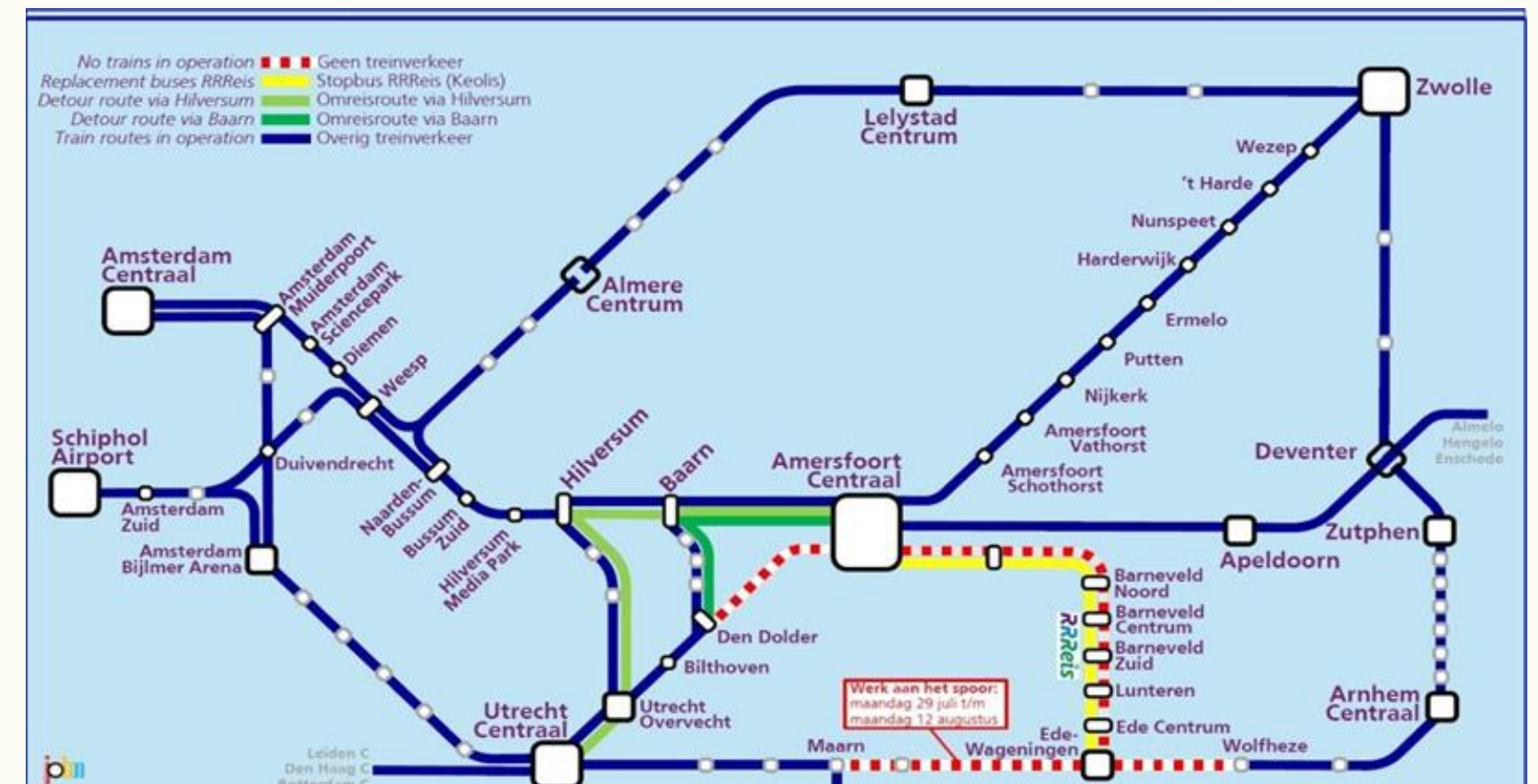
Reizigers ervaren omreizen per trein doorgaans als comfortabeler dan vervangend busvervoer. Treinen bieden meer ruimte en werkmogelijkheden. Bussen worden als krappere en minder comfortabel gezien. Vooral directe omreisverbindingen, zoals de trein van Utrecht naar Amersfoort via Hilversum, worden door spitsreizigers gewaardeerd omdat ze een extra overstap voorkomen. Wel leiden omreisroutes vaak tot drukker treinen. Dit vermindert het comfort.

### Te korte treinen

Reizigers ervaren vaak volle treinen op omreisroutes tijdens werkzaamheden. In veel gevallen zijn treinen niet verlengd of worden er geen extra treinen ingezet. Hierdoor is het lastig om een zitplaats te vinden en soms kan niet iedereen mee. Veel reizigers pleiten voor langere treinen en extra capaciteit op alternatieve routes om de drukte beter op te vangen.

*"Ik vond de alternatieve trein tussen Utrecht en Hilversum een erg goede idee en een fijne reisoctie. Het was alleen vaak erg druk in deze trein en de treinen waren kort."*

*- weekendreiziger, Amersfoort*



# ROVER



## Vervangend busvervoer

### Onbetrouwbare reistijd

Over het algemeen ervaren reizigers vervangend busvervoer als onbetrouwbaar door onduidelijke dienstregelingen en een gebrek aan informatie over vertrek- en aankomsttijden. Dit leidt tot onzekerheid, vooral bij het halen van aansluitingen. Daarnaast wordt aangegeven dat vervangende bussen niet altijd volgens het geplande schema rijden, wat extra stress veroorzaakt. Dit geldt in het bijzonder wanneer reizigers belangrijke afspraken hebben.

### Route van vervangende bussen

Een aantal reizigers uit kritiek op de routes van het vervangend busvervoer. Ze merken op dat bussen vaak via drukke wegen rijden, niet altijd de meest directe route nemen en dat de route soms varieert, bijvoorbeeld omdat chauffeurs deze niet goed kennen. Daarnaast wordt het inzetten van slimme, nieuwe busroutes gewaardeerd, omdat deze bepaalde overstappen kunnen overslaan en zo de reistijd verkorten.

*"De bus doet er langer over dan de reisplanner aangeeft en de aansluiting is vaak niet optimaal, moet je een heel stuk lopen waardoor het niet haalbaar is."*

*- dalreiziger, Arnhem*

### Toegankelijkheid van de bus

De toegankelijkheid van de bus was een veelbesproken onderwerp in de gesprekken met reizigers. Vooral dal- en weekendreizigers gaven aan dat het meenemen van bagage, fietsen, rolstoelen en kinderwagens vaak lastig is of niet mogelijk blijkt. Daarnaast werd de hoge instap van de touringcars, die regelmatig worden ingezet, genoemd als een belemmering voor reizigers met beperkte mobiliteit.

### Capaciteit

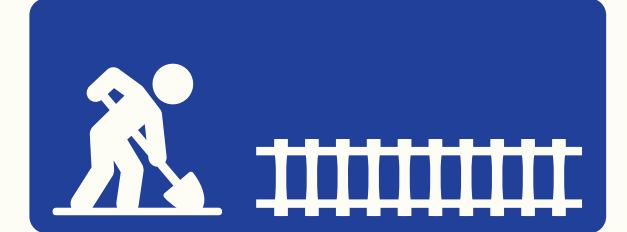
Reizigers ervaren over het algemeen dat er voldoende bussen beschikbaar zijn en dat de frequentie soms wordt verhoogd wanneer dat nodig blijkt. Positief wordt opgemerkt dat bussen uitsluitend zitplaatsen bieden en vertrekken zodra ze vol zijn.

*"Mijn reis in naar Eindhoven verliep goed vanwege de directe bussen naar station Driebergen-Zeist."*

*- weekendreiziger, Amersfoort*



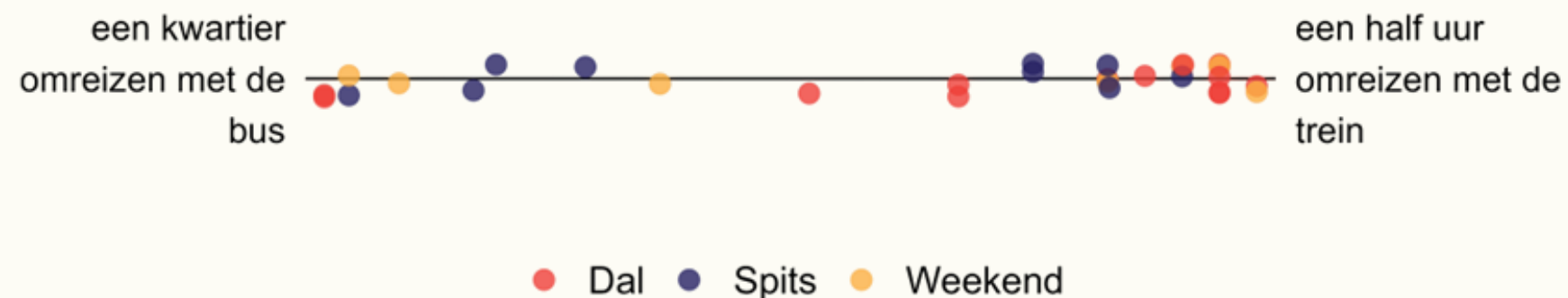
# ROVER



## Dilemma's (1)

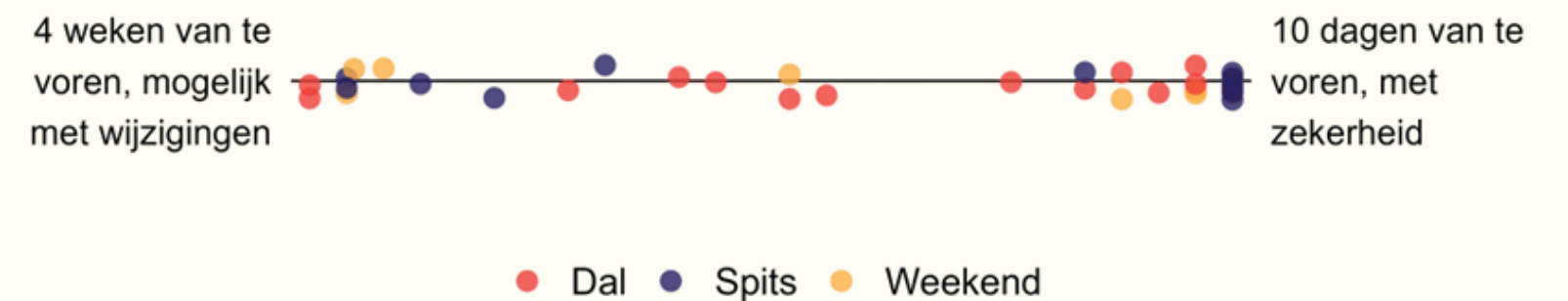
We hebben de reizigers een aantal dilemma's voorgelegd en deze met hen besproken. Reizigers zijn verdeeld over de afweging tussen een kwartier omreizen met de bus of een half uur omreizen met de trein. Reizigers met een voorkeur voor bus kiezen voor een kortere reistijd, omdat deze door de werkzaamheden toch al oploopt. Spitsreizigers denken hier niet anders over dan andere reizigers. Voorstanders van de trein geven de voorkeur aan voorspelbaarheid:

### Wat heeft u liever?



*"Voor een kwartiertje verschil ga ik zeker met de trein, dan vermijd ik de onzekerheid van de bus."*  
- spitsreiziger, Almelo

### U ontvangt de informatie over de gevolgen voor uw reis

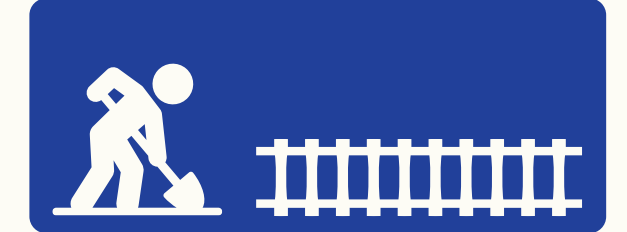


Spitsreizigers hechten veel waarde aan zekerheid van informatie vanwege hun werkroosters, dit mag kort van tevoren zijn. Voor anderen, zoals vakantiegangers en dagjesmensen, is vroegtijdige maar onzekere informatie belangrijk voor het plannen en boeken van hun reis:

*"Ik wilde een Eurostar-ticket naar Parijs boeken, maar wist niet of Amsterdam Centraal of Rotterdam Centraal bereikbaar was als beginpunt. De informatie op de website was te vaag."*  
- weekendreiziger, Amersfoort

Met andere redenen hechten reizigers dus ongeveer evenveel waarde aan vroegtijdige informatie.

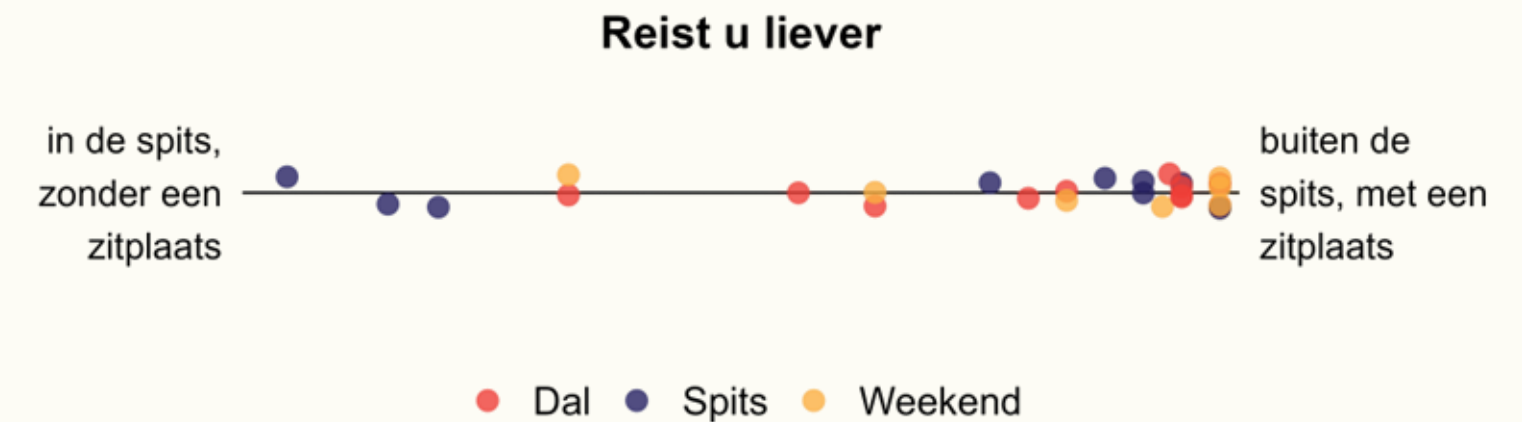
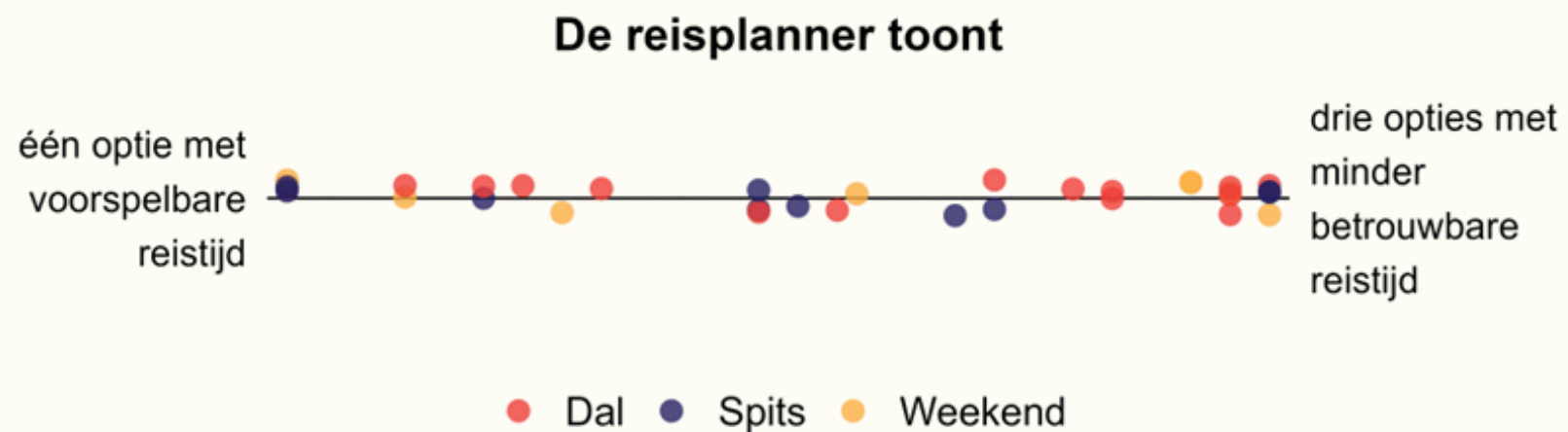
# ROVER



## Dilemma's (2)

Reizigers verschillen in voorkeur: sommigen waarderen de voorspelbare reistijd van één reisoptie, terwijl anderen juist aspecten als comfort of minder wachttijd belangrijker vinden dan reistijd:

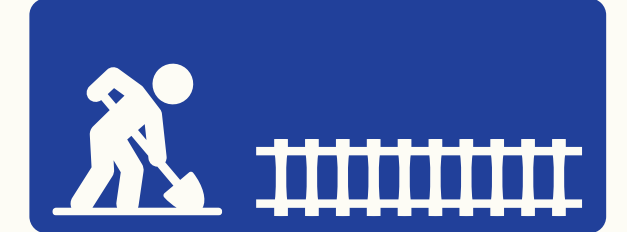
*Het is fijn om meerdere opties te hebben, maar sommige worden niet getoond vanwege de looptijd. Als je het station kent, weet je dat ze wél haalbaar zijn. Ook extra overstappen door vertragingen worden vaak niet meegenomen.*  
- spitsreiziger, Amersfoort



Het laatste dilemma toont een duidelijker verschil tussen reizigersgroepen: de meerderheid reist liever buiten de spits met een grotere kans op een zitplaats. Sommige spitsreizigers kunnen niet buiten de spits reizen vanwege werkroosters.

*"Ik kan om fysieke redenen niet lang staan en reis daarom liever buiten de spits voor een grotere kans op een zitplaats."*  
- weekendreiziger Almelo, Amersfoort

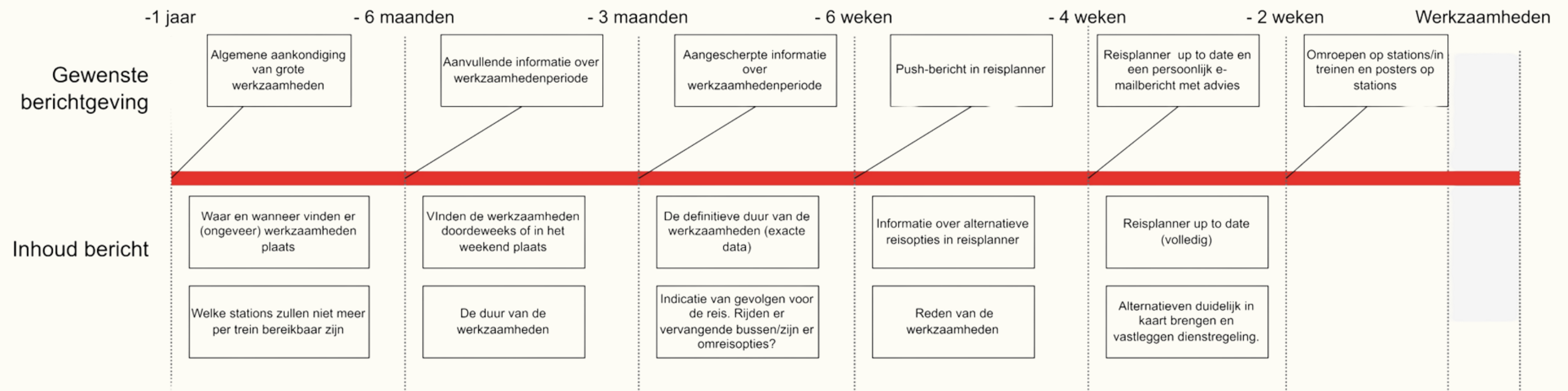
# ROVER



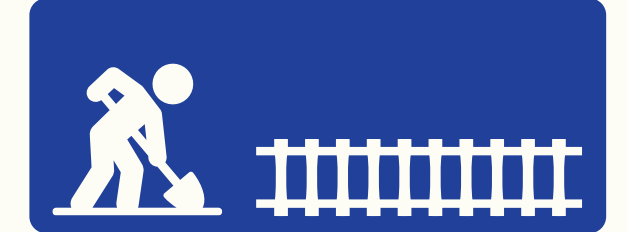
## Reisinformatie

In de tijdlijn hieronder is te zien hoe reizigers graag geïnformeerd zouden willen worden over spoorwerkzaamheden. Hoe dichterbij de werkzaamheden komen, hoe concreter de gewenste informatie wordt. Wat opviel is dat weekend- en dalreizigers op een vroeger moment behoefte hebben aan concrete en gedetailleerde informatie en dat spitsreizigers behoefte hebben aan informatie op grote lijnen en later pas details wensen. Alle reizigersgroepen willen graag eerder dan nu in de reisplanner zien wat de gevolgen van de werkzaamheden voor de reis gaan zijn.

*"Voor mijn vrijwilligerswerk moet ik op een bepaalde tijd aanwezig zijn. Tijdens hinderperiodes kan ik moeilijk aangeven of mij dit gaat lukken. Ik zou graag beter kunnen aangeven of ik aanwezig kan zijn of niet."*  
- dal-reiziger, Den Haag



# ROVER



## Compensatie

Reizigers is gevraagd welke vergoedingen zij bij verschillende soorten hinder vonden passen. Over het algemeen vinden zij dat de extra reistijd die werkzaamheden veroorzaken een passendere maatstaf is dan het extra aantal overstappen dat gemaakt moet worden.

Uit de gesprekken met reizigers is naar voren gekomen dat reizigers zich graag meer gezien willen voelen door vervoerders. Het kan erg vervelend zijn, vooral in de winter, om ergens langer dan een half uur te moeten wachten door werkzaamheden waar dit normaal gezien niet hoeft. Een kop koffie en een teken van begrip verzachten de pijn. Dit geldt voor alle reizigers maar wordt door weekendreizigers het belangrijkste bevonden.

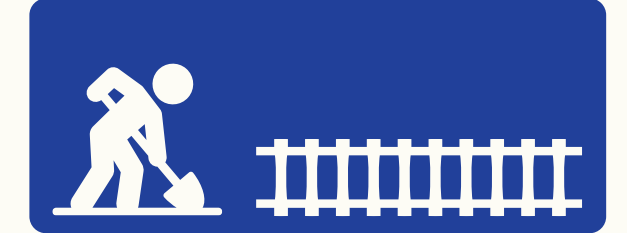
Spitsreizigers gaven vaker aan dat een geldelijke vergoeding niet, of pas bij een langere vertraging nodig is. Hier speelt in mee dat de werkgever de reiskosten vaak betaalt. Dal-reizigers hebben eerder behoefte aan een geldelijke vergoeding, zij reizen vaker al uit kostenoverwegingen in de daluren.

*"Het is fijn om gezien te worden, de vorm van vergoeding maakt me niet zoveel uit. Een gebaar, zoals een kop koffie of een andere tegemoetkoming, om reizigers te laten weten dat ze het vervelend voor ons vinden zou al helpen.*

*- weekendreiziger, Amersfoort*

Extra reistijd	15 minuten	30 minuten	45 minuten	60 minuten	1,5 uur	1,5 uur of langer
Gewenste vergoeding	Geen vergoeding	Tegemoetkoming (koffie/thee/water) 25% korting op ritprijs (dalreizigers)	Tegemoetkoming (koffie/thee/water)	Tegemoetkoming (waardebbon kiosk) (Korting op NS producten) 50% korting op ritprijs	50-100% korting op ritprijs	(Warm) eten Gratis kaartje voor een andere keer 50-100% korting op ritprijs

# ROVER



## Belangrijkste verbeterpunten

De focusgroepen werden afgesloten met de vraag welke verbeterpunten reizigers het belangrijkst vinden om de hinder bij spoorwerkzaamheden te beperken. De figuur laat zien welke thema's hierbij het vaakst werden genoemd en door welke groep reizigers (spits-, dal- of weekendreizigers).

Enkele veelgenoemde verbeterpunten zijn:

- Rijd met langere treinen op omreisroutes; vooral tijdens werkzaamheden en piekmomenten, om voldoende capaciteit te garanderen en onnodige drukte en overstappen te voorkomen.
- Bied reizigers complete en tijdige reisinformatie; zodat reizigers weten waar ze aan toe zijn en zich kunnen voorbereiden op de werkzaamheden en eventueel hun plannen kunnen aanpassen.
- Zorg voor betrouwbare aansluitingen tussen treinen en vervangend busvervoer door voldoende bussen, goed geïnstrueerde chauffeurs, en betrouwbare reisadviezen om lange wachttijden tijdens de reis te voorkomen.



# 7

## Conclusie



**ROVER**

# ROVER



## Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies getrokken op basis van de interviews met stakeholders, enquête en gesprekken met reizigers:

### Tijdstip van informeren

De meeste reizigers willen eerder geïnformeerd worden over de gevolgen van de werkzaamheden van hun reis. Hoeveel eerder en welke informatie verschilt: weekendreizigers, die vaker incidentele reizen maken, willen ongeveer drie maanden van tevoren globaal over de gevolgen voor hun reis geïnformeerd worden. Spits- en dalreizigers, die vaak een vaste routine hebben, hebben behoefte aan specifieke informatie, die korter voor vertrek mag worden gegeven. Vervoerders verwerken pas tien dagen voor vertrek de gevolgen van werkzaamheden in de reisplanner, door mogelijke last-minute veranderingen.

### Samenhang in communicatie

Reizigers geven de voorkeur aan één partij voor de communicatie, bij voorkeur NS. Voor samenhangende reizigerscommunicatie bij toenemende werkzaamheden is goede samenwerking tussen ProRail, vervoerders en Rijkswaterstaat van belang. Maar dit vergroot ook hun onderlinge afhankelijkheid. Door mogelijke wijzigingen in de planning van ProRail zijn vervoerders terughoudend met het geven van concrete informatie. Dit uit vrees later onjuiste gegevens te hebben gedeeld. Hierdoor worden reizigers vaak pas laat volledig geïnformeerd.

### Waardering van reisalternatieven

De waardering van de geboden reisalternatieven verschilt. Reizigers zijn over het algemeen tevreden met omreisroutes per trein vanwege de betrouwbaarheid, maar ervaren de capaciteit van deze trajecten vaak als onvoldoende. De dienstregeling van vervangend busvervoer is volgens veel reizigers onbetrouwbaar. Wel wordt de capaciteit als voldoende ervaren. Zowel directe busverbindingen als omreisroutes worden over het algemeen goed gewaardeerd.

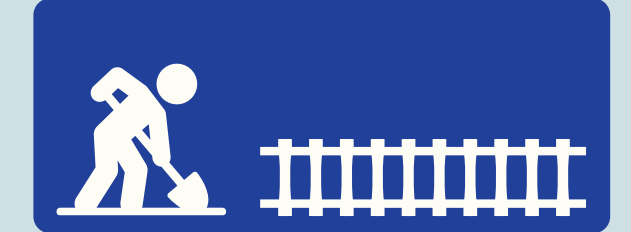
### Structurele spitsmijdingen

Hoewel veel reizigers de spits graag willen mijden, vormen spoorwerkzaamheden geen directe aanleiding voor structurele spitsmijding voor deze groep. Dit komt doordat zij gebonden zijn aan vaste school- en werkroosters.

### Verschillen tussen reizigers in gewenste compensatie

Reizigers willen zich erkend voelen in de hinder die ze ervaren tijdens spoorwerkzaamheden. Weekend- en spitsreizigers hebben vaker behoefte aan extra's, terwijl dal-reizigers liever korting krijgen op hun reis. De gewenste hoogte van deze korting vereist verder onderzoek.

# ROVER



## Invloed van werkzaamheden op reisgedrag

Reizigers maken uiteindelijk vaker gebruik van ander openbaar vervoer en omreisroutes dan ze vooraf hadden gepland. Tijdens spoorwerkzaamheden passen reizigers hun gedrag aan door gebruik te maken van alternatieven zoals vervangende bussen, omreisroutes met de trein, de auto of ander openbaar vervoer. Sommigen verschuiven hun reismoment of kiezen ervoor helemaal niet te reizen. Tijdens werkzaamheden zijn reizigers bereid eerder te vertrekken en mijden ze daarmee de hyperspits.

## Verschillen tussen vervoerders

Vervoerders verschillen in hoe zij reizigers informeren over werkzaamheden. Reizigers bij Keolis waren beter op de hoogte dan bij NS en Arriva, dankzij duidelijkere borden op stations en effectieve mond-tot-mondcommunicatie. Hoewel de hinder op Amersfoort Centraal en Almelo vergelijkbaar werd ervaren, waren reizigers in Almelo minder tevreden over het geboden alternatief vervoer. Daarnaast leidde het plannen van omreisroutes regelmatig tot extra kosten voor reizen met een andere vervoerder, wat tot frustratie bij reizigers zorgde.

## Korte, intensieve hinder

Reizigers zien langdurige werkzaamheden liever niet doordeweeks plaatsvinden, terwijl dit in het weekend minder een probleem is. Daarom kan bij grote werkzaamheden beter worden gekozen voor korte, intensieve hinder met een focus op de weekenden, in plaats van gematigde hinder over een langere periode. Het zwaartepunt van de hinder ligt bij voorkeur in het weekend.

## Kleine stations

Kleinere stations brengen bij de beleving van hinder specifieke uitdagingen met zich mee. Reizigers geven aan dat sommige sprinterstations slecht bereikbaar zijn. Daarnaast spelen weersomstandigheden een belangrijke rol in de hinderbeleving. Dit komt doordat de beperkte wachtvoorzieningen op deze stations vooral tijdens koude en donkere periodes als extra zwaar worden ervaren.

## Toegankelijkheid

Toegankelijkheid van stations en vervangend busvervoer tijdens werkzaamheden vormen een belemmering voor minder mobiele reizigers of reizigers met grote bagage. Hindernissen zoals de hoge instap van de bus, lange looproutes en steile trappen worden vaak genoemd in gesprekken met reizigers.



# 8

## Aanbevelingen



ROVER

# ROVER



## 8 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit hoofdstuk 6 doen we de volgende aanbevelingen, gericht op ProRail ●, vervoerders ●, provincies ●, en Rover ●.

- **Specificeer reisinformatie over tijd.** Reizigers willen graag eerder dan de huidige 10 dagen van tevoren geïnformeerd worden over de gevolgen van werkzaamheden op hun reis. Streef ernaar om reizigers drie maanden van tevoren een indicatie van de bereikbaarheid van stations en een schatting van de extra reistijd te geven. En word steeds specifieker naarmate de werkzaamheden dichterbij komen. Trek hierbij lessen uit de hinderaanpak voor wegwerkzaamheden. ● ●
- **Zorg voor maatwerk in de reisplanner.** Informeer frequente reizigers over werkzaamheden die impact hebben op hun traject en bied reizigers de keuze hoe ze deze updates willen ontvangen, bijvoorbeeld via e-mail of pushmeldingen in reisplanners. ●
- **Kondig werkzaamheden via meerdere kanalen aan.** Reizigers die op de hoogte waren van de werkzaamheden, werden via verschillende kanalen bereikt. Gebruik de reisplanner-apps als basis en vul dit aan met andere kanalen, zoals e-mail en borden op het station) om de kans op het bereiken van alle reizigers te vergroten. ●
- **Benut sociale netwerken.** Veel reizigers werden via sociale netwerken op de hoogte gebracht van de werkzaamheden. Moedig reizigers in berichtgeving aan om informatie over werkzaamheden actief te delen met collega's, vrienden of familie. ● ● ●
- **Verhelder de reden van de werkzaamheden.** Reizigers hebben meer begrip voor de werkzaamheden als de achterliggende reden helder is. Communiceer daarom over de toekomstige voordelen zoals tijdswinst, comfort en betrouwbaarheid. ●
- **Erken de hinder.** Iedere reiziger ondervindt hinder van spoorwerkzaamheden, of je nu in de daluren, de spits of in het weekend reist. Het is immers voor niemand leuk om in slechte weersomstandigheden zonder overdekking op een vervangende bus te moeten wachten. Reizigers geven aan zich graag gezien te voelen door de vervoerder. Het gebaar is bij een eventuele compensatie belangrijker dan de hoogte of de aard ervan. ●
- **Werk samen bij planning en communicatie.** Een centraal platform voor alle vervoerders, kan reizigers eenvoudig toegang geven tot achtergrondinformatie. ●

# ROVER



- **Neem de beleving van de reiziger als uitgangspunt voor het plannen van werkzaamheden.** Plan werkzaamheden waarbij kleinere stations met beperkte wachtoorzieningen worden getroffen, vooral tijdens warmere periodes. Daarnaast is het belangrijk om grote werkzaamheden niet gelijktijdig te plannen met andere werkzaamheden op logische omreisroutes. ● ●
- **Blijf met reizigers in gesprek.** De frequentie van werkzaamheden zal de komende jaren toenemen. Om de hinder voor reizigers te beperken is het belangrijk om met hen in gesprek te blijven. Blijf de voorkeuren van reizigers onderzoeken. Ga vervolgens met reizigers in gesprek voor meer achtergrond en duiding van de resultaten. Zo kan de hideraanpak nog beter worden waardoor de ervaren hinder afneemt. ● ● ●
- **Maak de vervangende bus betrouwbaarder.** Maak gebruik van voorzichtigere inschattingen van de reistijden voor de dienstregeling van de vervangende bus. Op dit moment ervaren reizigers dat de vervangende bus vaak langer over de rit doet dan de reisplanner aangeeft. Hierdoor missen reizigers hun overstap waardoor de ervaren hinder wordt vergroot. ●
- **Vergroot de capaciteit op omreisroutes.** Omreisroutes worden goed gewaardeerd. De hoge waardering van deze routes zorgt ervoor dat ze ook veel gebruikt worden en de treinen vaak snel vol zitten. Streef ernaar om langere treinen op deze trajecten in te zetten om de grotere reizigersstromen op te vangen. ●
- **Versnel de doorreis.** Doorgaande reizigers zijn minder tevreden over alternatieve reismogelijkheden dan bestemmingsreizigers. Zorg voor meer directe bus- en omreisverbindingen die het station of traject met werkzaamheden passeren, zodat de reiziger minder vaak hoeft over te stappen. ● ● ●
- **Verbeter de toegankelijkheid.** Houd bij het plannen van looproutes op stations rekening met de minder mobiele reiziger of de reiziger met veel bagage door loopafstand en traplopen zoveel mogelijk te beperken. Zet indien mogelijk vervangende bussen met een verlaagde instap in. Voor reizigers met een fiets is het raadzaam om op de omreisroute per trein extra fietsruimte te creëren of, bij korte trajecten, alternatieve fietsroutes aan te geven tussen stations. ● ●

# ROVER



- **Spread de hyperspits.** Reizigers zijn bereid om iets eerder of later te reizen, maar niet om de volledige spits te mijden. Door reizigers aan te moedigen een trein of bus later of eerder te nemen ontstaat een win-win: minder drukte zorgt voor een prettigere reiservaring en de chauffeurscapaciteit kan efficiënter worden ingezet. ● ● ●
- **Benut werkzaamheden voor nieuwe roosters.** Veel reizigers willen de spits mijden tijdens werkzaamheden, maar zijn gebonden aan school- en werkroosters. Daarmee vormen spoorwerkzaamheden geen aanleiding voor structurele spitsmijdingen. Door scholen en bedrijven in een vroeg stadium te betrekken bij de hideraanpak (zoals wordt gedaan op de weg) krijgen zij de mogelijkheid om (structurele) wijzigingen in hun roosters door te voeren. Bijvoorbeeld door lessen op een later tijdstip te laten beginnen. Het is raadzaam om samen te werken met initiatieven zoals Goedopweg en Zuid-Holland Bereikbaar, die veel ervaring hebben met de werkgevers- en scholenaanpak. ● ●

# Bijlage



ROVER

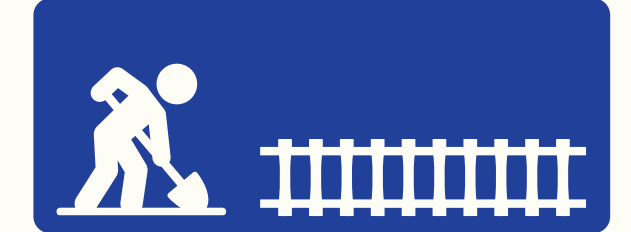
# ***Bijlage A***

## ***Onderzoeksaanpak***



**ROVER**

# ROVER



## Onderzoeksvragen

### Hoofdvraag:

- In hoeverre verschilt de hinderbeleving van reizigersdoelgroepen en wordt dit beïnvloed door de dag waarop de werkzaamheden plaatsvinden en welke mogelijkheden zijn er om deze hinderbeleving te beperken?

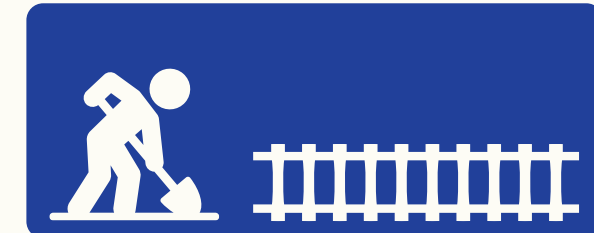
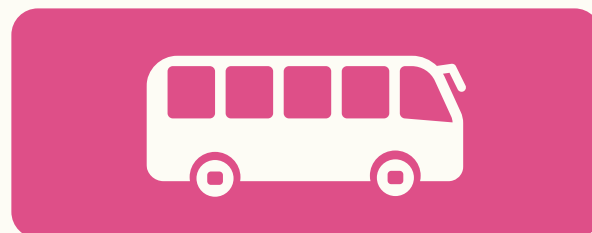
### Deelvragen:

- Welke reizigerstypen ervaren hinder van spoorwerkzaamheden? Kunnen we hier reizigersdoelgroepen in onderscheiden?
- Zijn er verschillen tussen de doelgroepen in de wijze waarop ze willen worden gecompenseerd?
- Wat zijn de wensen van de reizigers ten aanzien van maatregelen om de ervaren hinder te beperken?
- Op welke manier gaan de reizigers om met de werkzaamheden? In hoeverre kiezen zij alternatieve reismomenten, reisroutes of modaliteiten?
- Zijn er verschillen in de hinderbeleving tussen de aard (traject, station), duur (dag/dagen/weken) en tijdsperiode

(weekend/werkdag/vakanties) van de werkzaamheden?

- Kunnen spoorwerkzaamheden worden ingezet als aanleiding om structurele spitsmijdingen te realiseren?
- Welke maatregelen kunnen vervoerders nemen om spitsmijden door reizigers te stimuleren?
- Wat kunnen we bij spoorwerkzaamheden leren van de hideraanpak en communicatie bij wegwerkzaamheden?

# ROVER



## Aanpak op hooflijnen

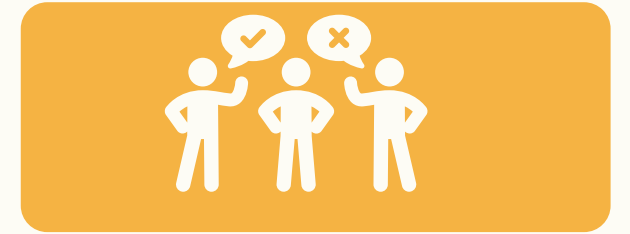
Voor dit onderzoek hebben we de volgende stappen gezet:

- **Desk research** - Eerder uitgevoerde onderzoeken zijn geanalyseerd om input te geven voor de interviews en de enquête.
- **Interviews** – Om inzicht te krijgen in de hideraanpak van verschillende stakeholders zijn interviews afgenomen met Rover, ProRail, NS, Keolis, Arriva, provincie Gelderland, provincie Overijssel en Rijkswaterstaat. Hierbij zijn sterkten en verbetermogelijkheden aan het voetlicht gebracht.
- **Enquête** – Het enquête-onderzoek bestond uit drie stappen. In de eerste stap werd de vragenlijst geprogrammeerd, getest en het veldwerk op de verschillende stations georganiseerd. In de tweede stap werd het aantal respondenten per locatie en per meting (0- en 1-meting) verzameld, wat te vinden is op pagina 54. In de derde stap werden de antwoorden van reizigers geanalyseerd, waarbij gekeken werd naar verschillen tussen bijvoorbeeld Amersfoort en Almelo en de 0- en 1-meting. Op basis van de verkregen gegevens werden conclusies getrokken, die de basis vormden voor de aanbevelingen.
- **4. Gesprekken met reizigers** – Om de enquêteresultaten te verdiepen zijn er 6 focusgroepen op verschillende locaties in Nederland georganiseerd. In de focusgroepen stonden we stil bij de ervaringen en voorkeuren van reizigers op het gebied van alternatief vervoer, informatievoorziening en compensatie.
- **5. Rapportage** – Er is gekozen voor een publieksrapport (dit rapport) over de bevindingen, bedoeld voor een breed publiek. Daarnaast werd een expertsessie gehouden met stakeholders om de resultaten en aanbevelingen terug te koppelen en de praktische mogelijkheden te bespreken. Ook werd een webinar georganiseerd om de resultaten aan een breder publiek te presenteren.



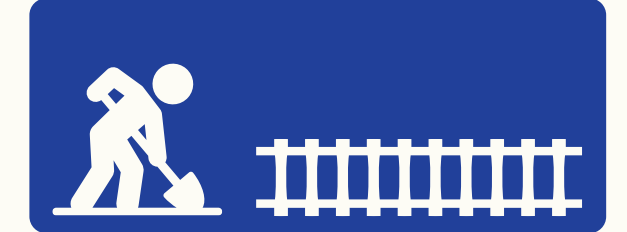
# **Bijlage B**

## **Veldwerk**



**ROVER**

# ROVER



## Veldwerk

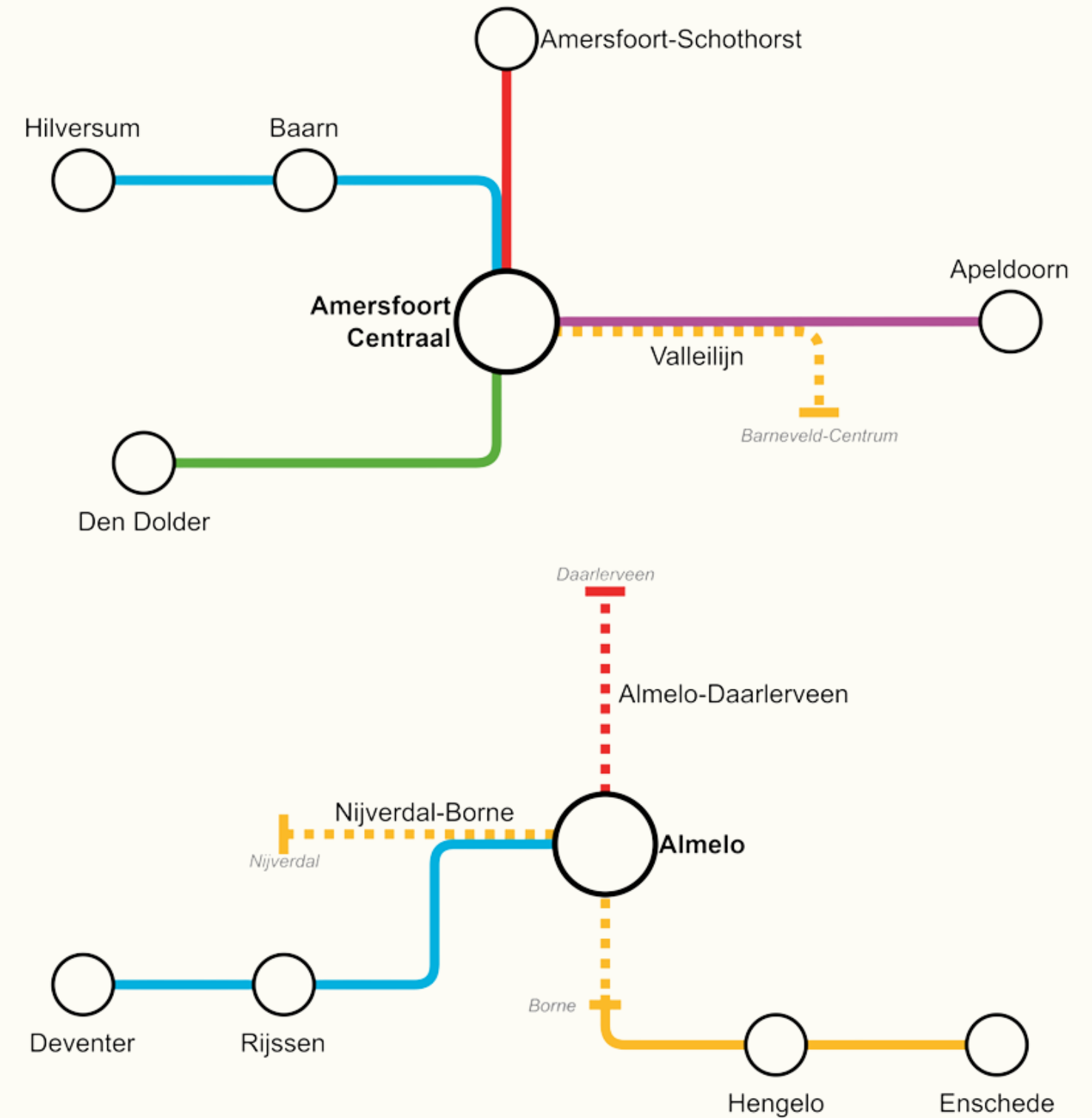
De vragenlijst werd op twee manieren verspreid:

- Veldwerk op omliggende stations en trajecten;
- Reizigerspanel Rover.

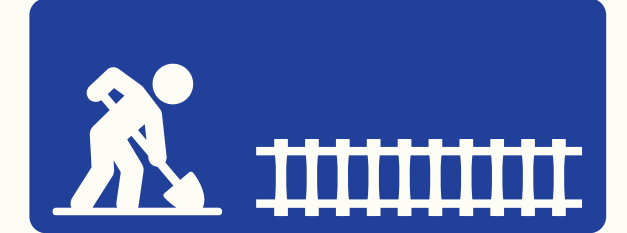
Het veldwerk vond 2 weken voor en 1 week na de werkzaamheden bij de stations Amersfoort Centraal en Almelo plaats.

	Amersfoort Centraal	Almelo
0-meting	24 juni t/m 5 juli	9 t/m 20 september
1-meting	20 t/m 26 augustus	14 tot 21 oktober

- Stations en trajecten werden geselecteerd o.b.v. variatie in het aantal reizigers en mogelijke reisrichtingen.
- Veldwerkuren waren gespreid over de ochtendspits, daluren, middagspits, avonden en weekenden



# ROVER

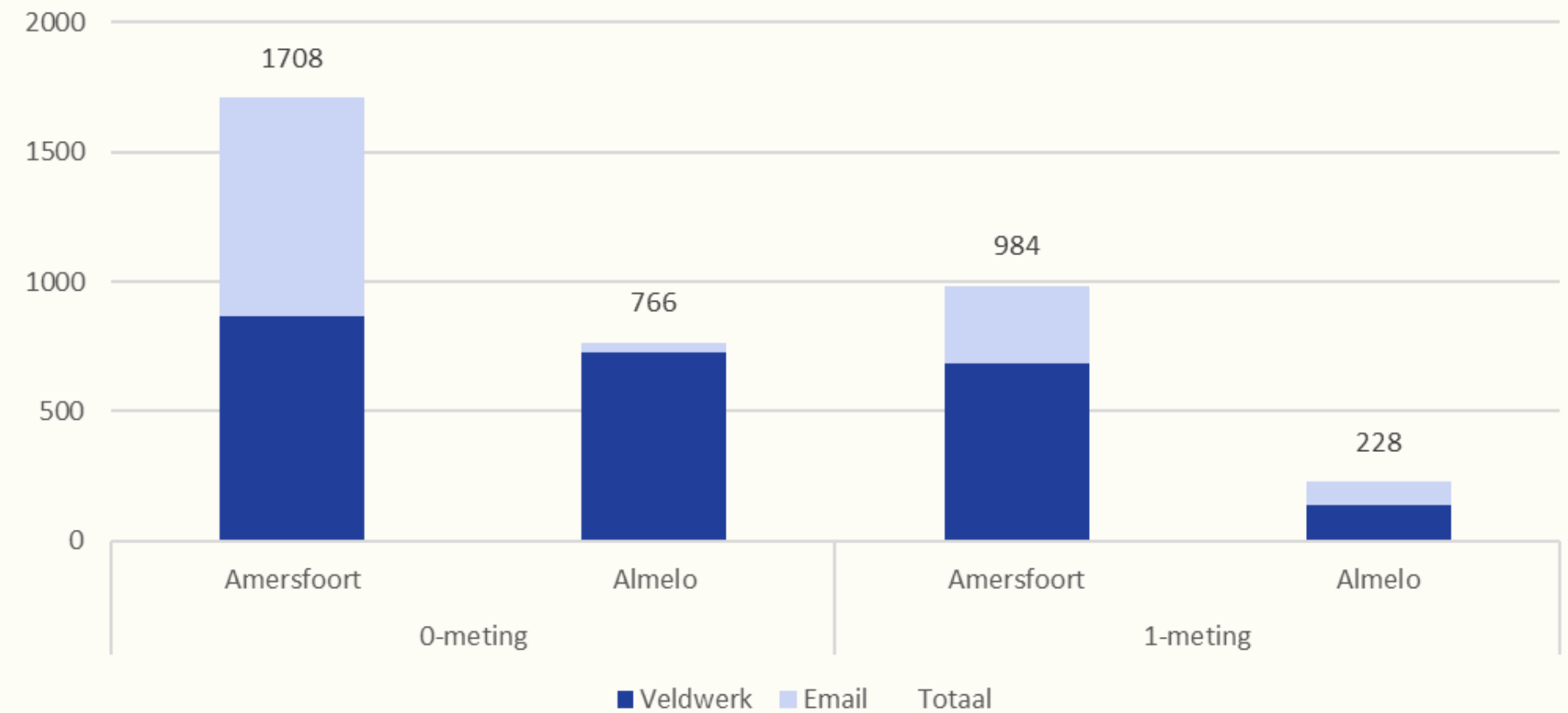


## Veldwerk

### Respons

- Gegeven de omvang van de werkzaamheden is ongeveer 2/3 van de beschikbare veldwerkuren ingezet rondom station Amersfoort en 1/3 rondom Almelo. Voor de 1-meting is een deel van deze inzet herhaald als aanvulling op de herhaalenquête.
- Voor de regio Amersfoort en Almelo is de respons via e-mail deels afkomstig uit het Rover-panel.

Verdeling respons



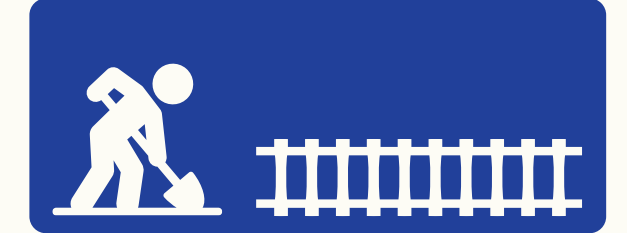
## ***Bijlage C***

# ***Kenmerken respondenten enquête***



**ROVER**

# ROVER

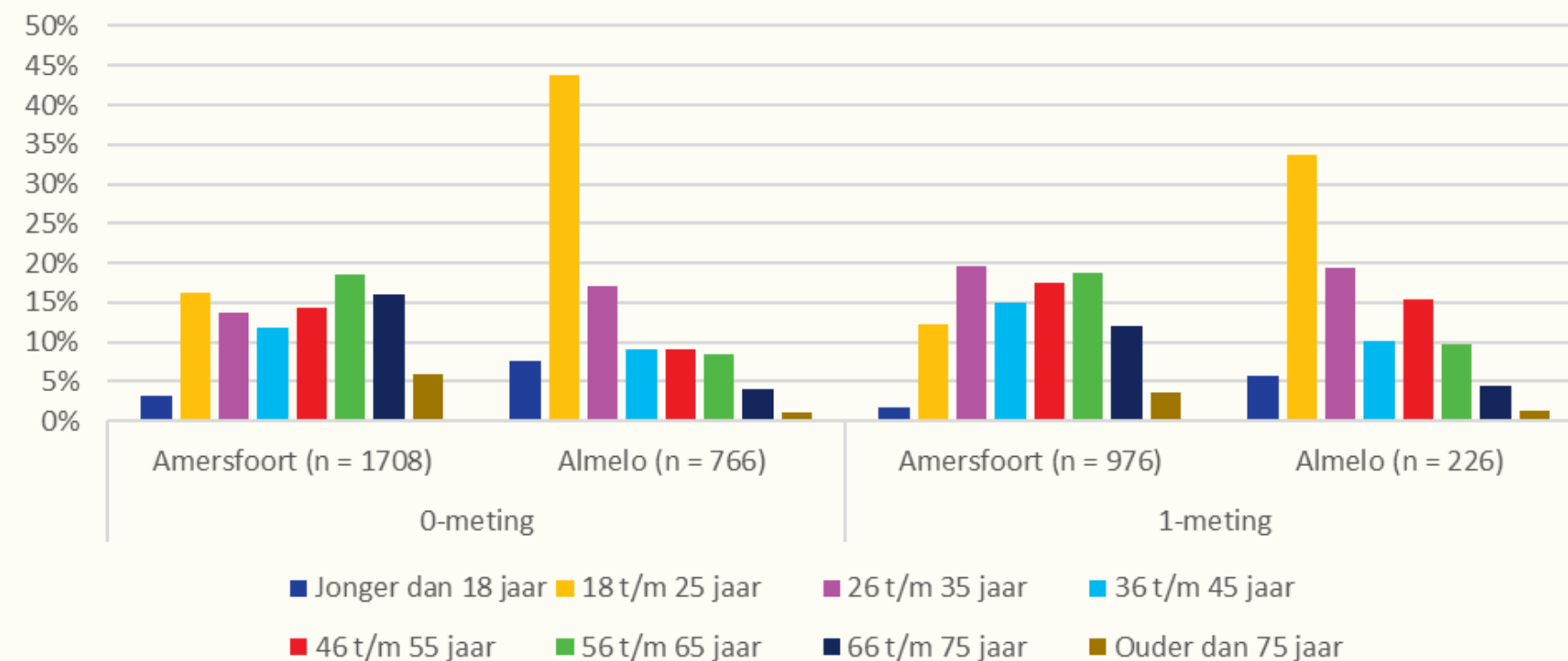


## Persoonskenmerken

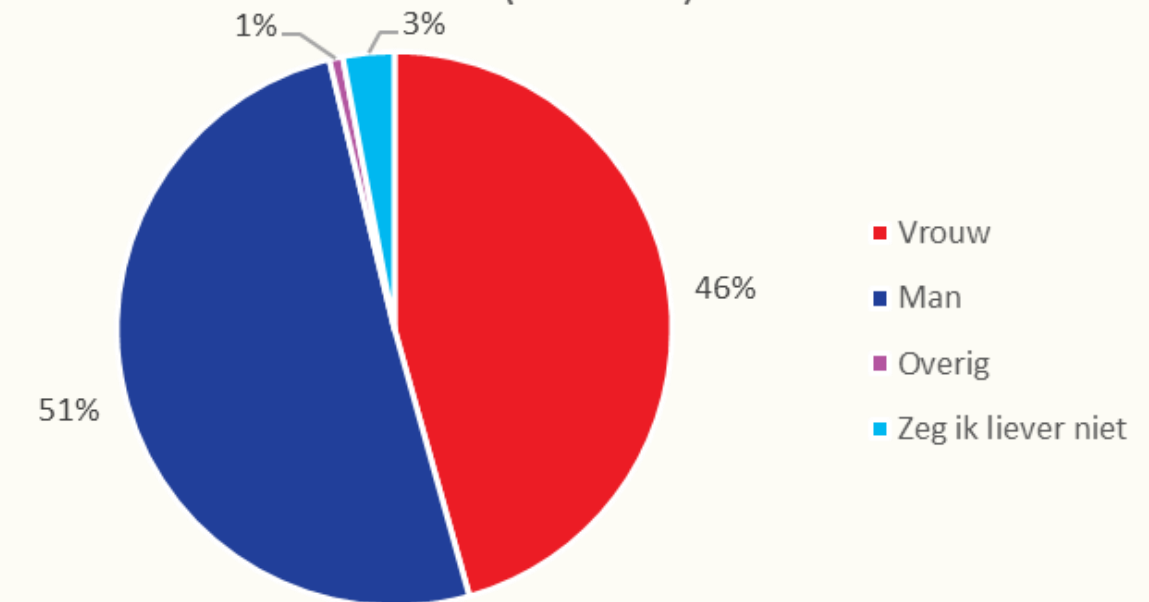
### Persoonskenmerken

- De respondenten waren op beide locaties en over beide meetmomenten gelijk verdeeld qua geslacht.
- De leeftijd van de respondenten was in Amersfoort ook gelijk verdeeld. In Almelo was er een relatief groot aandeel jongere respondenten (ongeveer 37%) van tussen de 18 en 25 jaar.

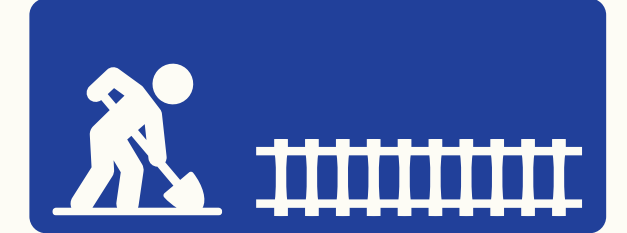
Leeftijdsverdeling



Geslacht (n=3676)



# ROVER

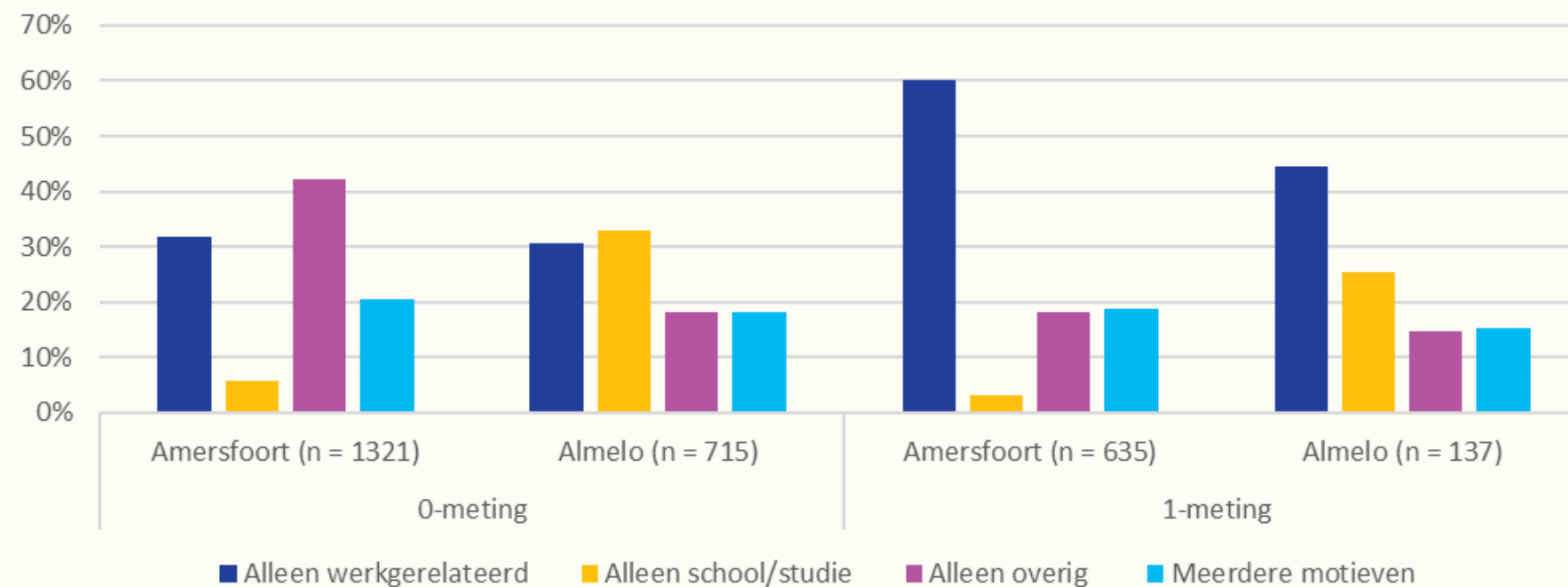


## Persoonskenmerken

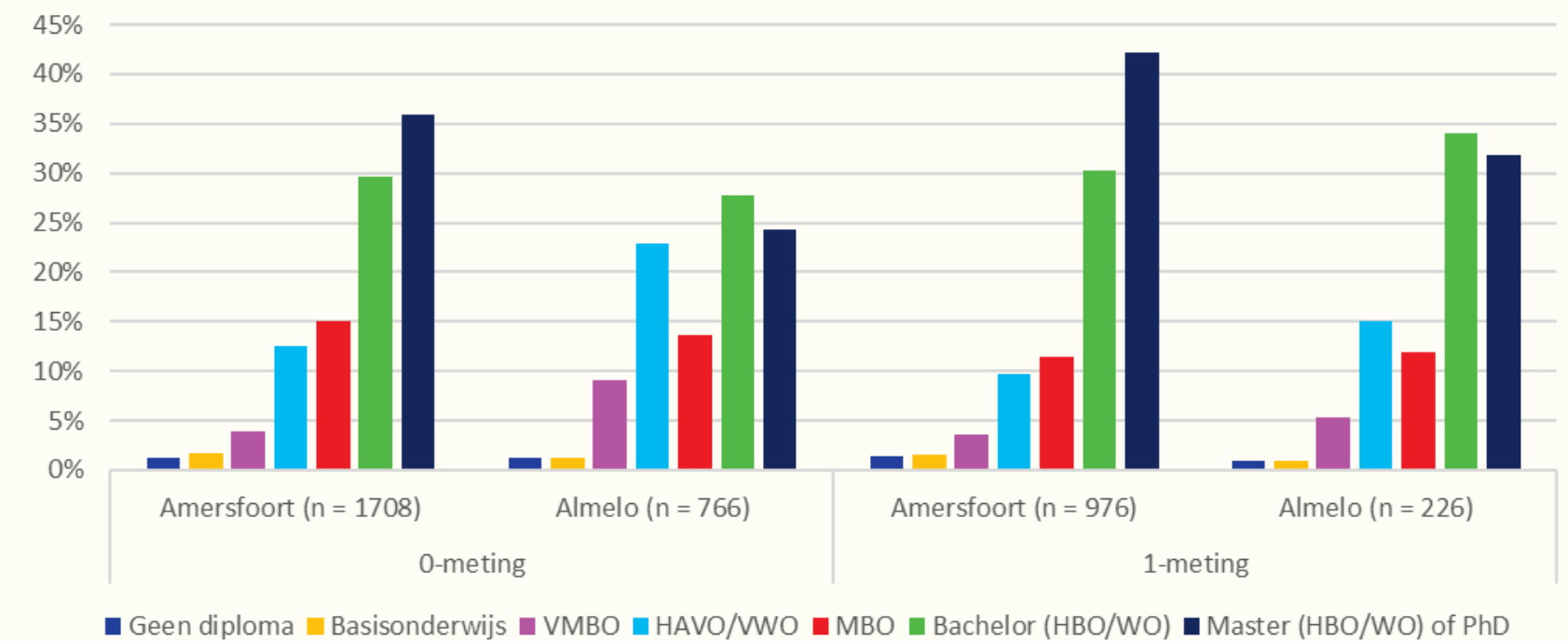
### Persoonskenmerken

- In Almelo zijn er relatief veel respondenten met een havo- of vwo-diploma.
- Dit is ook terug te zien in de verdeling van de reismotieven. In Almelo reizen er in vergelijking met Amersfoort een groter aandeel respondenten alleen voor de studie of school.

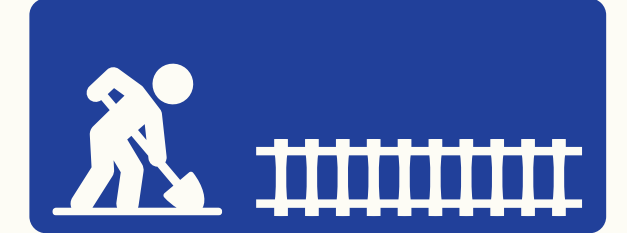
Verdeling reismotieven



Opleidingsniveau



# ROVER

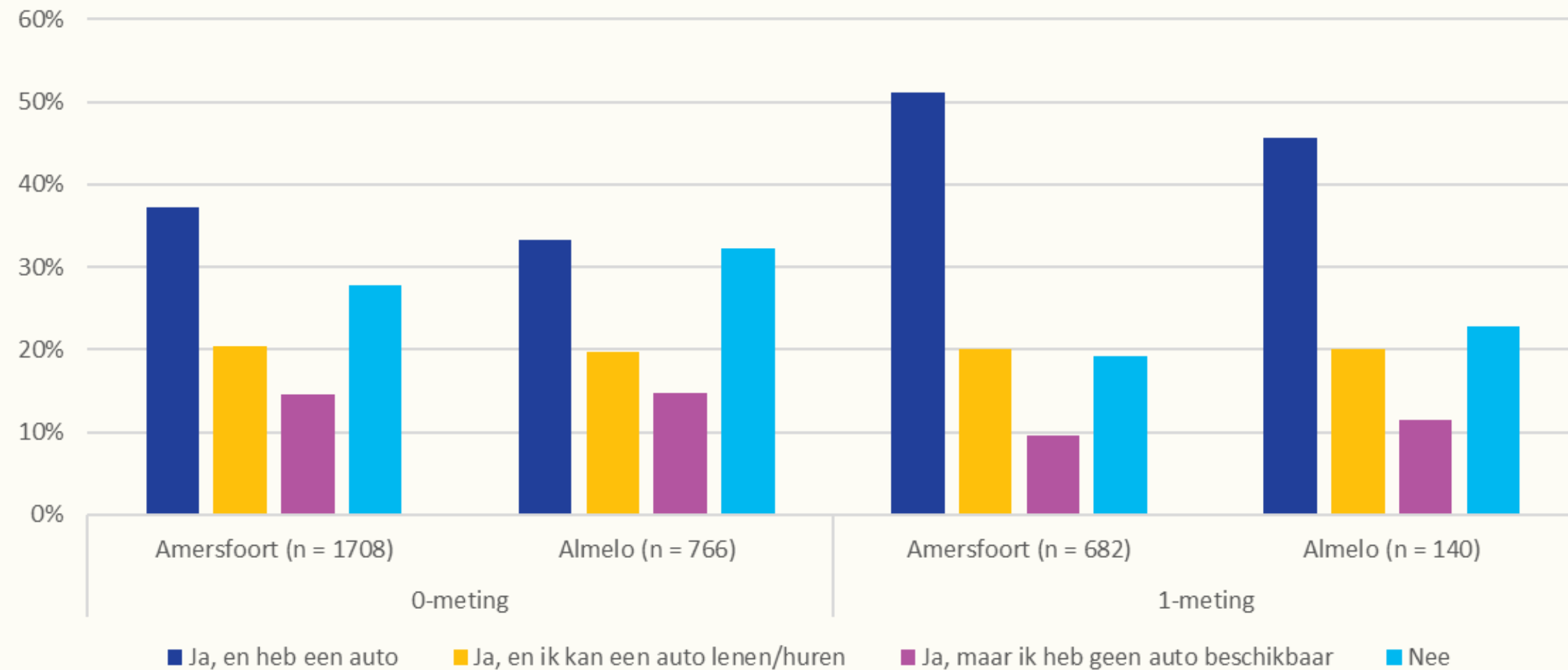


## Persoonskenmerken

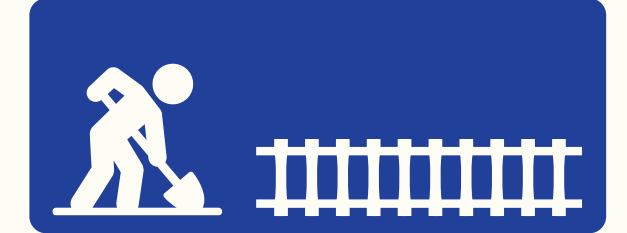
### Persoonskenmerken

- De verdelingen in rijbewijsbezit zijn over de verschillende stations en de verschillende metingen redelijk gelijk.
- Bij de 1-meting is het aandeel dat een rijbewijs bezit en een auto heeft wat groter, hier speelt de lagere respons bij deze meting waarschijnlijk een rol.

### Rijbewijsbezit



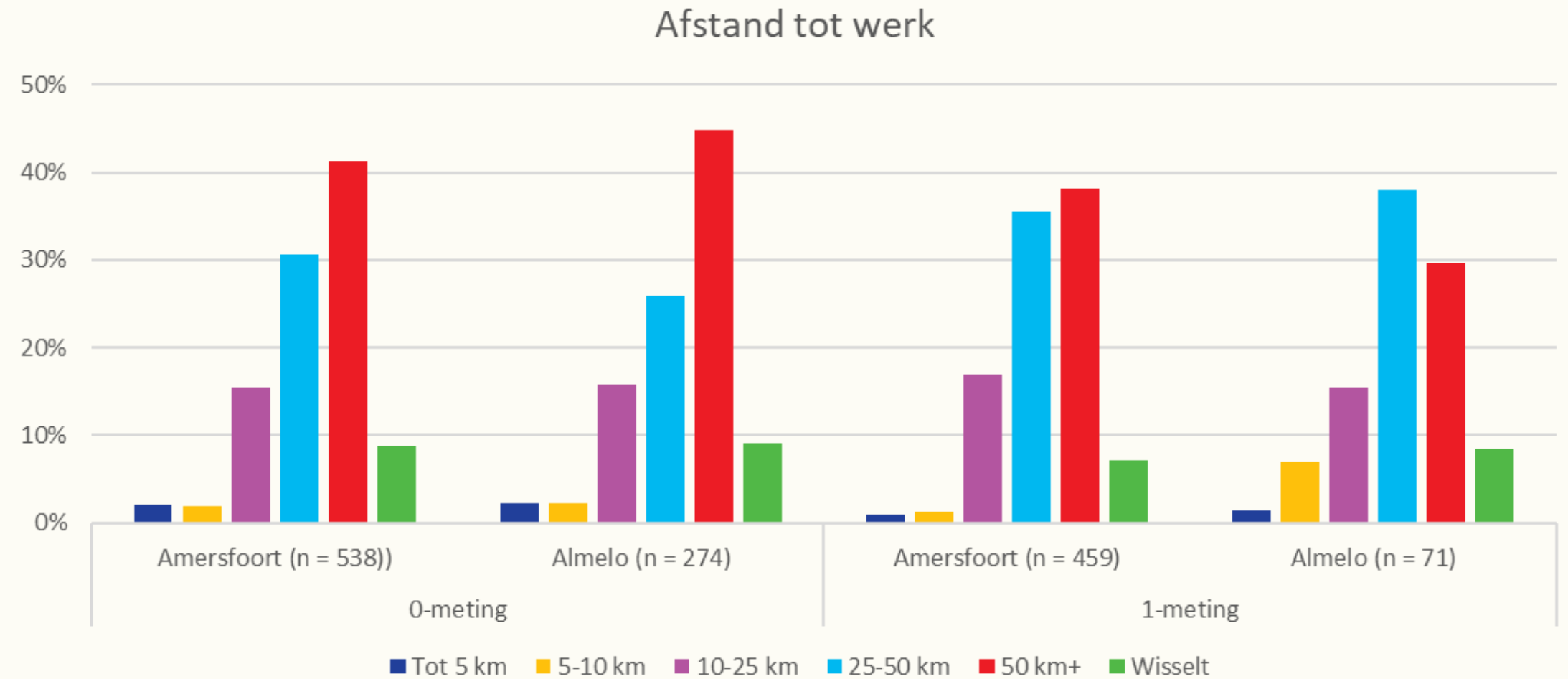
# ROVER



## Persoonskenmerken

### Persoonskenmerken

- De respondenten die woon-werkreizen maken is gevraagd hoe ver zij van hun werk af wonen.
- De afstanden zijn over stations en meetmomenten redelijk gelijk verdeeld. Er zijn relatief veel respondenten die meer dan 50 kilometer van hun werk vandaan wonen.
- De antwoordoptie "Wisselt" houdt in dat respondenten meerdere werklocaties hebben.





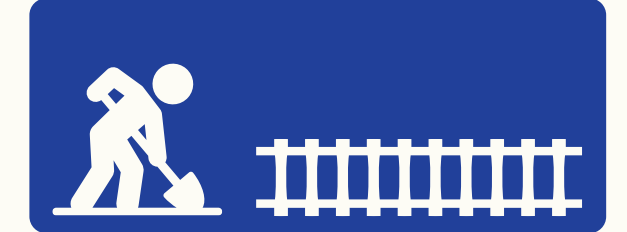
# ***Bijlage D***

## ***aanvullende analyses***



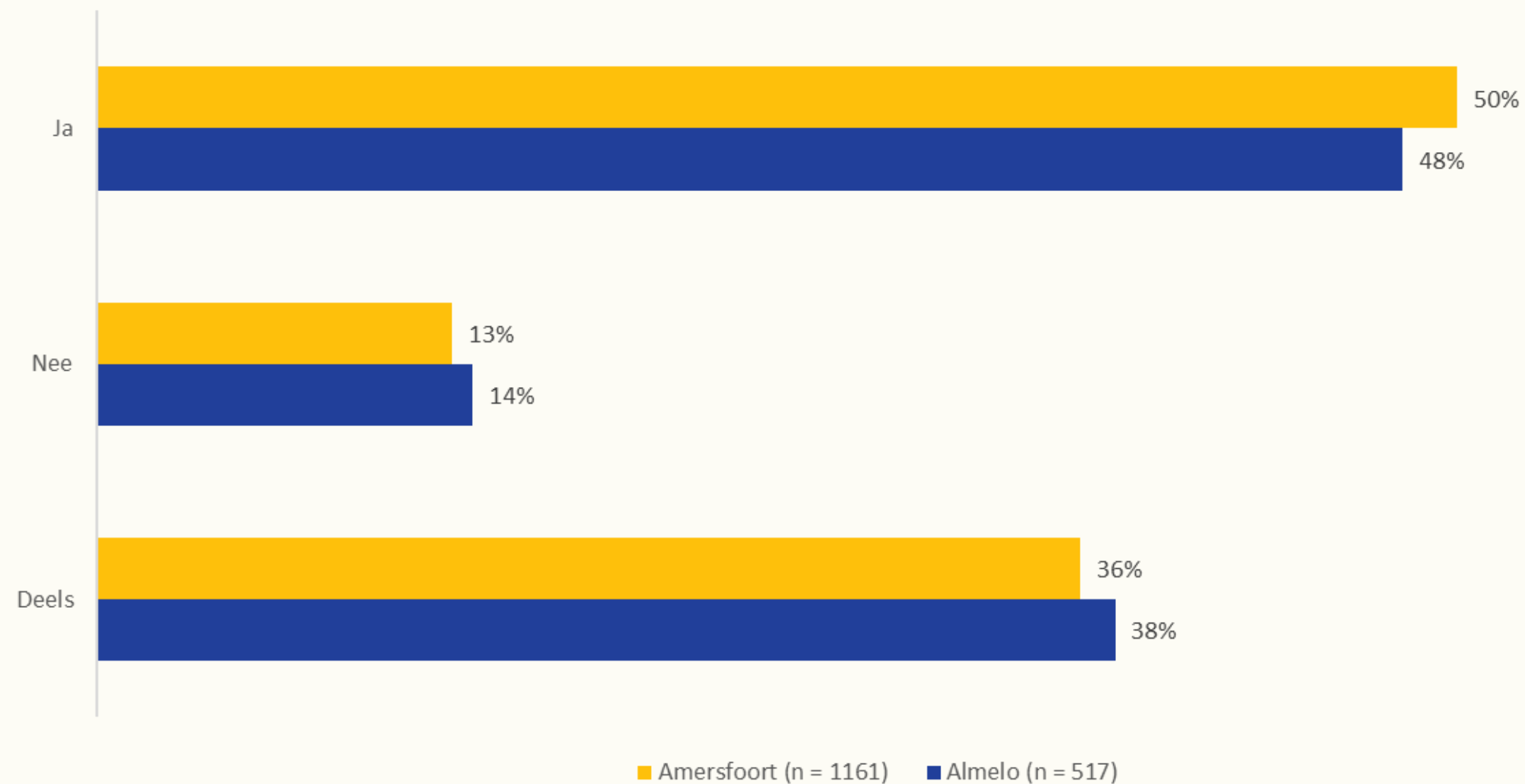
**ROVER**

# ROVER

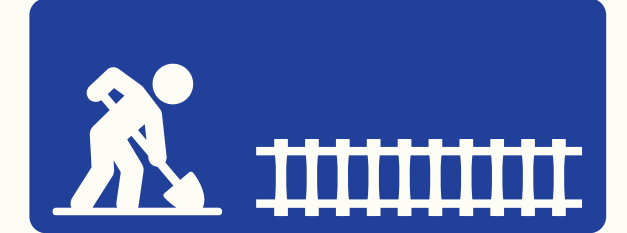


## D1 Bekendheid gevolgen voor de reis naar locatie

Wist je wat voor gevolgen die werkzaamheden voor jouw reis zouden hebben?

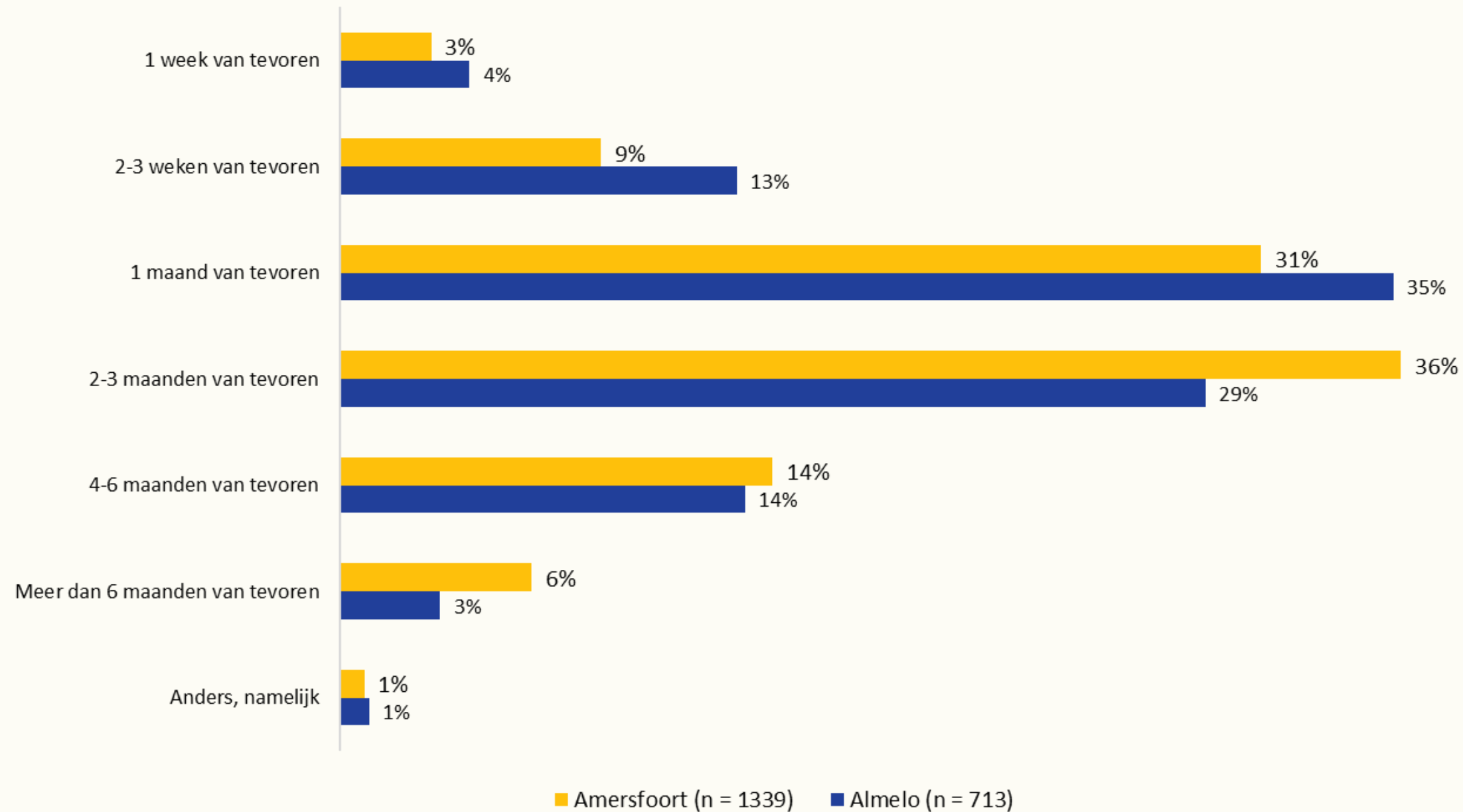


# ROVER

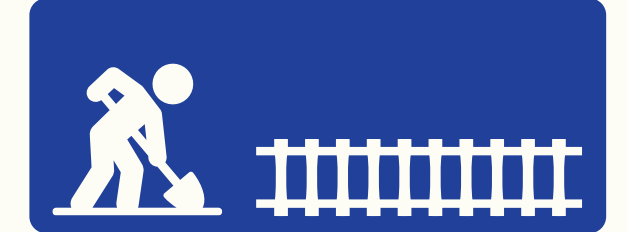


## D2 Timing reisplanner naar locatie

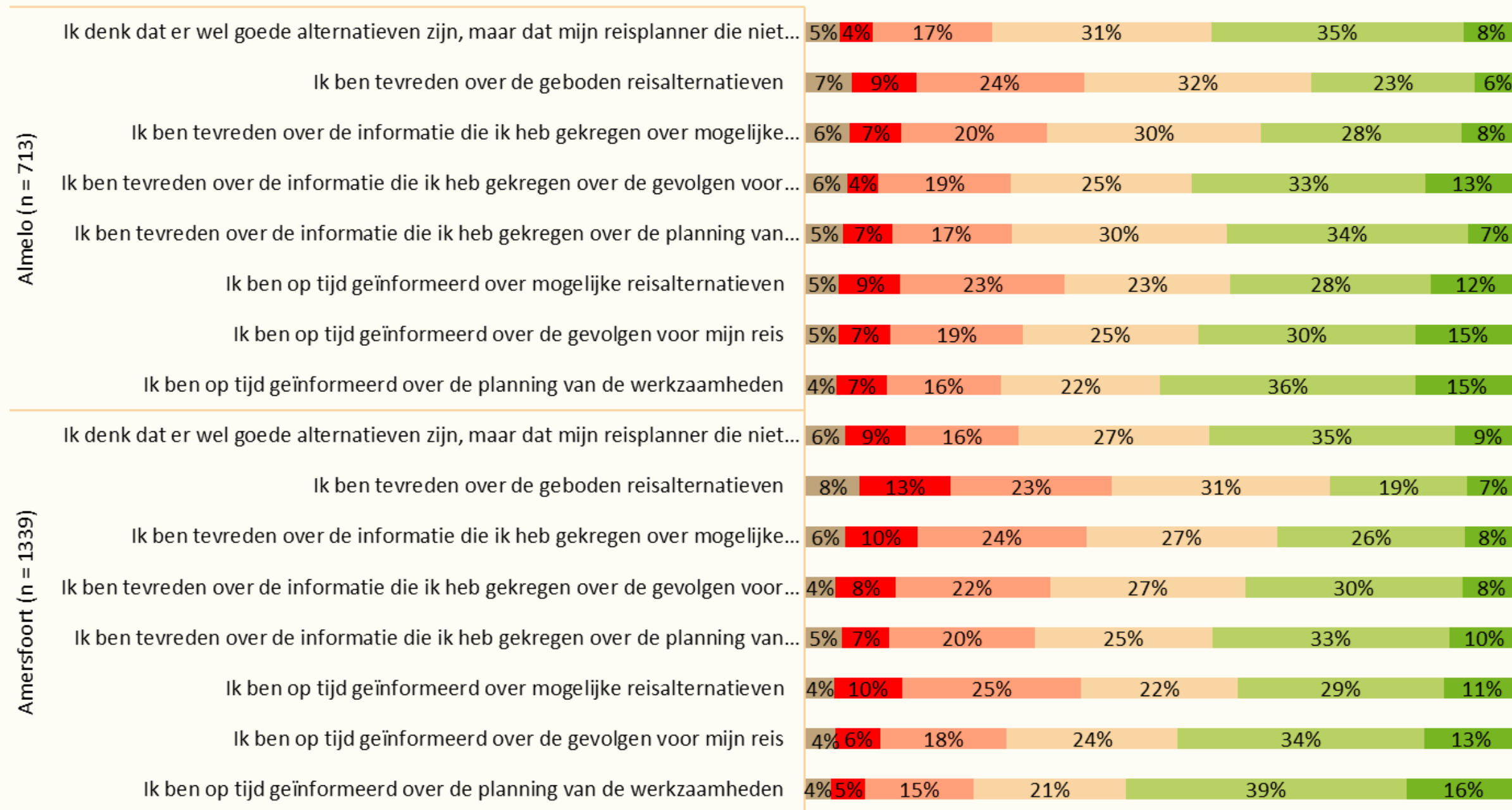
De gevolgen van werkzaamheden moeten minimaal ... in de reisplanners verwerkt zijn



# ROVER



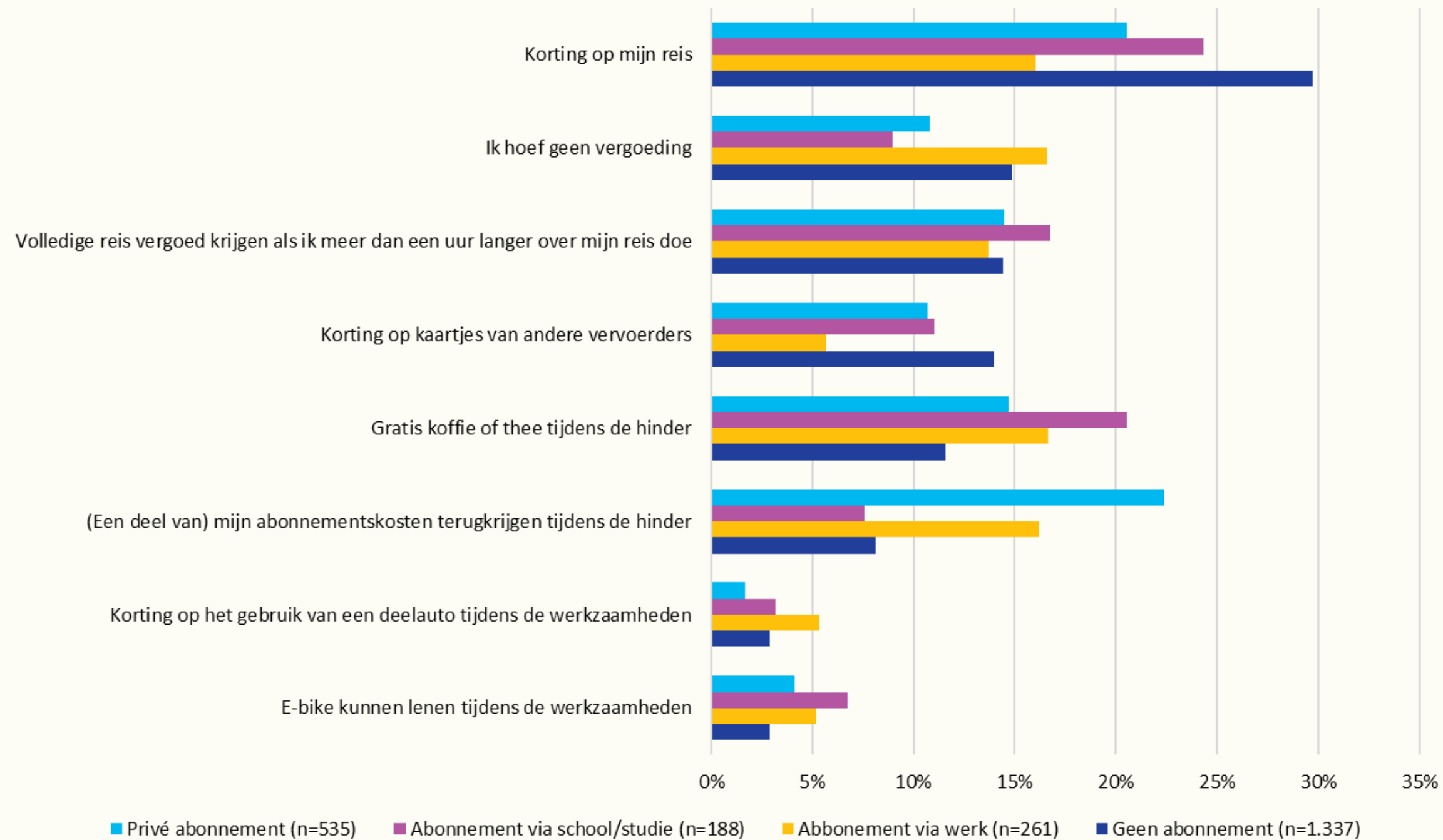
## D3 Beoordeling reisinformatie naar locatie



■ N.v.t. ■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Neutraal ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens

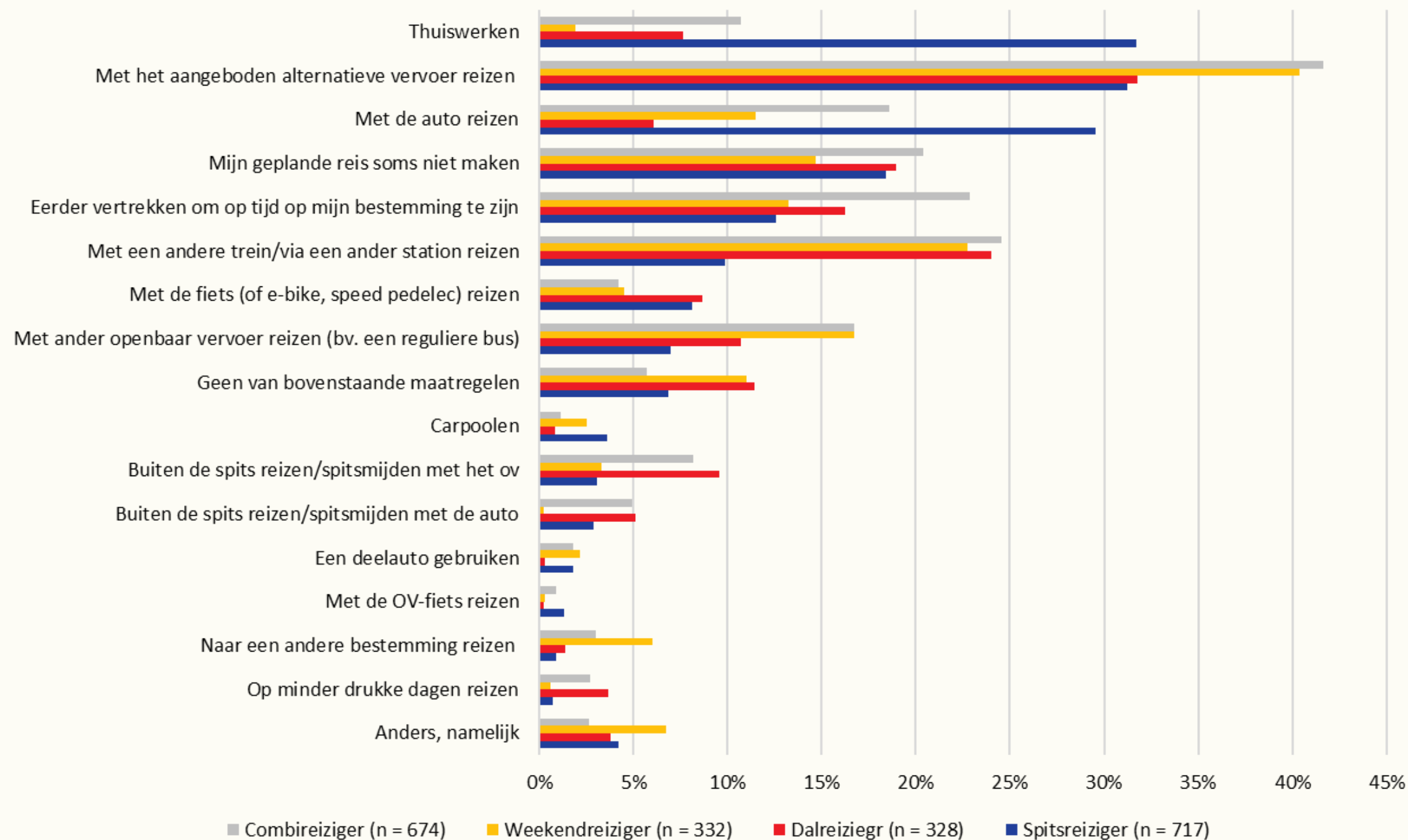


## D4 Voorkeur vergoeding naar abonnementsbezit

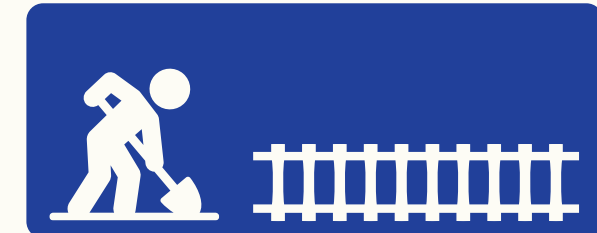




## D5 Voorgenomen alternatieven naar reismoment

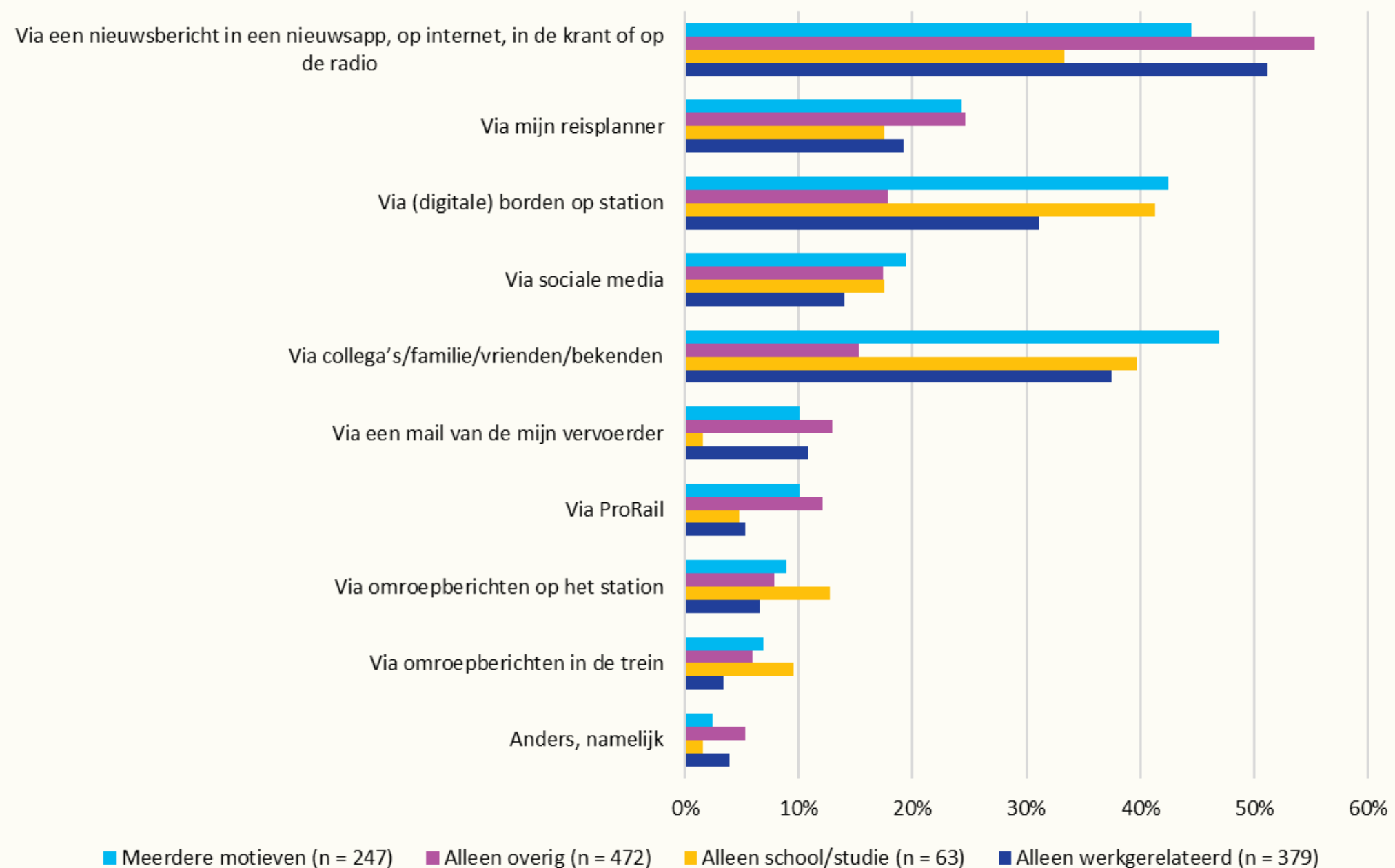


**o-  
meting**

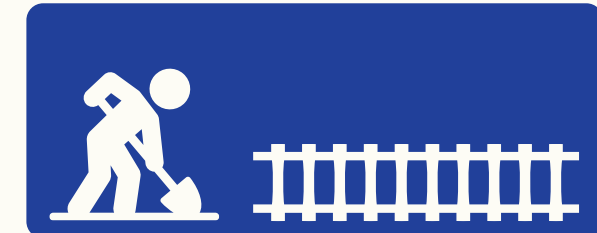
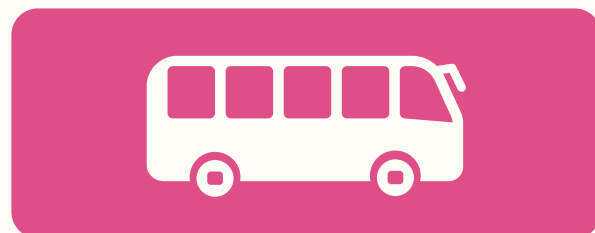


## D6 Informatiekanalen naar reismotief - Amersfoort

Hoe heb je gehoord dat er werkzaamheden gingen plaatsvinden? Amersfoort

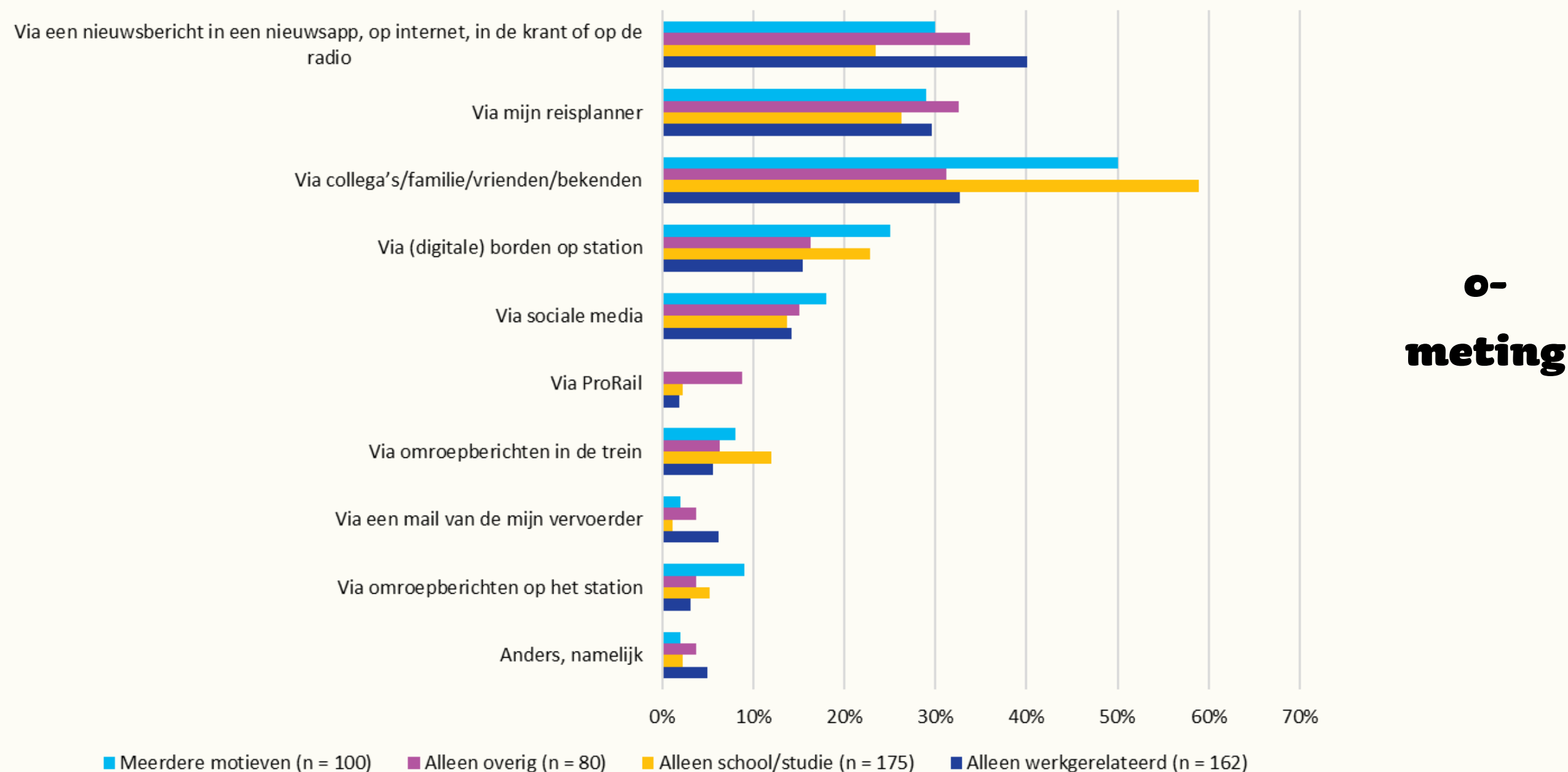


o-  
meting

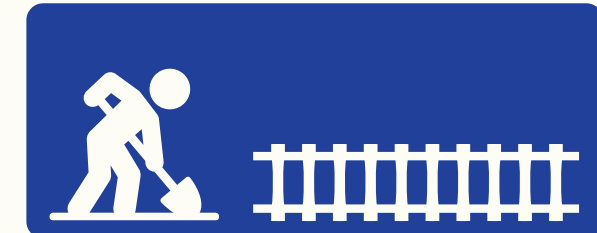


## D7 Informatiekanalen naar reismotief - Almelo

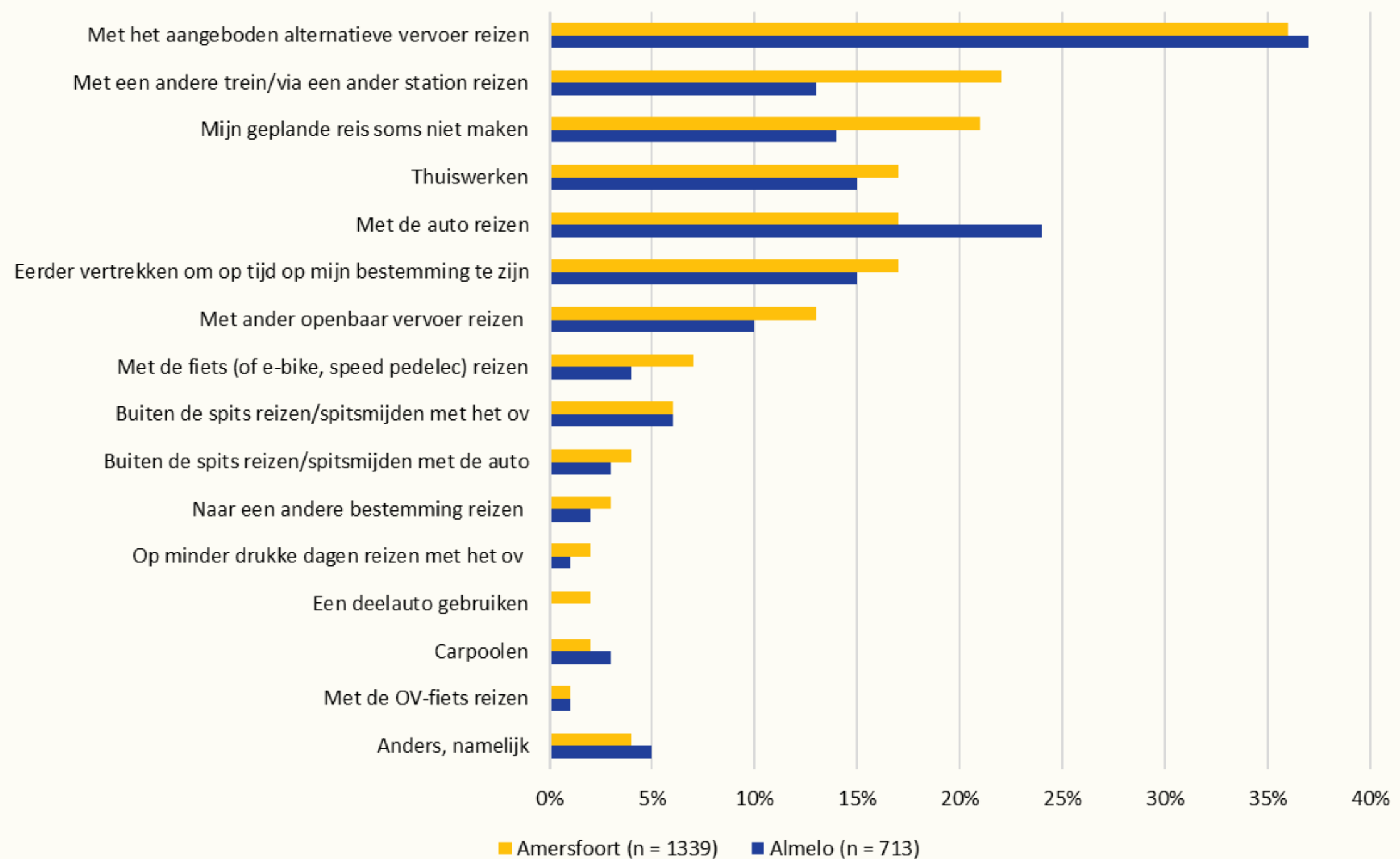
Hoe heb je gehoord dat er werkzaamheden gingen plaatsvinden? Almelo





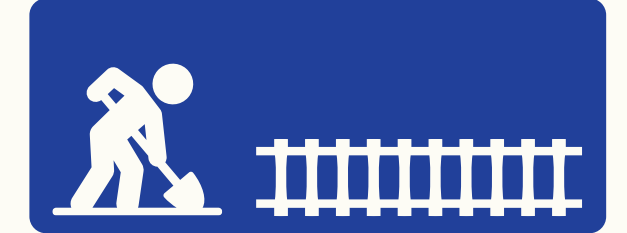


## D8 Voorgenomen alternatieven naar locatie

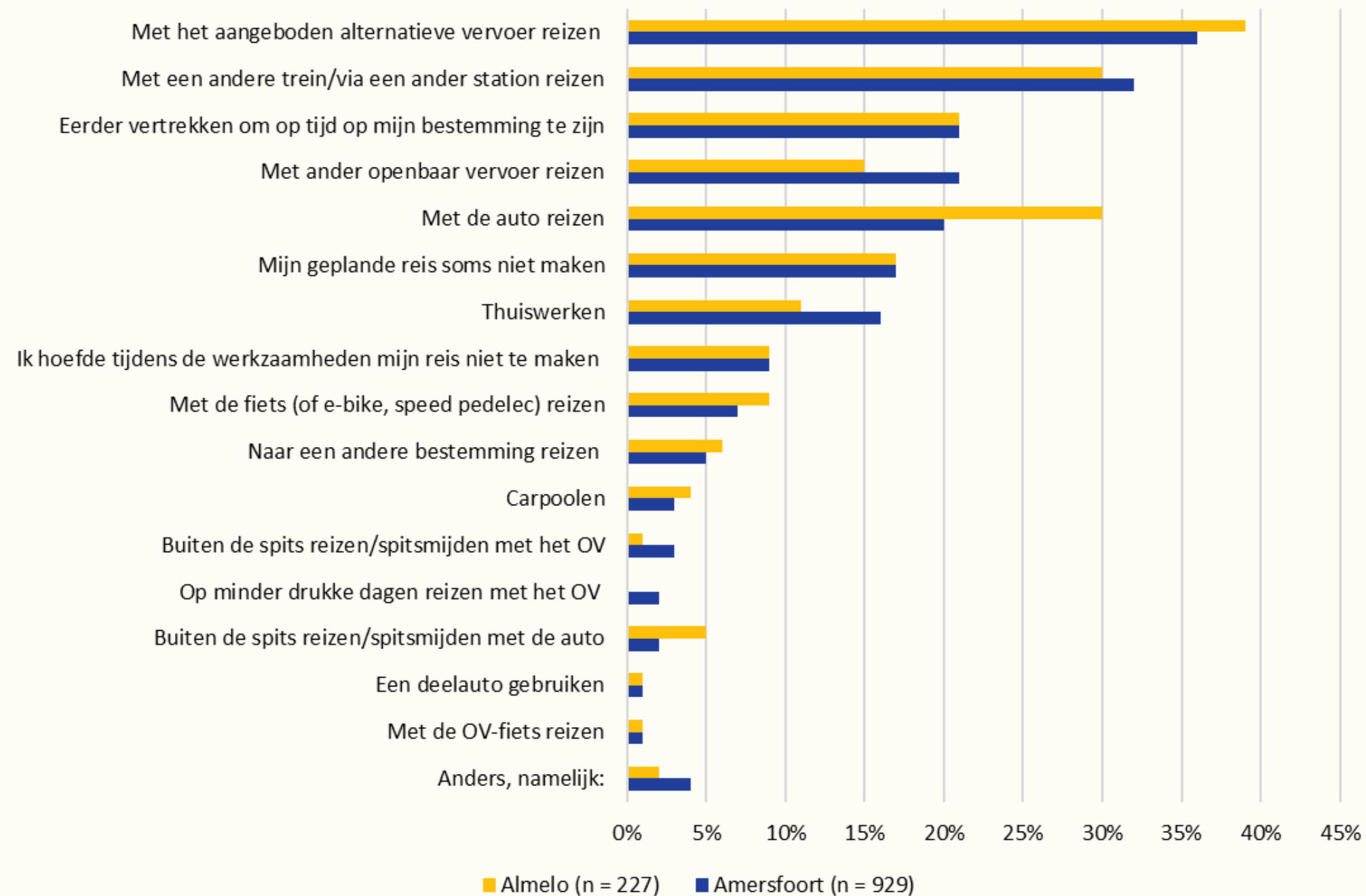


**o-  
meting**

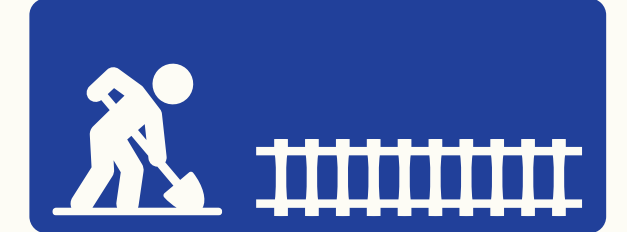
# ROVER



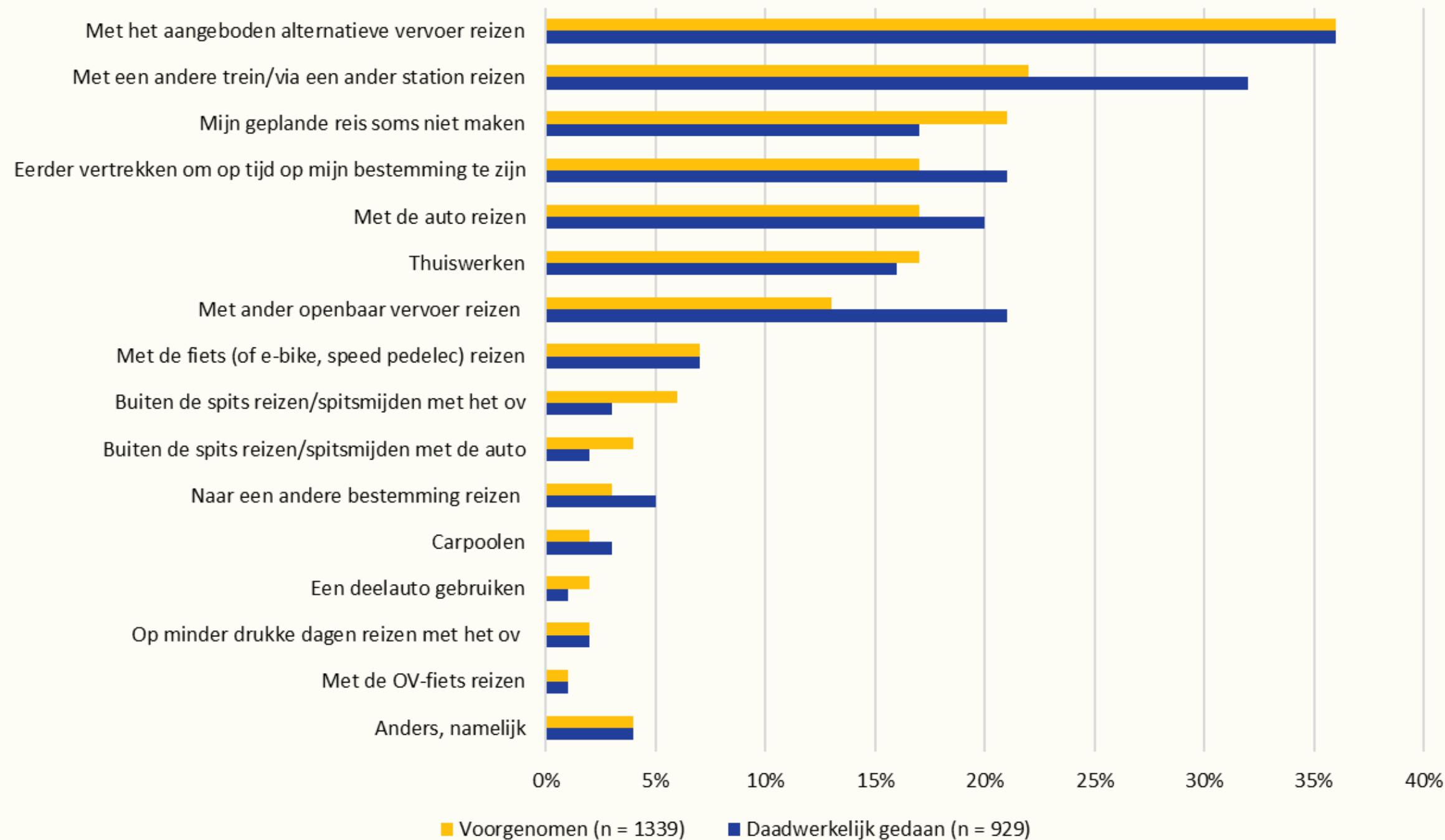
## D9 Daadwerkelijk reisgedrag naar locatie

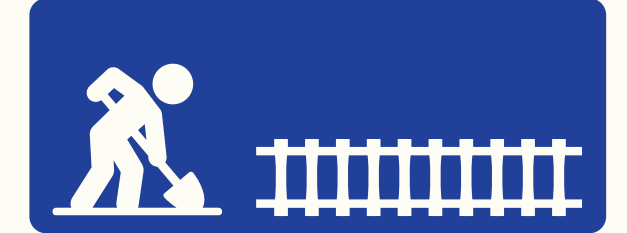


**1-  
meting**

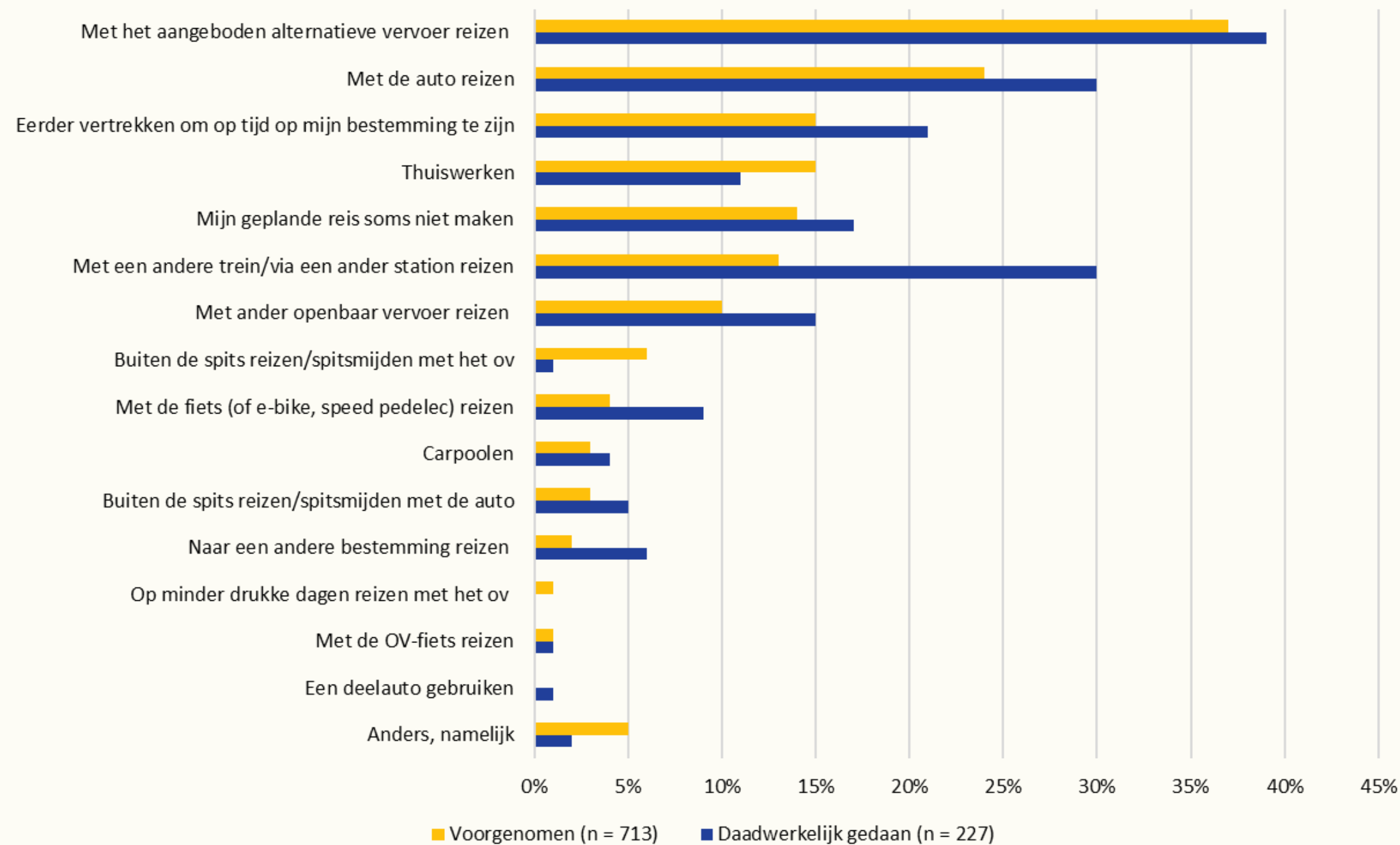


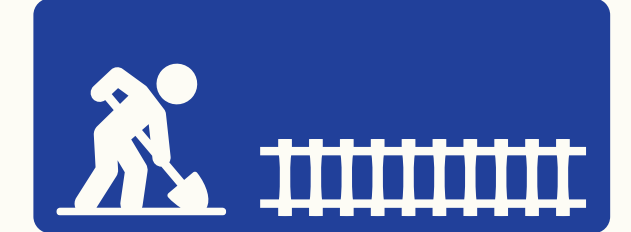
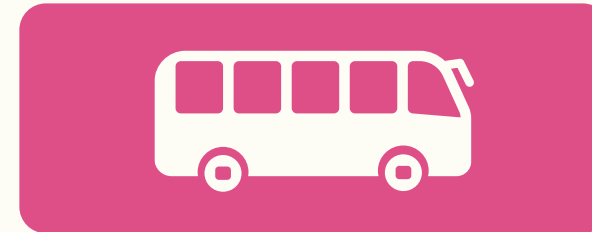
## D10 Reisgedrag tijdens werkzaamheden - Amersfoort





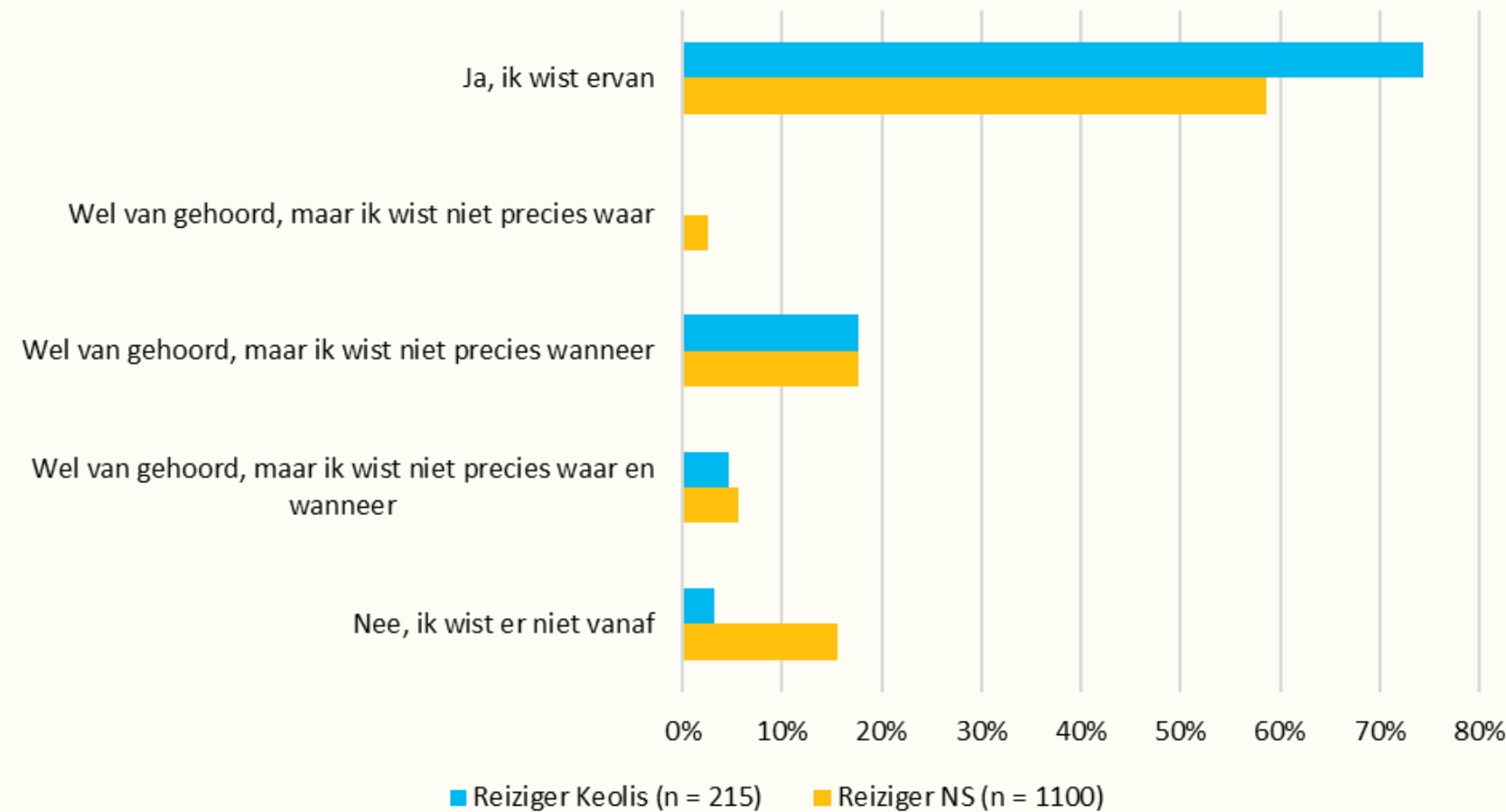
## D11 Reisgedrag tijdens werkzaamheden - Almelo



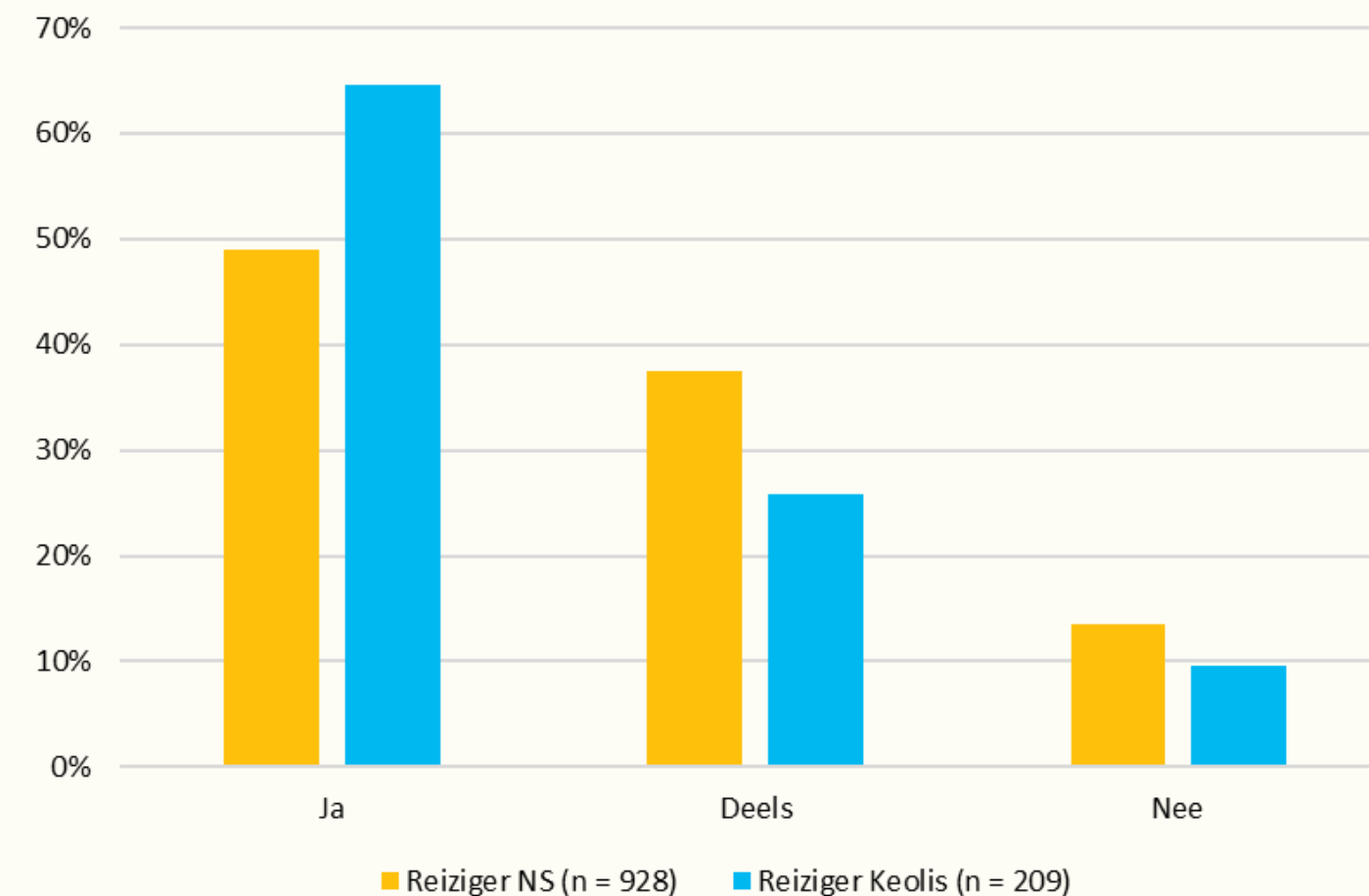


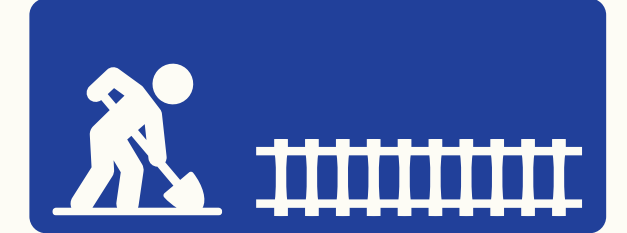
## D12 Bekendheid werkzaamheden naar vervoerders - Amersfoort

Wist je voor het invullen van deze vragenlijst dat deze werkzaamheden gingen plaatsvinden? Amersfoort

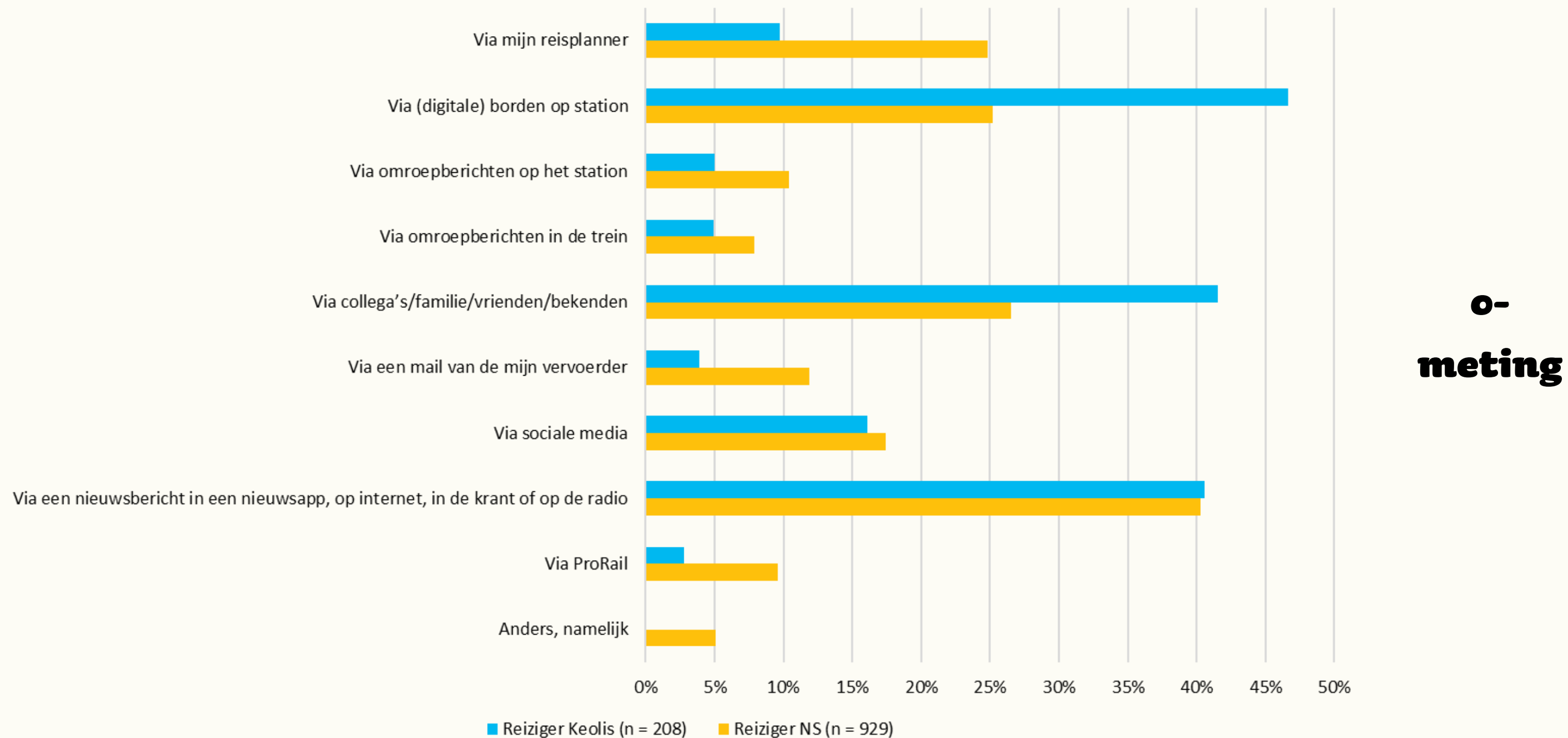


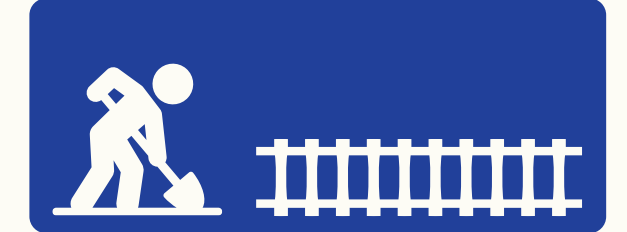
Wist je wat voor gevolgen die werkzaamheden voor jouw reis zouden hebben? Amersfoort





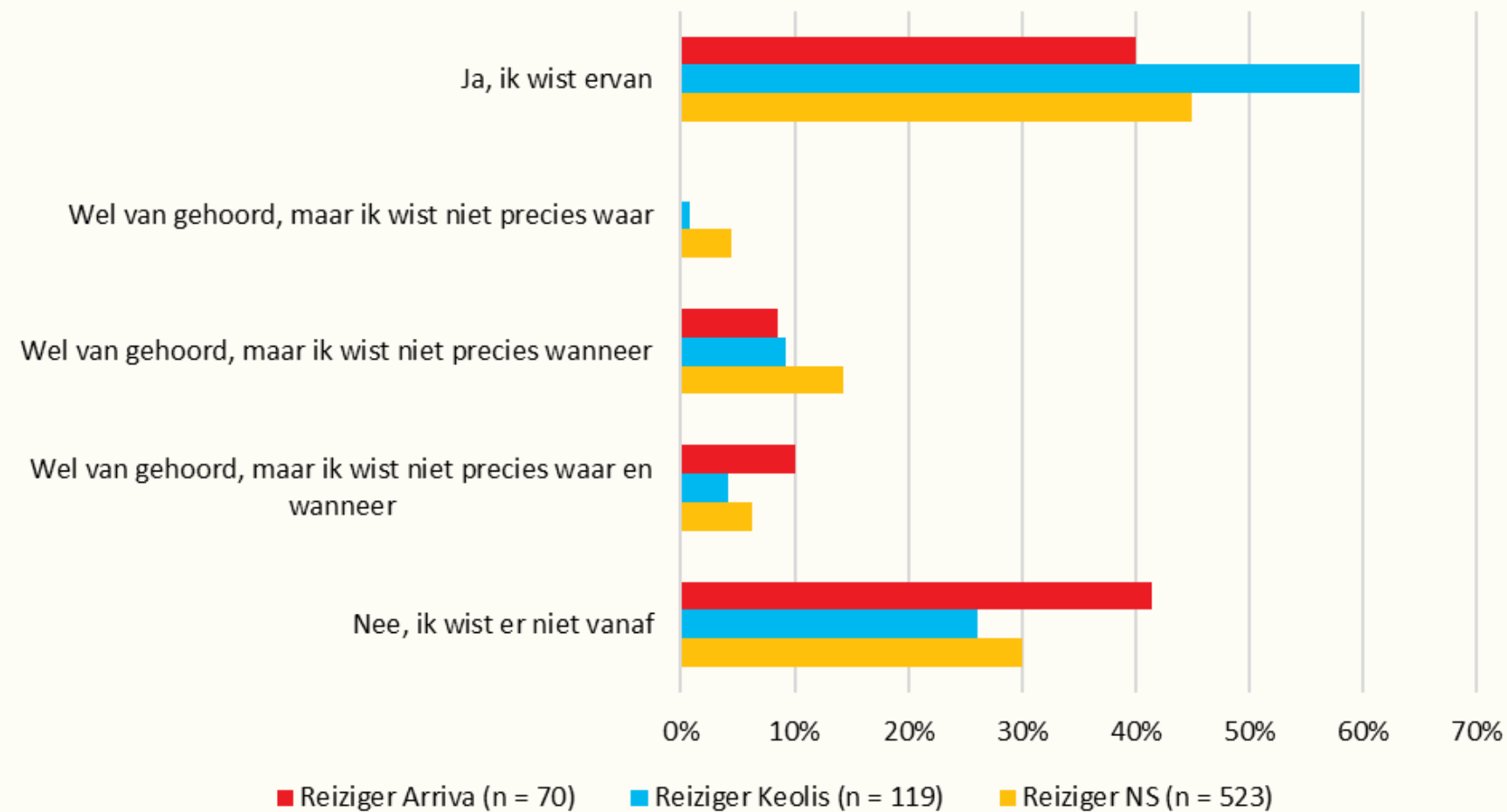
## D10 Informatie kanalen naar vervoerders - Amersfoort



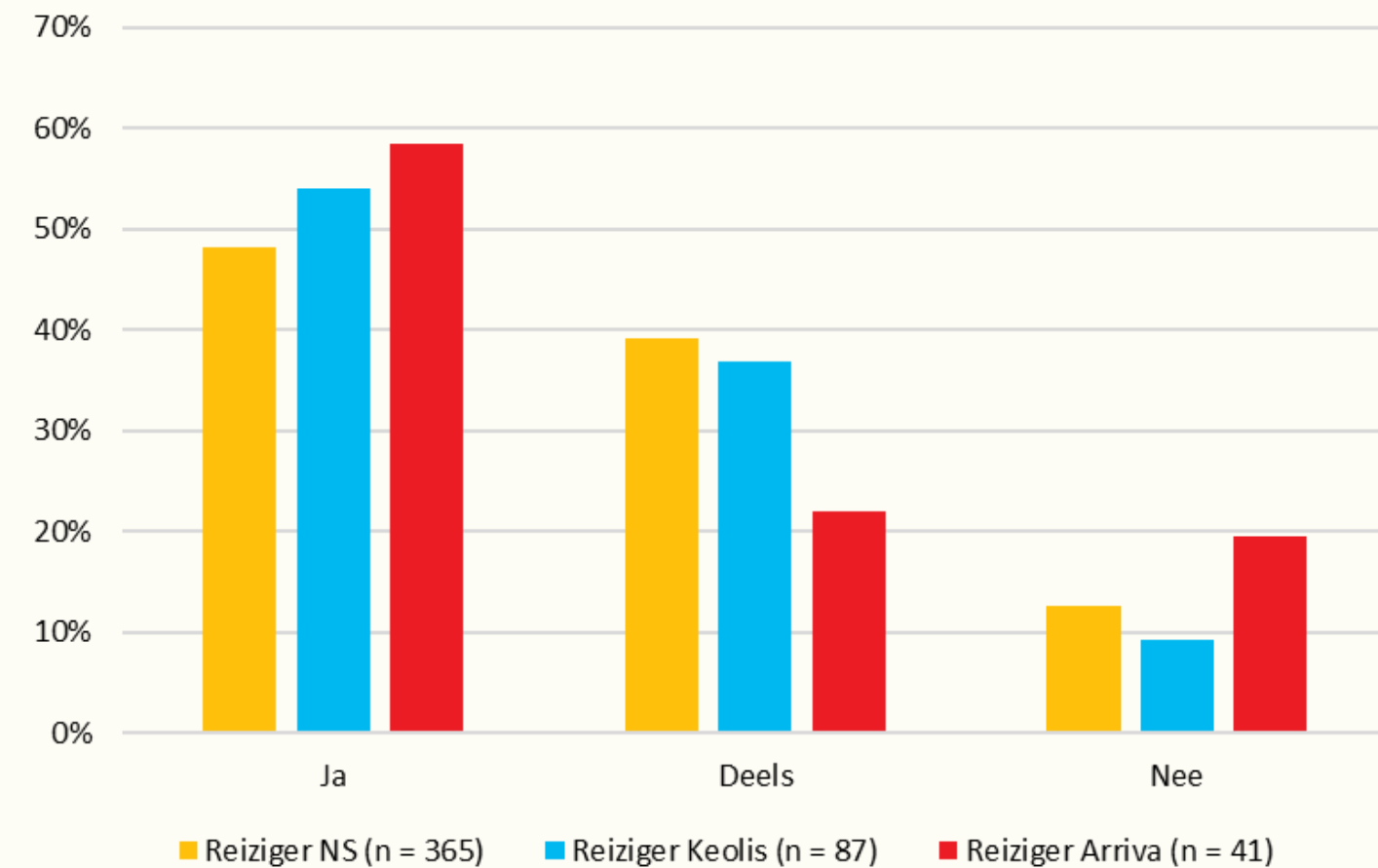


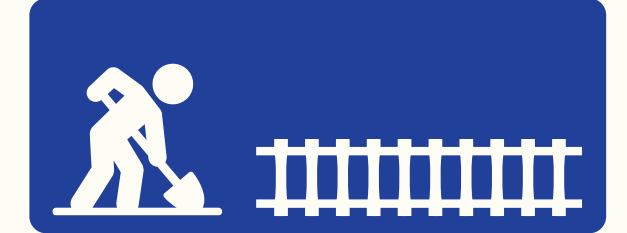
## D11 Bekendheid werkzaamheden naar vervoerders - Almelo

Wist je voor het invullen van deze vragenlijst dat deze werkzaamheden gingen plaatsvinden? Almelo

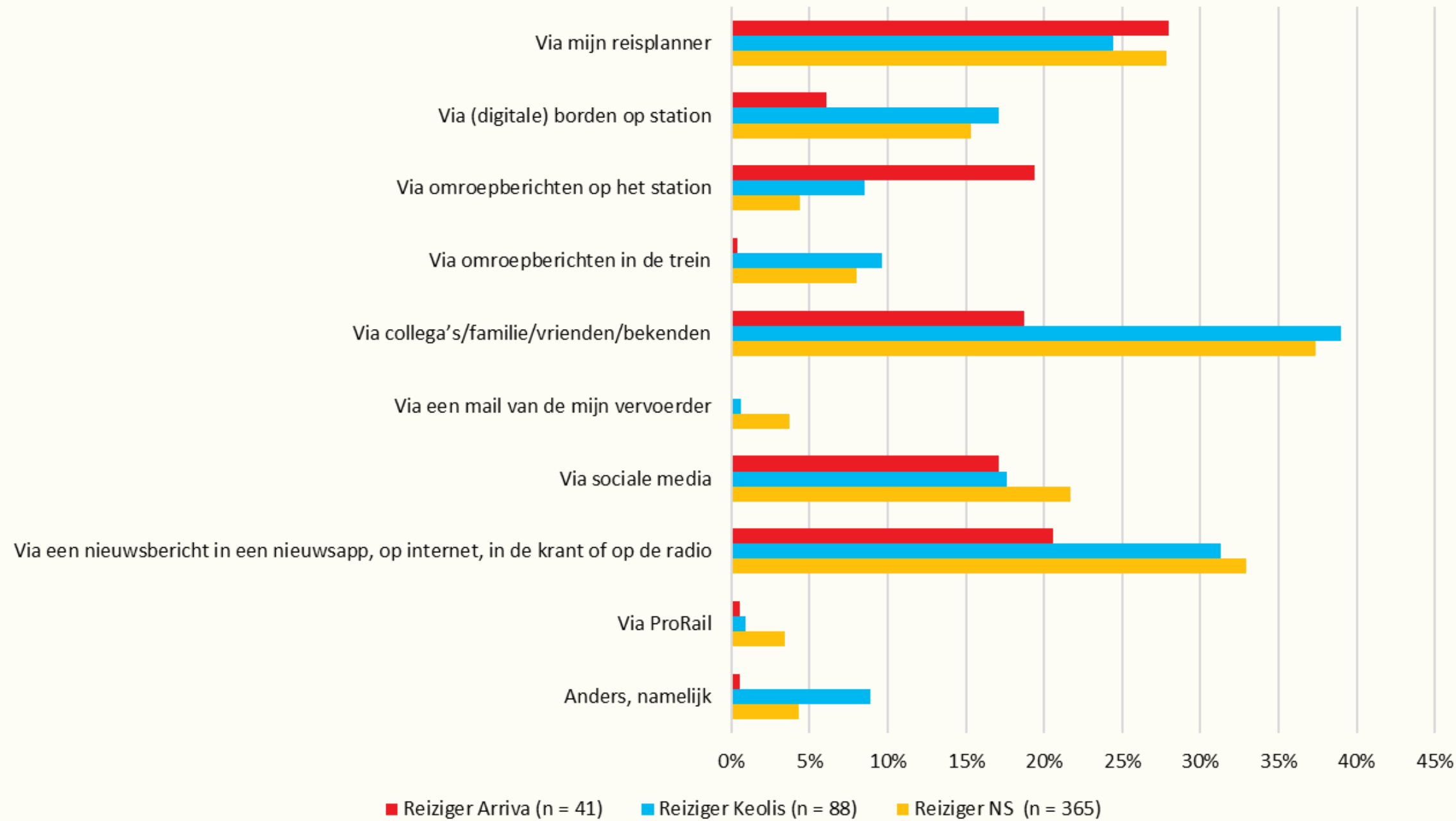


Wist je wat voor gevolgen die werkzaamheden voor jouw reis zouden hebben? Almelo



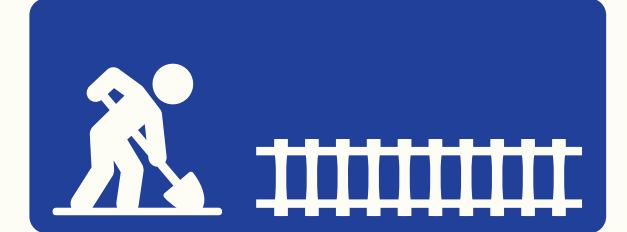


## D12 Informatiekanalen naar vervoerders - Almelo

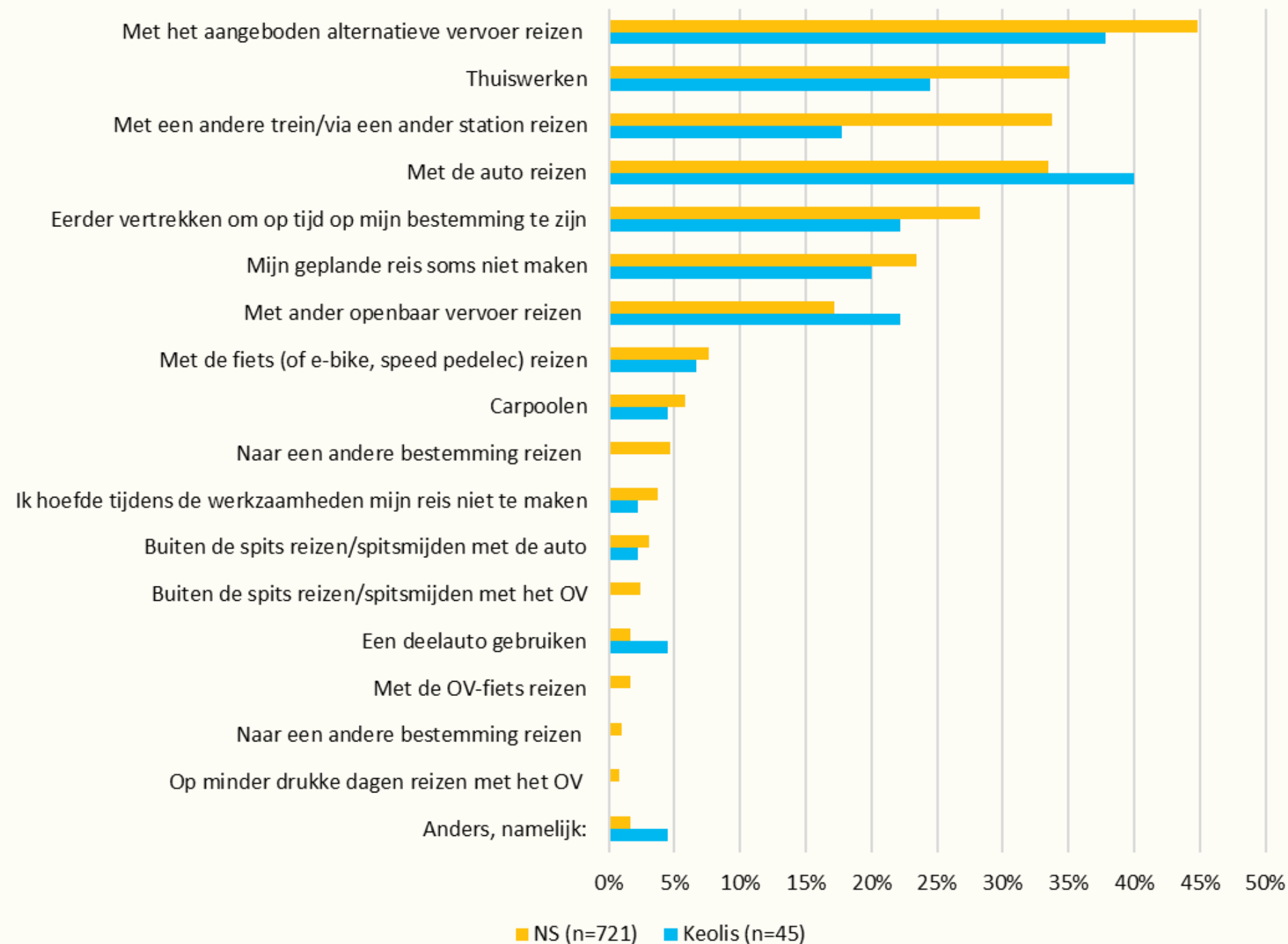


**o-  
meting**

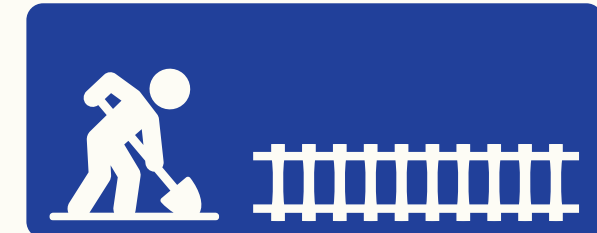




## D13 Daadwerkelijk reisgedrag naar vervoerders

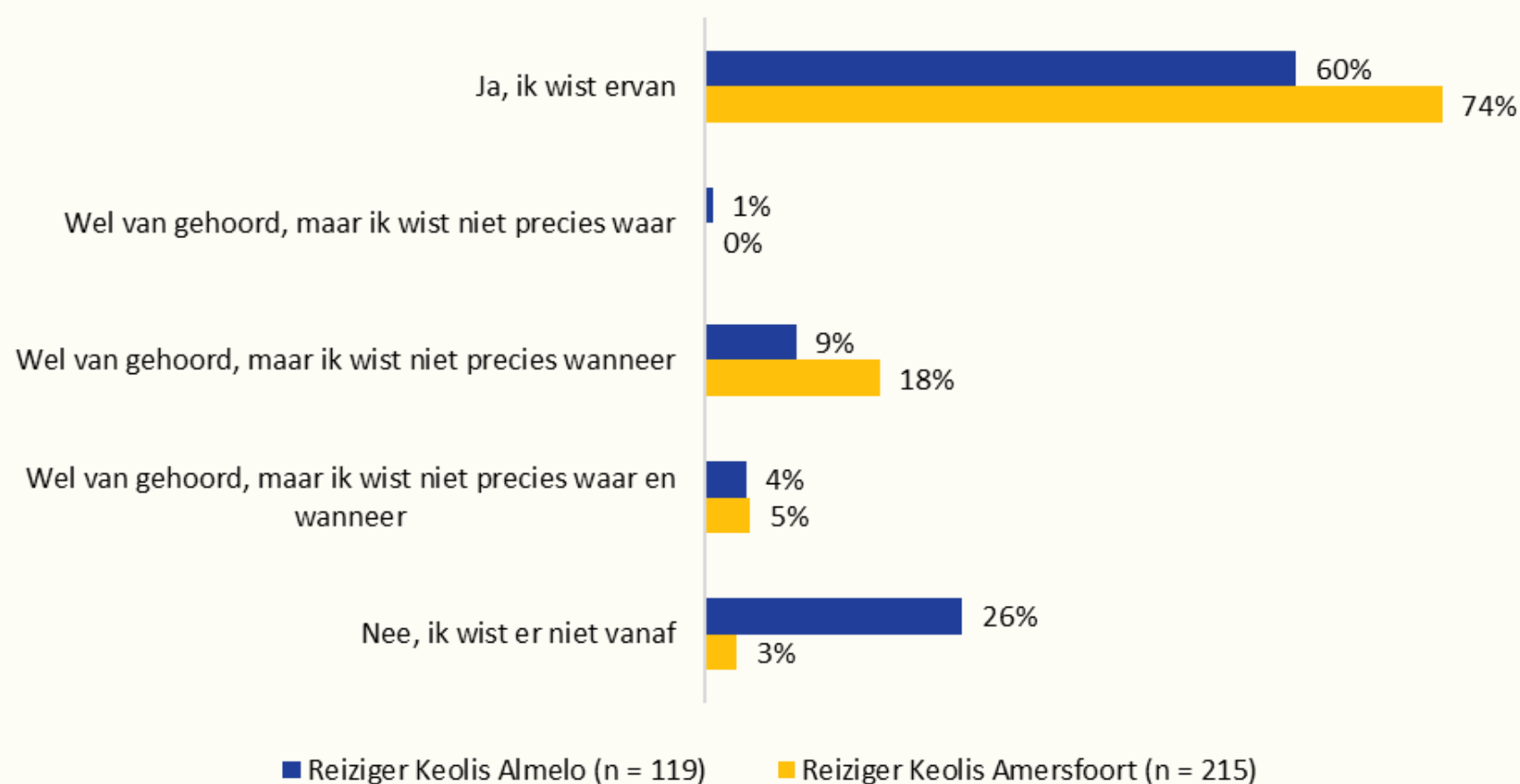


**1-  
meting**

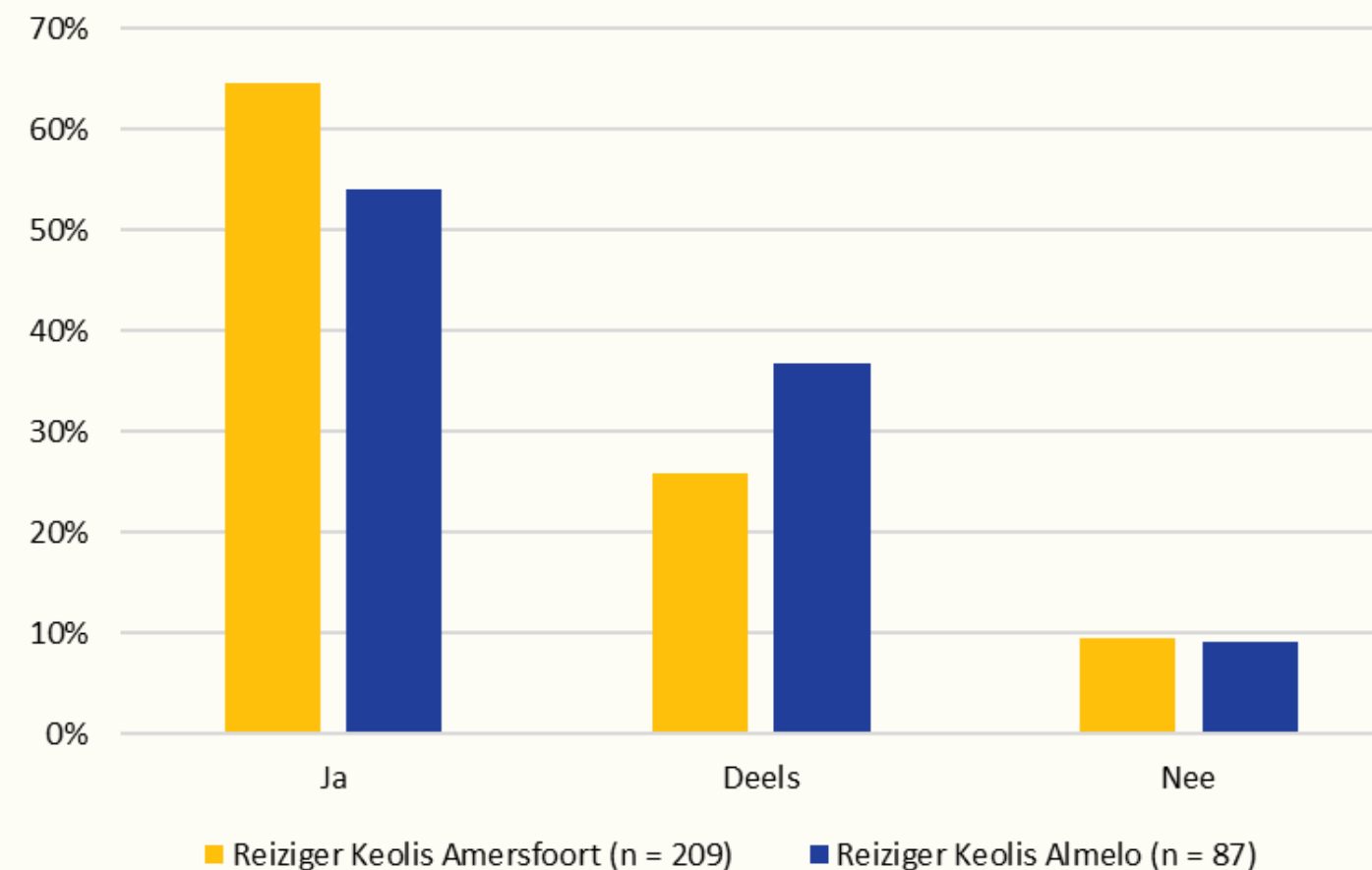


## D14 Bekendheid met werkzaamheden naar locatie - Keolis

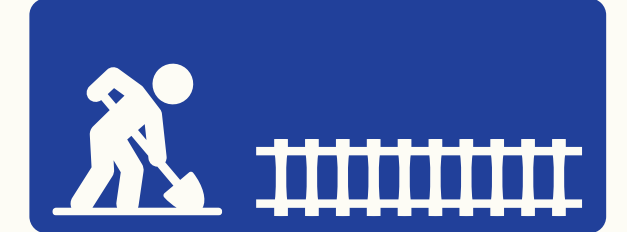
Wist je voor het invullen van deze vragenlijst dat deze werkzaamheden gingen plaatsvinden? Keolis



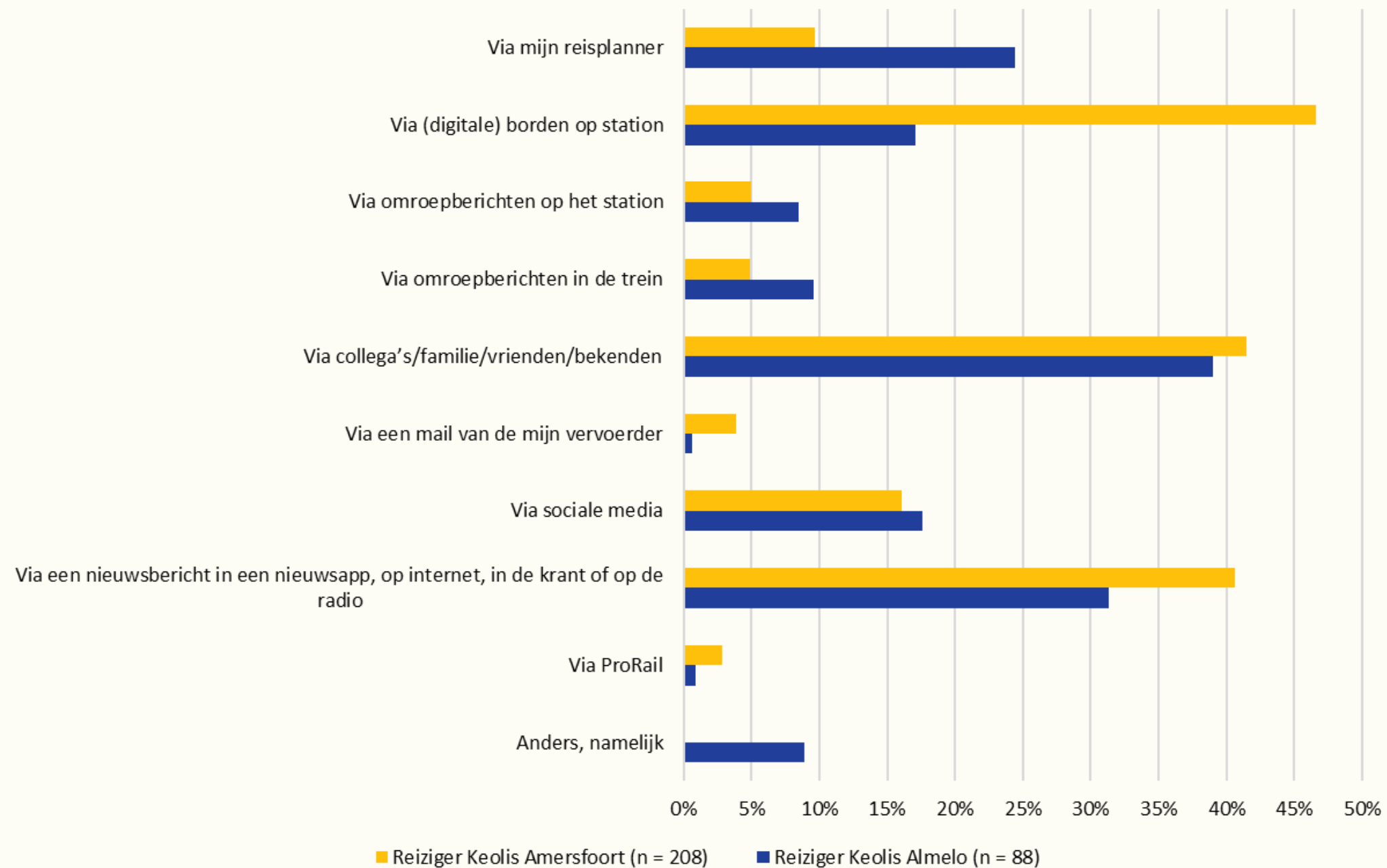
Wist je wat voor gevolgen die werkzaamheden voor jouw reis zouden hebben? Keolis



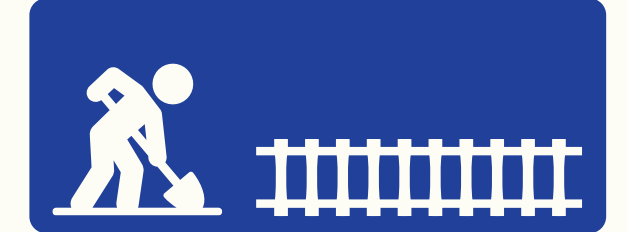
# ROVER



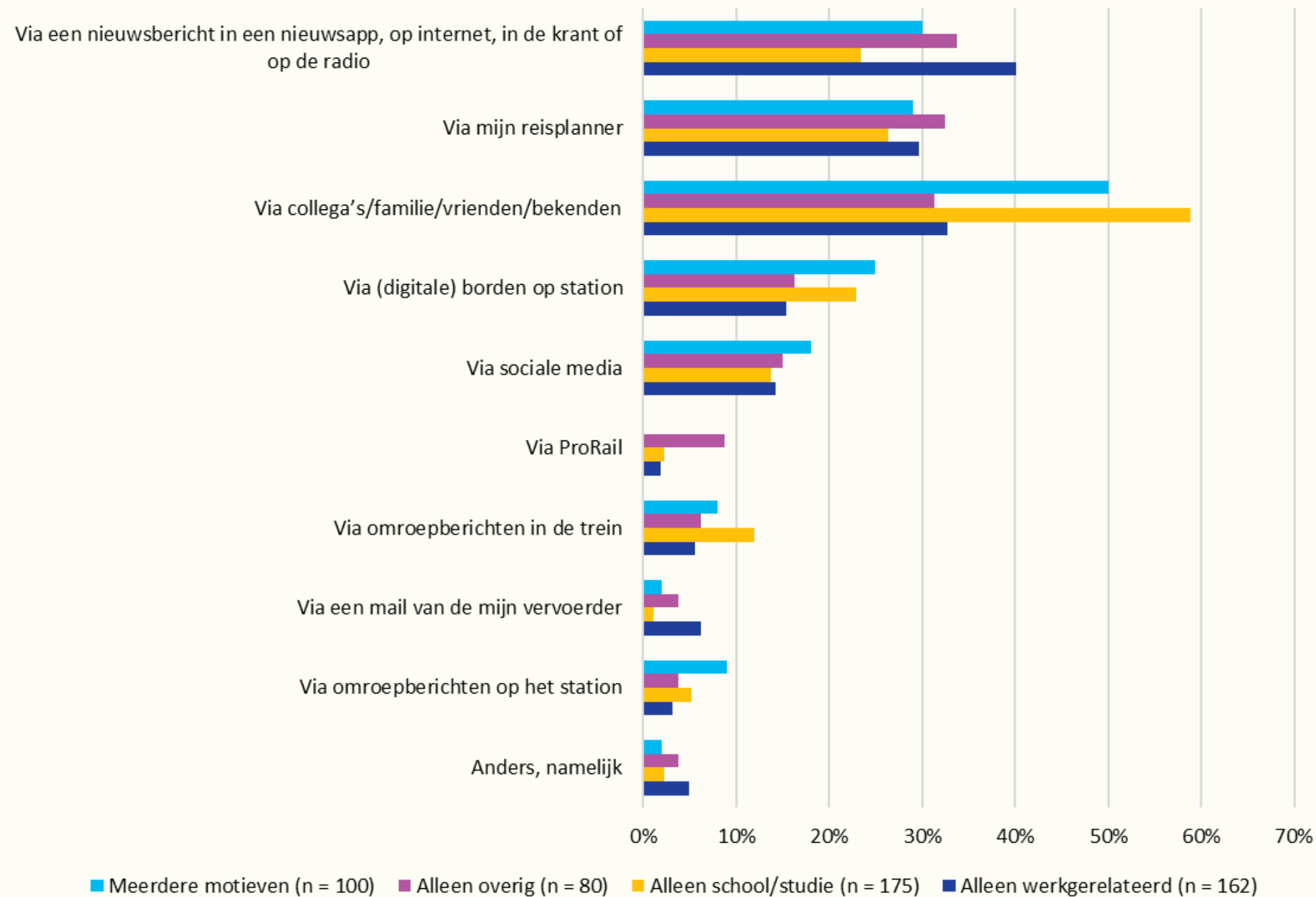
## D15 Informatiekanalen naar locatie - Keolis



# ROVER



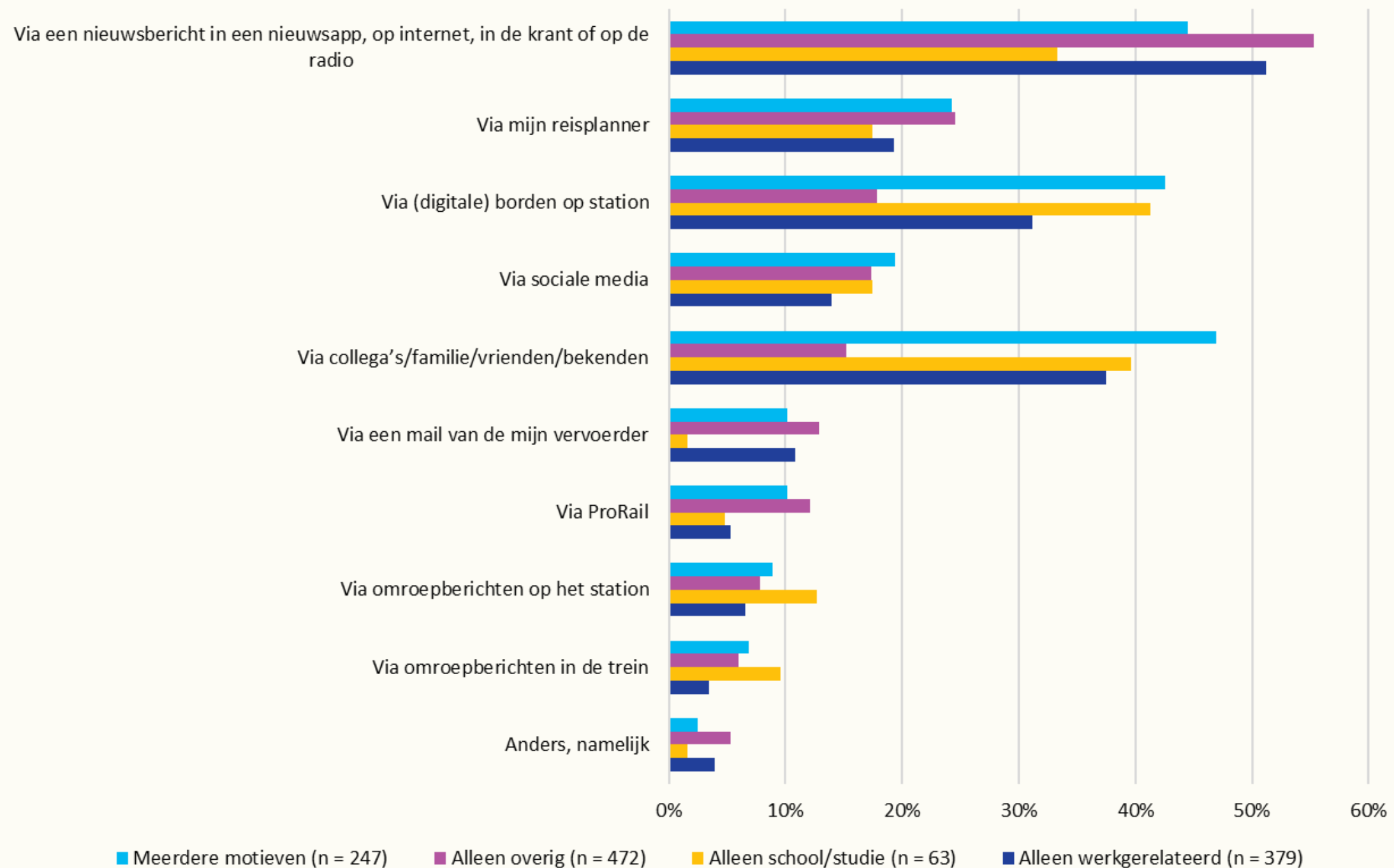
## D16 Informatiekanalen naar reis motief - Almelo



**o-  
meting**

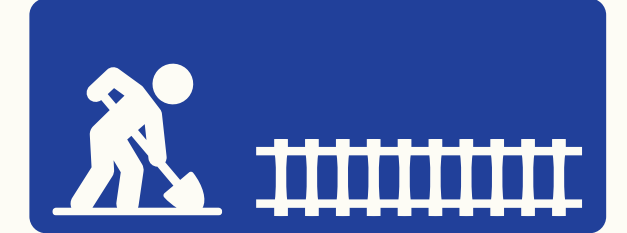


## D17 Informatiekanalen naar reismotief - Amersfoort

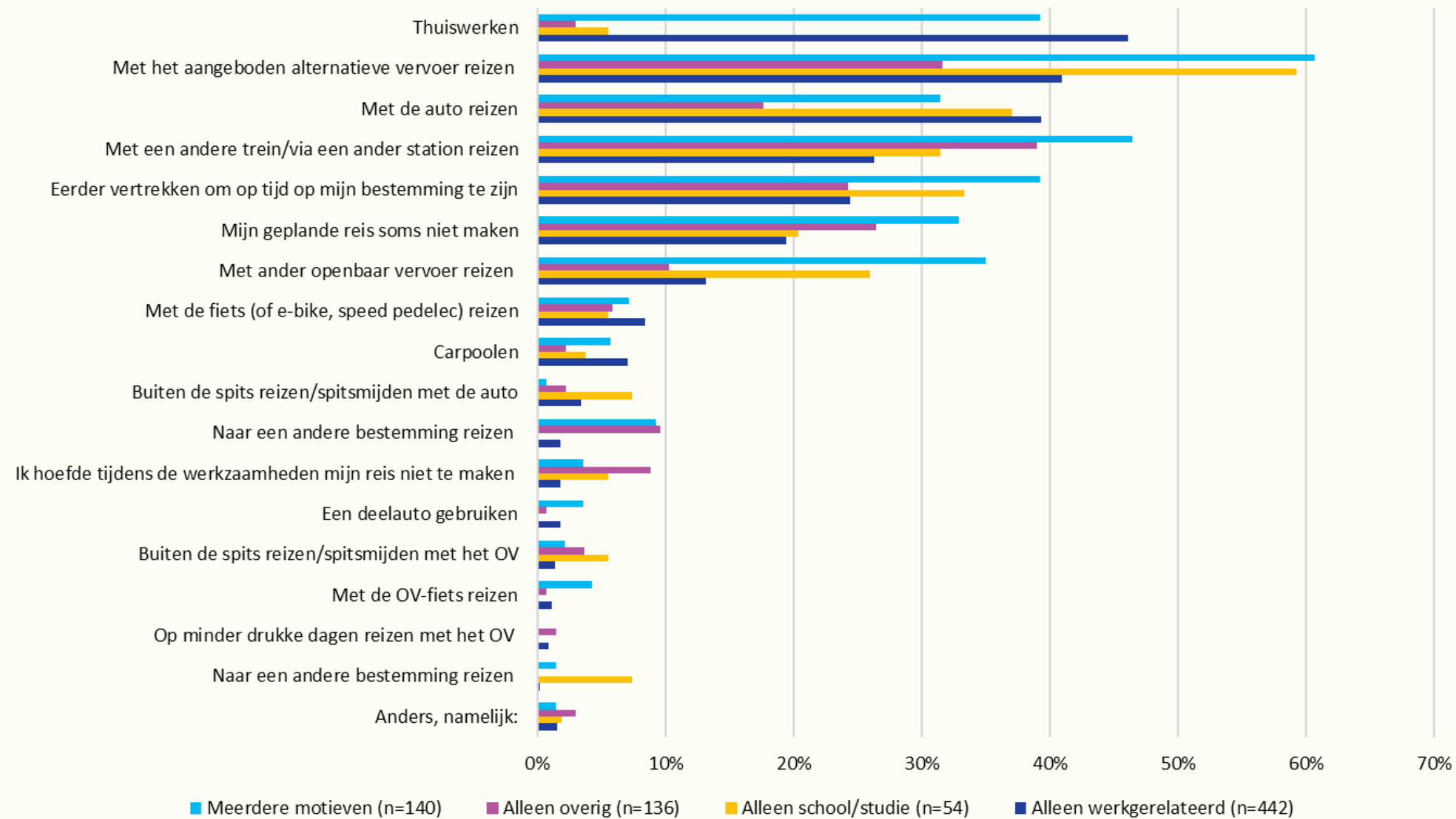


**o-  
meting**

# ROVER



## D18 Daadwerkelijk reisgedrag naar reismotief



**1-  
meting**

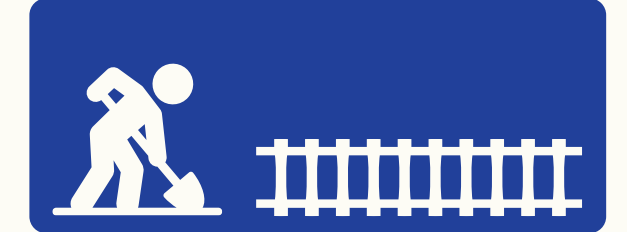
# ***Bijlage E***

## ***Gesprekken met reizigers***



**ROVER**

# ROVER



## Doel

Het doel was om inzicht te krijgen in de achterliggende redenen voor de ervaren hinder, door verder te vragen over opvallende resultaten uit de enquête.

## Dataverzameling

In december 2024 en januari 2025 zijn op verschillende locaties in het land focusgroepen met reizigers georganiseerd. Aan de gesprekken namen reizigers deel die eerder aan de enquête hadden meegedaan. Er werd bewust onderscheid gemaakt tussen dal-, weekend- en spitsreizigers, omdat uit de enquête bleek dat het reismoment een belangrijke rol speelt in de ervaren hinder door spoorwerkzaamheden. Reizigers ontvingen een Bol.com-waardebon van €40,- voor hun deelname.

## Aanpak

De focusgroepen duurden ieder 2 uur en volgde een gelijke structuur waarbij de volgende thema's aan bod kwamen:

- Brainstorm voorbeeldreis
- Dilemma's
- Reisinformatie en compensatie
- Verbeterpunten

## Brainstorm ketenreis

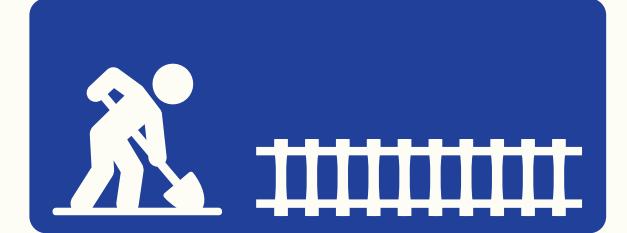
We vroegen reizigers om voor twee voorbeeldreizen—één met vervangend busvervoer en één met een omreisroute per trein—te delen wat volgens hen goed werkte en wat beter kon. Dit deden ze op basis van hun eigen ervaringen door post-its te plakken bij verschillende onderdelen van de reis, die we daarna plenair bespraken. Voor elke locatie kozen we een unieke voorbeeldreis tussen twee stations waar recent grootschalige werkzaamheden plaatsvonden. De figuur op de volgende pagina toont de voorbeeldreis voor de locatie Almelo.



	Spits	Dal	Weekend	Totaal
Almelo	3	1	1	5
Amersfoort	5	3	2	10
Arnhem	1	3	2	6
Zwolle	1	4	2	7
Den Haag	1	4	1	6
Amersfoort	3	2	1	6
<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>40</b>



# ROVER



## Reisinformatie en compensatie

Uit de resultaten van de enquête bleek dat de voorkeuren van reizigers voor het moment en de kanalen van informatievoorziening voorafgaand aan werkzaamheden sterk verschillen. Daarom gebruikten we posters met een tijdlijn waarop reizigers hun voorkeuren konden aangeven. Een vergelijkbare aanpak gebruikten we voor compensatie: welke vorm van compensatie verwachten reizigers bij een toenemende reistijd of een groter aantal overstappen?

## Verbeterpunten

Tot slot vroegen we reizigers om de tijdens de focusgroep genoemde verbeterpunten te rangschikken door een top drie te maken van de punten die zij het belangrijkste vonden.

## Dilemma's

We legden reizigers vier dilemma's voor en vroegen hen met een sticker op een schaal aan te geven waar hun voorkeur lag tussen twee uitersten. De dilemma's waren bewust prikkelend geformuleerd om discussie uit te lokken over de volgende thema's: reisinformatie, extra reistijd, keuzevrijheid in reisopties en de kans op een zitplaats tijdens de spits of daluren.

