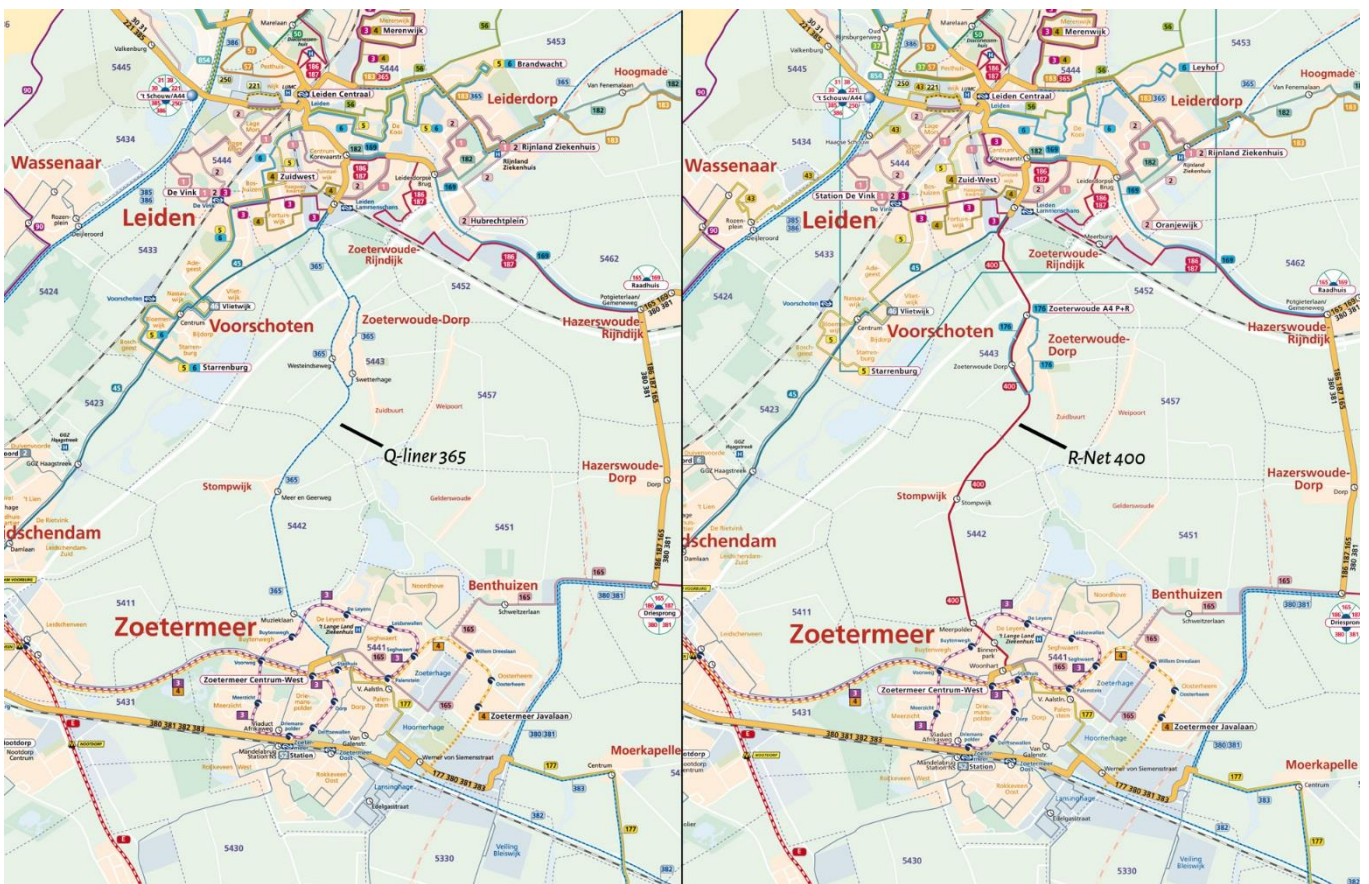


Reizigersgroei R-net 400

evaluatie - eindrapportage fase 1

januari 2016





Documentbeschrijving

Titel	Reizigersgroei R-net 400
Ondertitel	evaluatie - eindrapportage fase 1
Pagina's	36
Publicatienr.	1418
Verschijningsdatum	januari 2016
Auteurs	Willy Sweers, Govert de With
Opdrachtgever	provincie Zuid-Holland
Contactpersoon	Sebastiaan van der Vliet, Cees Boots

Ligtermoet& Partners- Walenburgerplein 104 – 3039 AN Rotterdam – (010) 303 2998
Vestigingen in Rotterdam (Ligtermoet & Partners), Leuven (Timenco) en Zwolle (BVA Verkeersadviezen)



Reizigersgroei R-net 400

evaluatie - eindrapportage fase 1, januari 2016



in opdracht van provincie Zuid-Holland
Sebastiaan van der Vliet, Cees Boots



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	- 5 -
1. Conclusies	- 7 -
1.1 Successen	- 7 -
1.2 Kwetsbaarheid	- 7 -
1.3 Doorslaggevende redenen	- 8 -
1.4 Essentiële succeselementen voor groei	- 8 -
1.5 Overdraagbaarheid	- 9 -
2. Inleiding	- 10 -
3. Van Q-liner naar R-net	- 12 -
4. Omgevingsfactoren	- 15 -
5. Analyse OVC-data	- 17 -
6. Reizigersonderzoek	- 21 -
6.1 Enquêteresultaten	- 21 -
6.2 Gesprekken	- 26 -
Bijlage 1: Campagne: R-net, Februari 2015	- 31 -
Bijlage 2: Vragenlijst van de online enquête	- 33 -



Managementsamenvatting

Medio december 2014 is in Zuid-Holland de eerste buslijn volgens het R-net concept van start gegaan. Daarbij zijn er geen grote wijzigingen in de dienstregeling aangebracht, afgezien van het beëindigen van de routevariant door Zoeterwoude en de nieuwe halte Zoeterwoude A4 P+R. Alle haltes zijn vernieuwd volgens de R-net specificaties. In het eerste kwartaal van 2015 groeide het aantal instappers op deze lijn met 15% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2014. Dat was beduidend hoger dan de gemiddelde groei in de concessie Zuid-Holland Noord (5%). Provincie Zuid-Holland heeft opdracht verleend voor een evaluatiestudie om de succesfactoren achter de spectaculaire groei te achterhalen. Daarvoor zijn de reizigersaantallen geanalyseerd met nadruk op herkomsten en bestemmingen. Vervolgens is een reizigersonderzoek uitgevoerd bestaande uit een online enquête en aansluitend groepsgesprekken met reizigers.

Een groot deel van de reizigers, zo'n 40%, reist van beginpunt tot eindpunt, van Zoetermeer Centrum-West tot Leiden Centraal. Het lokaal vervoer in Leiden tussen Centraal en Lammenschans is goed voor een kwart van de instappers op R-net 400. Voor het voor- en natransport wordt veel gebruik gemaakt van bus, Randstadrail (Zoetermeer) en de trein (Leiden), samen goed voor 39%. Met de fiets komt 22% van de reizigers en slechts 34% komt lopend. In absolute aantallen is de groei het grootst tussen Zoetermeer en Leiden. De relatieve groei is het grootst in Zoeterwoude: daar groeide het aantal instappers sinds de start van R-net met 51%! Het saneren van de routevariant door het dorp heeft niet geleid tot verlies van reizigers, integendeel. Ten opzichte van de totale concessie ZHN zijn de reizigers in R-net 400 vaker forens of student, minder jongeren (18-) of gepensioneerd (65+), vaker keuzereiziger en vaker dagelijkse reiziger. De tevredenheid over R-net 400 is hoog met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 voor de algemene beoordeling (ZHN 7,6). Relatief laag scoort de betrouwbaarheid (R-net 400 6,8; ZHN 7,2), te wijten aan onregelmatig vertrek bij Leiden Centraal en oponthoud in het drukke verkeer van Zoetermeer. Met de dynamische reisinformatie is onregelmatigheid uitermate zichtbaar op de halte. Reizigers vinden dit vervelend maar altijd nog minder erg dan verstoringen bij de trein. Bij R-net komt er altijd een snel een volgende bus terwijl verstoring op het spoor al gauw meer dan een uur vertraging betekent. Onregelmatigheid komt bij R-net weliswaar vaak voor maar de gevolgen voor de reizigers (extra wachttijd) zijn meestal beperkt. Wachttijd vinden de reizigers het vaakst belangrijk (81% van de reizigers), gevolgd door snelheid (75%) en betrouwbaarheid (56%). Overigens zijn er veel klachten over de nieuwe haltes. Ondanks de ruime opzet en fraaie uitvoering maken de haltes hun verwachting over beschutting bij wind en regen niet waar, integendeel: de oude haltes boden betere beschutting. De klantenbinding met R-net is hoog, vrijwel iedereen denkt lijn 400 te blijven gebruiken en zou ook R-net bij vrienden en bekenden aanraden.

De introductie van R-net 400 is met recht succesvol: het aantal reizigers is sterk gegroeid en de reizigers zijn zeer tevreden met een hoge mate van klantenbinding. Echter, de belangrijkste redenen voor R-net te gebruiken zijn de korte wachttijden, de hoge snelheid en de betrouwbaarheid. Daarin was R-net op deze lijn niet nieuw, ook voorganger Q-liner 365 werd daardoor gekenmerkt. De zichtbaarheid van het nieuwe concept op straat in combinatie met de marketingactie hebben de naamsbekendheid verhoogd. Door de hoge tevredenheid over het product en de hoge klantenbinding zorgt meer naamsbekendheid voor extra aanwas en weinig verloop.



De groei op R-net 400 heeft zich in heel 2015 verder doorgezet. Als de reizigersaantallen in 2016 in hetzelfde tempo blijven doorgroeien, wordt het plafond van de capaciteit binnenkort bereikt en raakt de lijn overbelast. Verdere verhoging van de frequentie in de spits is niet alleen kostbaar maar vergt ook maatregelen in de doorstroming en regelmaat, zowel in investeringen in de infrastructuur als aansturing van de exploitatie.



1. Conclusies

1.1 Successen

R-net lijn 400 is met recht een succesvolle lijn. Het aantal reizigers is fors gegroeid en de reizigers geven een hoge klanttevredenheid. R-net 400 is geen typische regionale buslijn, het lijkt wel of de bus als vervoerdienst opnieuw is uitgevonden. Waar traditionele stads- en vooral streeklijnen het moeilijk hebben om voldoende reizigers aan te trekken, trekt R-net 400 volle bussen met tevreden klanten.

In tegenstelling tot traditionele stads- en streeklijnen kent R-net 400 een optimaal bezettingspatroon. Veel reizigers van begin tot eindpunt en het medegebruik door lokale reizigers is voor de exploitatie niet ongunstig. Bij Zoetermeer Centrum-West heeft R-net 400 een optimale feeder van Randstadrail en het busstation.

Het karakter van R-net 400 doet nog het meest denken aan een intercitydienst met snelle verbinding tussen twee knooppunten en een beperkt aantal tussenstops. Opmerkelijk is dan de trein Den Haag-Leiden (via station Laan van NOI) het aflegt tegen R-net. Het scoort slechter op alle drie belangrijkste aspecten: wachttijd, snelheid en betrouwbaarheid. Qua comfort doet R-net niet onder voor de trein.

De definitieve strekking van de lijnvoering in het dorp van Zoeterwoude heeft niet geleid tot verlies van reizigers uit deze plaats. Sterker nog: de relatieve reizigersgroei is hier het hoogst: 51% in anderhalf jaar tijd. Het ov-concept is nu eenduidig en daardoor gemakkelijker geworden. Sanering van lijnvariantie is niet alleen gunstig voor de logistiek van exploitatie, het blijkt ook bij de reizigers in de smaak te vallen. Aanvullende lokale vervoerdiensten moeten soelaas bieden voor wie de afstand naar de halte bezwaarlijk is. Maar dit betreft incidentele reizigers. De dagelijkse reizigers geven de voorkeur aan korte wachttijd en snelheid boven nabijheid van de halte. R-net rondt een stille revolutie in het streekvervoer af die in Zoeterwoude in 1993 begon met de opening van de halte Westeindseweg door toenmalig Westnederland (later ZWN en Connexxion) op de spitsbus 204, later snelbus 206 de gehele dag naast lijn 32 door het dorp. De bus is opnieuw uitgevonden, waarbij het principe van beschikbaarheid door oppervlaktedekking is ingewisseld voor vervoerwaarde door snelheid.

De klantwaardering bij R-net 400 is hoog. Op de meeste aspecten scoort R-net 400 bedeutend hoger dan de gehele concessie Zuid-Holland Noord. Er is sprake van een grote mate van klantenbinding.

1.2 Kwetsbaarheid

Behalve succesvol is R-net 400 ook kwetsbaar. De hoge frequentie en het grote reizigersaanbod in de spits vragen om een ijzeren regelmaat. Daarvoor is een ongestoorde doorstroming en een strikte vertrekdiscipline nodig. Beide laten te wensen over. Op het traject tussen Zoetermeer Centrum-West en Stompwijk moet de doorstroming verbeterd worden; bij Leiden Centraal de vertrekdiscipline. In het streekvervoer zou in beginsel iedereen een zitplaats moeten hebben vanwege de langere reistijd en hogere rijnsnelheid. Reizigers aanvaarden dat het in de spits soms niet lukt om te zitten. Maar als dit komt door logistieke onvolkomenheden, verwachten ze wel dat dit wordt aangepakt.



De groei op R-net 400 heeft zich in heel 2015 verder doorgezet. Als de reizigersaantallen in 2016 in hetzelfde tempo blijven doorgroeien, wordt het plafond van de capaciteit bereikt. Verdere verhoging van de frequentie in de spits is niet alleen kostbaar maar vergt ook maatregelen in de doorstroming en regelmaat, zowel in investeringen in de infrastructuur als aansturing van de exploitatie. Omdat het aandeel forenzen en studenten hoog is, zal het niet eenvoudig zijn om de spits af te vlakken met tariefvoordelen in de daluren. Forenzen en studenten zijn hiervoor niet gevoelig. Wellicht kan overleg met de onderwijsinstellingen mogelijkheden voor een vlakkere spits in beeld brengen.

1.3 Doorslaggevende redenen

De doorslaggevende redenen waarom reizigers met R-net 400 rijden zijn: korte wachttijd, snelheid & directheid en betrouwbaarheid. Deze zijn onlosmakelijk verbonden met de R-net formule *maar niet exclusief*. Ook Q-liner 365 en de diverse voorgaande spits- en snelbusdiensten sinds 1990 op dit traject stelden deze kenmerken centraal.

1.4 Essentiële succeselementen voor groei

De uitkomsten van zowel de enquête als de gesprekken wijzen op de conventionele vervoerkundige kenmerken korte wachttijd, korte reistijd en betrouwbaarheid als de redenen waarom reizigers R-net 400 gebruiken. Deze kenmerken waren ook al aanwezig in de Q-liner en verklaren daarom niet de spectaculaire groei na invoering van de R-net formule. Wel is de formule nu eenduidiger geworden door de beëindiging van de route variant door Zoeterwoude-Dorp. Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat ruimtelijke ontwikkelingen nieuwe vervoervraag hebben gegenereerd. De enige concurrentie op dit traject, de treindienst via Den Haag-Laan van NOI, is in 2015 niet substantieel verslechterd (dat gebeurde al bij eerdere dienstregelingswijzigingen).

Ook de op straat zichtbare R-net elementen, de rood-grijze huisstijl en de vernieuwde haltes, zijn voor de ervaren reizigers geen wezenlijke verbeteringen. Vooral de haltes worden door gebrek aan beschutting niet goed beoordeeld en maken de verwachtingen niet waar.

In uitkomsten zelf zien wij nog twee aanwijsbare redenen:

- de zeer hoge klanttevredenheid en hoge klantenbinding
Hierdoor is het verloop van klanten laag; autonome aanwas van nieuwe reizigers betekent daardoor netto toename (i.p.v. gelijk blijven)
- de marketingactie kort na introductie.
De actie heeft niet tot veel deelnemers geleid (kortingsbonnen) maar wel de naamsbekendheid vergroot. Omdat de kwaliteit en klanttevredenheid hoog is, is ook de kans groot dat meer naamsbekendheid leidt tot meer gebruik.

Voor nieuwe reizigers is de naamsbekendheid door de marketingactie sterk ondersteund door de zichtbaarheid en de goede uitstraling van de nieuwe R-net haltes. Niet zozeer de functionaliteit van de haltes (daarover zijn serieuze klachten) maar de zichtbaarheid ervan in het straatbeeld speelt een rol. Het moment van introductie van 'iets nieuws' is een kansrijk moment om nieuwe gebruikers tot uitproberen uit te nodigen. Het lijkt erop dat R-net 400 met de combinatie van hoge kwaliteit en tevredenheid, marketing en zichtbare vernieuwing op straat zijn eigen 'trambonus' heeft verzilverd.



1.5 Overdraagbaarheid

De situatie en omgeving van R-net 400 is redelijk uniek voor regionale busdiensten. Een aantal omstandigheden voor R-net 400 nogal uniek. Dat maakt dit traject a-typisch voor het streekvervoer:

- de nabijheid van twee grote centra op korte afstand zonder rechtstreekse treinverbinding;
- grote vervoerrelatie tussen Zoetermeer en Leiden voor werk en onderwijs
- een zeer congestiegevoelig gebied waardoor het openbaar vervoer in een goede uitgangspositie komt voor keuzereizigers.

Deze omstandigheden komen niet vaak in combinatie met elkaar voor. Zij zijn noodzakelijke factoren geweest voor de forse groei in korte tijd. Op trajecten waar deze omstandigheden zich niet of in veel mindere mate voordoen, verwachten wij niet dat de resultaten van R-net 400 gemakkelijk te evenaren zijn.



2. Inleiding

In samenwerking met de gezamenlijke ov-autoriteiten in de Randstad heeft de Provincie Zuid-Holland het R-Net concept aanvaard als de norm voor hoogwaardige openbaar vervoerverbindingen. R-Net is een systeem van kwaliteits- en herkenbaarheidseisen met o.a. hoge frequentie, snelle en gestrekte routes, betrouwbaarheid, goede voorzieningen op de haltes en de productformule R-net op haltes en voertuigen. In het najaar van 2014 is de voormalige Q-liner 365 tussen Leiden en Zoetermeer omgezet tot R-Net lijn 400 (ingang nieuwe situatie vanaf 14 december 2014). Ten opzichte van 2014 is het gebruik in het eerste kwartaal van 2015 gestegen met 15%, zo blijkt uit voortgangsinformatie uit de OV-Chipkaart. Er zijn geen aanwijzingen dat dit ten koste is gegaan van het gebruik van andere lijnen. De groei is beduidend groter dan de ontwikkeling van het ov-gebruik in de gehele concessie Zuid-Holland Noord (ca. 5%). Omdat de vervoerkundige wijzigingen tussen de lijnen 365 en 400 niet ingrijpend zijn, is het interessant om R-Net lijn 400 gericht op succesfactoren te evalueren.

Wat heeft tot deze spectaculaire groei geleid? Wordt de groei vooral bereikt door het aantrekken van nieuwe reizigers of gaan bestaande reizigers vaker reizen? En wat zijn dan de beweegredenen voor reizigers om R-net 400 (vaker) te gaan gebruiken, welke elementen geven voor de reiziger dan de doorslag? Is het een unieke samenloop van omstandigheden specifiek voor deze lijn of betreft het factoren die ook op andere buslijnen beïnvloed kunnen worden? In dat laatste geval geven de resultaten waardevolle bouwstenen voor het openbaar vervoerbeleid van de provincie.

Fase 1

Dit rapport doet verslag van de eerste fase van het onderzoek: de evaluatie van de reizigersgroei. We hebben verkend of er belangrijke ruimtelijke ontwikkelingen zijn geweest (nieuwe bestemmingen) die extra reizigers hebben gegenereerd. Ook hebben we ons rekenschap gegeven van de langdurige werkzaamheden en omleidingen in Leiden direct voorafgaand aan de start van R-net 400 in december 2014. We hebben de groeicijfers geanalyseerd op basis van OV-Chipkaart gegevens van Arriva. Vervolgens hebben we reizigersonderzoek gedaan door reizigers op de halte uit te nodigen mee te doen met een online enquête. Driehonderd reizigers vulden de enquête in. Ter voorbereiding op en tijdens het veldwerk zijn observaties gedaan. Vervolgens zijn groeps gesprekken gehouden om meer diepgaand inzicht te krijgen in de betekenis van de enquête resultaten en de beweegredenen van reizigers om te kiezen voor reizen met de bus.

Vervolgfases

De *methodiek* voor het achterhalen van doorslaggevend beweegredenen bij reizigers heeft ook een functie voorbij dit specifieke onderzoek. Zuid-Holland is opgedeeld in drie busgebieden waarvoor voor elk een ov-concessie met een lange looptijd is of zal worden afgegeven. De methodiek kan worden doorontwikkeld voor herhaald gebruik op andere lijnen om tussentijds inzicht te krijgen in de reizigersgroei of -krimp. In de tweede fase zullen we de balans van de aanpak opmaken en nagaan welke aanbevelingen er te doen zijn voor het beheer van de concessiegebieden in Zuid-Holland. In fase 3 gaan we in op de vraag of het inzicht in de beweegredenen van reizigers lessen kan opleveren voor de wijze waarop vervoerdiensten beter georganiseerd en/of geregisseerd zouden kunnen worden, rekening houdend met de patronen en dynamiek van de vervoervraag.





3. Van Q-liner naar R-net

Voordat R-net 400 in zijn huidige vorm werd ingevoerd, reed op hetzelfde traject al Arriva's Q-liner 365. Ook dit was een hoogwaardig busconcept met hoge frequentie en comfortabel materieel. De vervoerkundige overgang van Q-liner 365 naar R-net 400 lijkt misschien louter cosmetisch, een verandering van huisstijl. Voor de duidelijkheid volgen hier in kort bestek de veranderingen, die belangrijker zijn dan op het eerste gezicht lijkt.

Route

Bij Q365 was er sprake van route varianten. De meeste ritten reed Q365 bij Zoeterwoude over de N206 maar één keer per uur werd de route door het Dorp nog gevolgd. Dit vergde ca. 3 min extra rijtijd t.o.v. de route over de N206. Routevarianten zijn compromisoplossingen om met beperkte capaciteit grote oppervlakte dekking te realiseren. Er worden weliswaar meer haltes bediend maar per halte is de frequentie laag. Voor de terugreis blijft het ingewikkeld om precies de juiste rit te halen die de routevariant rijdt. Dat maakt de haltes veel minder aantrekkelijk voor de reizigers. Voor doorgaande reizigers is de extra reistijd nadelig. Ondanks dat het schrappen van de variant voor sommige reizigers betekent dat ze een grote afstand naar de halte moeten overbruggen, levert het wel veel meer eenduidigheid en gebruiksgemak op.

In Stompwijk is een van de twee haltes vervallen, de route is niet gewijzigd. Ook Q365 bleef al op de N206 en reed niet door het dorp.

Frequenties

Er is vrijwel niets gewijzigd in het aantal ritten op deze lijn. In de spits is één rit toegevoegd (12 ipv 11 ritten), zowel in de ochtend als in de avond. Deze extra rit is de herbestemming van de vrijgevallen rijtijd van de routevariant door Zoeterwoude¹. Voor de reiziger is het nauwelijks zichtbaar of de volgende bus over 6 i.p.v. 5 minuten komt.

Reistijd

De circa vijftien kilometer wordt volgens de dienstregeling 2015 in een 26 minuten afgelegd. De reistijd (zonder route variantie) is gelijk gebleven². Dat geeft de lijn een erg hoge exploitatiesnelheid van 32 km/uur. Dat is hoog omdat een groot deel van het tracé door stedelijk gebied van Zoetermeer en Leiden gaat. Busbanen op de N206 en de Lamenschansweg en verkeerslichtenbeïnvloeding op diverse locaties bevorderen een vlotte doorstroming en maken de hoge exploitatiesnelheid mogelijk.

Halte

De haltes hebben met de invoering van het nieuwe concept een ware metamorfose ondergaan. Het R-net concept voorziet in ruime halteperrons, verhoogde instap, overkapping over een grote lengte en goede herkenbaarheid met open zichtlijnen.

Reisinformatie

Op alle haltes is dynamische reisinformatie aangebracht. Deze vermeldt de wachttijd tot de eerst volgende bus en een of meer daarop volgende bussen.

¹ Op basis van de concessievoorwaarden wordt uitgespaarde dienstregelingstijd opnieuw ingezet in extra ritten zodat de totale dienstregelingstijd gelijk blijft.

² Door toenemend oponthoud is de rijtijd per september 2015 naar boven bijgesteld. Deze bijstelling staat los van de invoering van het R-net concept.



Fietsenstalling

Op alle tussengelegen haltes zijn fietsenstallingen gerealiseerd. Bij de Leidse haltes Breestraat en Korevaarstraat is dit niet mogelijk omdat het dwarsprofiel van de straat hiervoor geen ruimte biedt. Bij diverse haltes was al sprake van stallingsvoorzieningen, variërend van enkele klemmen (bv. Zoetermeer Marsmanhove) tot ca. vijftien klemmen met een kap (Zoeterwoude Dorp). Alle stallingen zijn nu uitgevoerd in R-net kwaliteit met aanbindmogelijkheid en overkapping. Het aantal plekken varieert per locatie naar behoefte.

Een fotovergelijking met Streetview mag de impact ervan illustreren. Bij de halte Zoeterwoude is de oude abri (type 'bushokje') vervangen door een grote abri die plaats biedt aan een groter aantal reizigers. Het perron is verbreed en verlengd en voorzien van railing. Er is een toegankelijke hellingbaan aangebracht. Ook de looproute is verbreed en de fietsenstalling is uitgebreid en verbeterd met aanbindmogelijkheid en voorzien van een grotere overkapping.



halte Zoeterwoude Dorp in 2009



halte Zoeterwoude Dorp in 2015



Deze wijzigingen zijn meer dan alleen een ander kleurtje op de bus en het haltebord. De halte is niet meer een plek waar toevallig de bus stopt, het spreekt duidelijke beeldtaal: hier wordt met het openbaar vervoer gereisd³.

³ De lege fietsenstalling en het ontbreken van verkeer is geen gemiddeld beeld op deze locatie. Mogelijk is deze Google Streetview opname (mei 2015) gemaakt op een vroeg uur in het weekend of op een feestdag.



4. Omgevingsfactoren

Een grote groei of teruggang van het aantal reizigers in een korte tijd heeft vaak te maken met het openen of sluiten van grote publiek trekkende bestemmingen: grote kantoorlocaties, onderwijsinstellingen bijvoorbeeld. Deze typen locaties kennen – mits goed bereikbaar – een hoog ov-aandeel. Het aantal reizigers kan hiermee snel groeien (en dalen). Ook omleidingen als gevolg van werkzaamheden kunnen de reizigersaantallen sterk beïnvloeden: reizigers reizen niet met de bus of met andere lijnen. Tot slot hebben we gekeken naar het effect van marketingacties.

Ruimtelijke ontwikkelingen

Een rondgang langs de ruimtelijke ontwikkelingen langs lijn 400 heeft in 2015 geen nieuwe bestemmingen opgeleverd met een aanzienlijke aantrekkingskracht op reizigers. De enige substantiële locatie is het ROC aan het Bètaplein nabij halte Leiden Lammenschans maar die werd al geopend ruim voordat R-net 400 van start ging. We hebben geen aanleiding gevonden om te veronderstellen dat de groei zijn oorzaak vindt in ruimtelijke ontwikkelingen.

Herinrichting Breestraat

In het najaar van 2014 heeft de gemeente Leiden de Breestraat opnieuw ingericht. De straat is van gevel tot gevel opnieuw aangelegd. Daarvoor was de Breestraat ruim vier maanden geheel afgesloten. Deze operatie is intensief voorbereid en er is van september tot medio december een volledig aangepaste dienstregeling gereden. De dienstvoering van de regionale lijnen is daarbij zoveel mogelijk ontzien. Q-liner 365 heeft een andere route gereden (in plaats van Korevaarstraat-Breestraat nu St.Jorissteeg-Hooigracht-Pelikaanstraat-Langegracht). De frequenties zijn nagenoeg ongewijzigd gebleven. Het rijtijdverlies heeft Arriva gecompenseerd door beperkingen door te voeren in de stadsdienst. Daar zijn minder DRU's ingezet. Bovendien zijn alle stadslijnen geknipt ter hoogte van Leiden Centraal. Hiermee werd voorkomen dat het rijtijdverlies op de omleidingsroute de dienstuitvoering op de andere kant van de lijnvoering verstoorde. Voor lokale verplaatsingen werd de Q-liner hiermee een aantrekkelijke optie. De frequentie was beduidend hoger dan die van de parallel rijdende stadslijnen. Normaal gesproken hebben de stadsdiensten het voordeel dat zij voorbij het station ook nog andere bestemmingen in Leiden rechtstreeks aandoen. Maar door de stationsknip tijdens de werkzaamheden viel ook dat aspect weg. Wij vinden het aannemelijk dat de groei van het lokaal vervoer in Leiden op Q365-reizigers in de tweede helft van 2014 en de sterke terugval van lokaal vervoer na december 2014 Op R-net 400 hiermee te maken had.

Marketingsacties

Arriva heeft in februari een marketingsactie⁴ gevoerd (“NIEUW bij u in de buurt: R-net”). Deze campagne was gericht op de inwoners van Zoetermeer, Stompwijk en Zoeterwoude. Er is een speciale folder verspreid met informatie over de nieuwe productformule en de reismogelijkheden. Ook was een kortingsbon opgenomen waarmee o.a. voor € 2,- een dagkaart besteld kon worden. Er zijn ongeveer 100 dagkaarten verkocht.

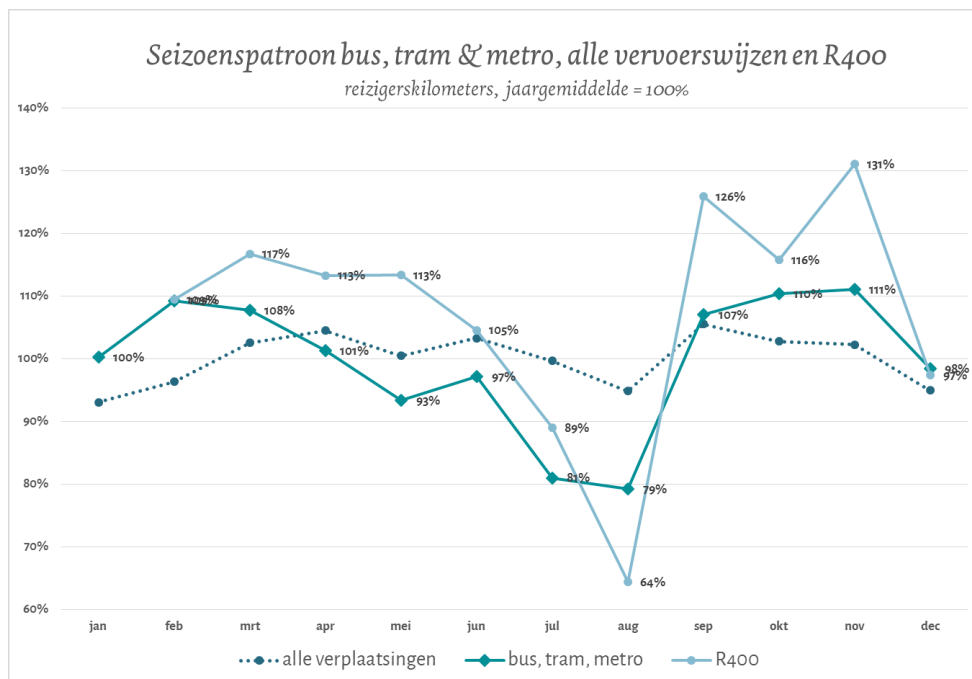
Van de deelnemers hebben er 36 meegedaan aan een gebruikersonderzoek. Het reismotief winkelen scoorde hoog (meer dan de helft) en dat is afwijkend van het reguliere

⁴ Zie voor een uitgebreidere beschrijving bijlage 1.



beeld op de lijn. Overigens strookt dat wel met uitprobeeracties. Pendelritten naar werk of school staan onder tijdsdruk; reizigers zijn zeer terughoudend om daarmee te experimenteren. Die tijdsdruk is er niet bij winkelen. Dan heb je als nieuwe reiziger alle tijd en ruimte om je weg te vinden in het onbekende.⁵ Naast het uitprobeereffect heeft de actie vooral bijgedragen aan de vergroting van de naamsbekendheid van de lijn. Een derde van de deelnemers had vooraf nog nooit gehoord van de naam 'R-net'. Zo'n hoge tevredenheid van deelnemers (rapportcijfer 8,4) werkt door in mond-op-mond reclame in de sociale omgeving van deel deelnemers.

Het is daarmee aannemelijk dat de actie een gunstig effect heeft gehad op het gebruik van R-net 400. We hebben het gebruik van R-net 400 tussen februari en juli 2015 vergeleken met het gebruikelijke seizoenspatroon van bus, tram en metro. Maar scoort dan altijd iets lager dan februari, terwijl R-net 400 juist van februari op maart juist een groei laat zien, die bovendien het hele voorjaar beklijft. Normaal gesproken zakt het busgebruik tussen februari en juni met 10-15%. Dat zomereffect treedt ook op bij R-net 400 maar pas in juni en het gebruik is 8 procentpunten hoger dan het landelijke seizoenspatroon. De zomerdip van augustus is dieper dan gemiddeld, dit duidt op hoog aandeel forenzen en scholieren. De dip in oktober komt volledig als gevolg van herfstvakantie in week 43. Het najaar als geheel ligt hoger dan het voorjaar: de groei zet het hele jaar door.



^{*)} Bron: CBS – Mobiliteit in Nederland 2010-2014. Gegevens R-net 400 afkomstig uit OVC-data Arriva van 2015. De percentering van R-net 400 is geijkt op btm-februari om een vergelijkbaar patroon te genereren.

Marketing alleen bepaalt zelden het succes van een product, zeker niet bij een indirect product als een vervoerdienst. Er is wel aanleiding om te veronderstellen dat de marketingactie het uitnutten van het groeipotentieel heeft versneld.

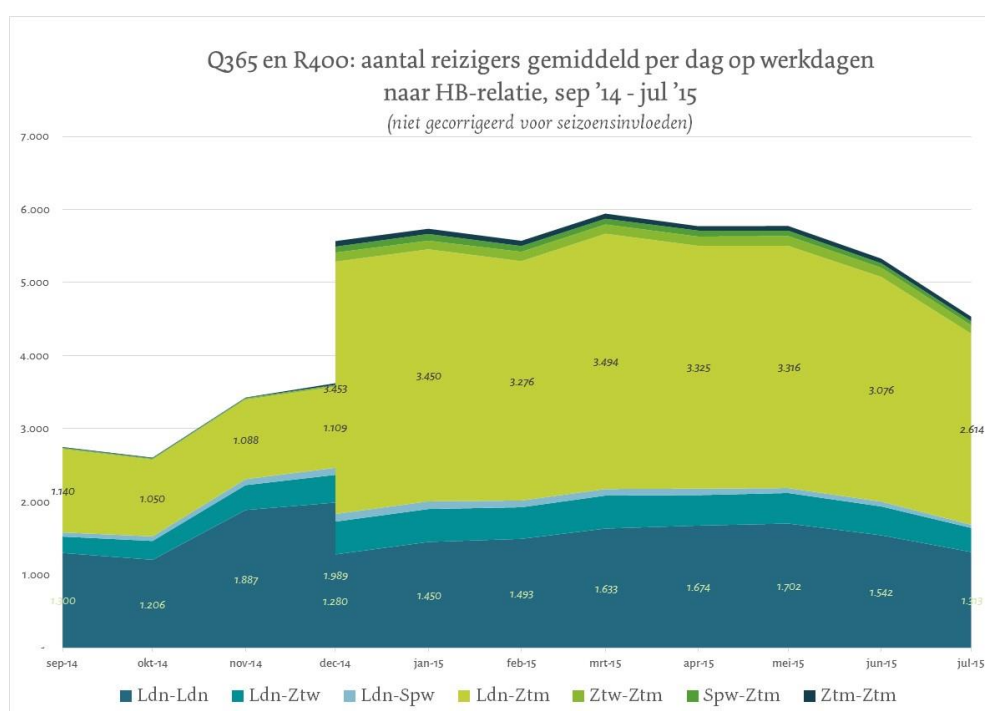
⁵ Dat zelfde beeld deed zich voor bij de opening van de metrolijn van Rotterdam naar Capelle in 1994. Aanvankelijke was de bezetting laag en de eerste groei kwam op de zaterdagen. Toen de Capellenaren na een middagje winkelen in Rotterdam centrum overtuigd waren van het gebruiksgemak van de metro, begon ook de Capelse forens de metro te gebruiken.



5. Analyse OVC-data

De eerste stap in de evaluatie was het analyseren van de reizigersgroei op basis van OV Chipkaart data van R-net 400. Daarbij wilden we een vergelijking maken met de ovc-data van Q365 in 2014. Arriva heeft bestanden aangeleverd van september 2014 t/m juli 2015. In deze ovc-uitdraaiën zijn gegevens opgenomen van o.a. instaphalte, uitstaphalte, in- en uitstapplaats en kaartsoort. Het gaat om maandrapporten met als laagste detailniveau de afzonderlijke ritnummers. Inmiddels reist meer dan 95% van de reizigers op een eigen OV Chipkaart.

Doel van de analyse was om de groei ruimtelijk te lokaliseren, om na te gaan welke HB-relaties de grootste groei hebben gegenereerd. Dat leverde het volgende beeld op:



Initiële analyse: de enorme discontinuïteit wijst op meetfouten

Deze vreemde uitkomsten wezen overduidelijk op een meetprobleem. In het najaar van 2014 leek het aandeel lokaal vervoer in Leiden op Q365 ongeveer 50% van de totale vervoerwaarde te zijn; dat is voor een regionale verbinding onverklaarbaar hoog. Bovendien liet de overgang medio december 2014 van Q-liner 365 naar R-net 400 een verdriedouving zien van de relatie Zoetermeer –Leiden (van 1.100 naar 3.450 instappers per dag). Dat het aantal lokale reizigers in Leiden fors daalde, achten wij gezien de bespreking van de werkzaamheden Breestraat wel aannemelijk. De reisrelaties van Zoeterwoude en Stompwijk met Zoetermeer, in Q-liner 365 vrijwel onzichtbaar, nam ook fors toe. Een toename van 3.500 naar 5.500 ritten per werkdag van de tweede naar de derde week van december kan niet als een reële groei worden beschouwd. Er waren **meetfouten** in het geding.

Uitgebreide diepte analyses hebben uitgewezen dat de data van Q365 gebrekkig waren. De lijnvoering (haltevolgorde) zat er niet goed in, waardoor de applicatie geen zinvolle bezettingen langs het traject genereerde. Ook bleken een aantal belangrijke haltes,



waaronder Zoetermeer-CentrumWest, geen of onwaarschijnlijk weinig instappers te hebben. Pogingen om de kennelijk ontbrekende ritten statistische te imputeren zijn niet gelukt, vooral om de hiaten van maand tot maand een grillig patroon vertoonde. Het noodzakelijke extra onderhoud aan de bestanden als gevolg van de langdurige omleiding voor de werkzaamheden Breestraat, zullen het geheel geen goed gedaan hebben.

Om deze moeilijkheden te begrijpen is het goed om iets dieper in te gaan op de aard van ovc-data. De OV-chipkaart legt geen ritten vast maar transacties. Iedere keer dat een kaart wordt aangeboden (inchecken of uitchecken) vindt er een transactie plaats die in “de grote bak” met ovc-data terecht komt. Bij het uitchecken wordt weliswaar een rit afgerekend maar deze rit wordt niet als zodanig vastgelegd in de databank.

Bij het genereren van rapportages gaat het systeem ritten reconstrueren door bij iedere check-in transactie de bijbehorende check-uit te zoeken. Dit is een zeer intensieve analyse, omdat de alle ovc-data doorwerkt worden om vervolgens in de rapportage periode de *transacties* op R-net 400 te selecteren en te combineren tot *ritten*. De sleutel tot de combinatie is kaartnummer en eerstvolgende transactie. Tezamen levert dit ritten op met de kenmerken instap, uitstap, kaartsoort, etc. De problemen bij Q365-bestanden hebben ertoe geleid dat op diverse plekken in de lijn het *reconstrueren* van de ritten de combinatie van transacties niet gelukt is. Dat leidt tot een zeer scheve ondervertegenwoordiging van bepaalde reisrelaties in de op te vragen rapportages.

Overigens blijkt Arriva de datahuishouding voor R-net 400 wel goed op orde te hebben. In de geanalyseerde tabellen troffen wij geen hiaten aan en zij vertoonden herkenbare en stabiele patronen.

Als er zoveel dataproblemen in de OV-Chipkaart zitten, is er dan wel sprake geweest van reële reizigersgroei? Kunnen we uitsluiten dat de gerapporteerde groei louter voortkwam uit ‘administratieve verbeteringen’? Het antwoord daarop is volmondig ja. De kwartaalrapportages van Arriva zijn niet gebaseerd op ritten maar op check-in transacties. Voor het volgen van ontwikkelingen in de tijd zijn deze zeer betrouwbaar. Bovendien hoeft voor het genereren van deze rapportage-informatie geen ritten gereconstrueerd te worden, zodat de productietijd van de informatie kort is. Deze rapportages waren ook deze eerste signalering/bevestiging van de bijzondere ontwikkeling van reizigersaantallen.

Arriva heeft ons gegevens aangeleverd van de check-in transacties in de maanden maart en september van resp. 2014 (Q365) en 2015 (R400). Analyse daarvan leverde het volgende beeld op:

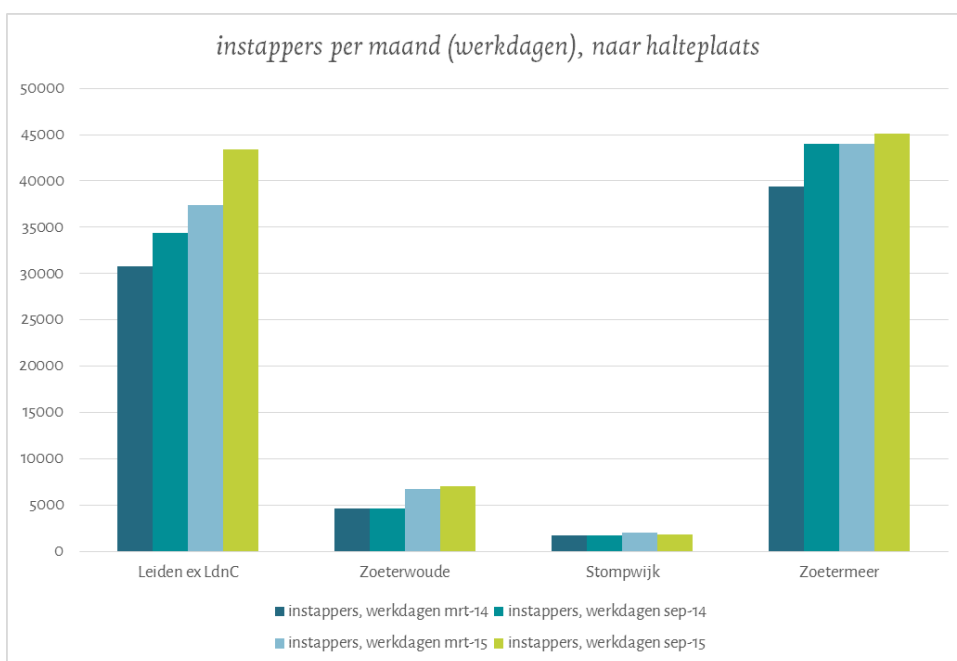
	instappers, werkdagen			groei		
	Q365 mrt-14	Q365 sep-14	R400 mrt-15	R400 sep-15	mrt14– mrt 15	sep14– sep15
instapplaats						
Leiden excl Leiden Centraal⁶	30765	34406	37411	43358	+22%	+26%
Zoeterwoude	4639	4600	6692	7012	+44%	+52%
Stompwijk	1706	1666	1979	1859	+16%	+12%
Zoetermeer	39369	43960	44016	45122	+12%	+3%
Totaal	76479	84632	90098	97351	+18%	+15%

Deze ogenschijnlijk eenvoudige tabel bevat een schat aan interessante informatie. We kunnen de groei enigszins lokaliseren. Een instapper in de heen richting genereert meestal ook een instap in de terugrichting. De dominante bestemmingsrichting is Leiden. Daar groeit het aantal instappers fors: een opstelsom van retourritten naar de her-

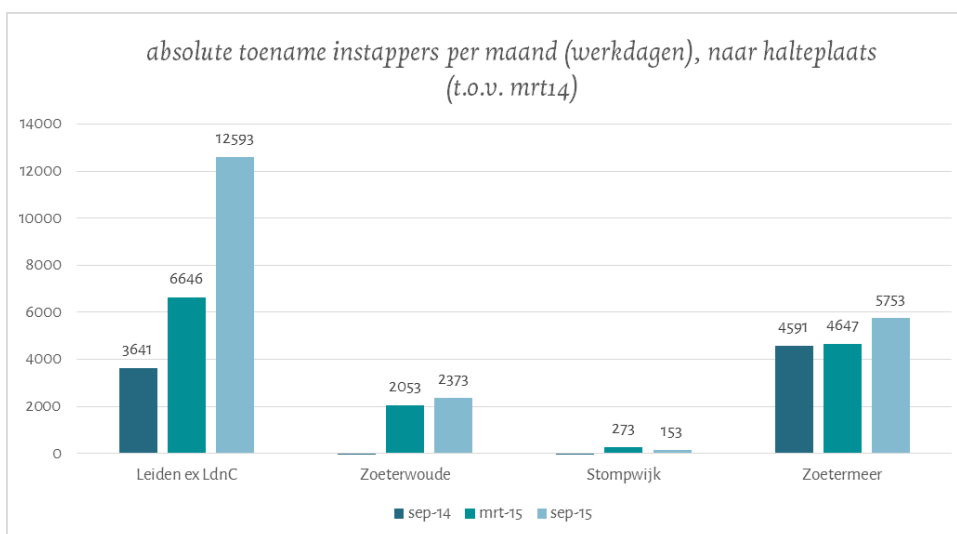
⁶ Halte Leiden Centraal is buiten deze vergelijking gehouden. In lijn Q365 was deze halte ook instaphalte voor de richting Leiderdorp-Schiphol. Bij ci-analyse kan geen onderscheid gemaakt worden in rijrichting.



komsten in de andere plaatsen. Zoetermeer is voor een klein deel een bestemming maar vooral herkomst van reizigers die naar Leiden gaan. Slechts een klein deel van de instapgroeï zijn retourritten naar de andere plaatsen. Instappers in Stompwijk en Zoeterwoude zijn vrijwel geheel herkomsten; er zijn immers nauwelijks publiek trekkende bestemmingen in deze plaatsen die vandaar retour instappen. De ontwikkeling van het aantal instappers is in deze plaatsen een vrij goede graadmeter voor het aantal reizigers uit deze plaatsen.



De HB-relatie Leiden-Zoetermeer is duidelijk dominant in lijn R-net 400. In absolute zin is de groei op die relatie doorslaggevend voor het succes op deze lijn. In de volgende diagram tonen we de verschillen:

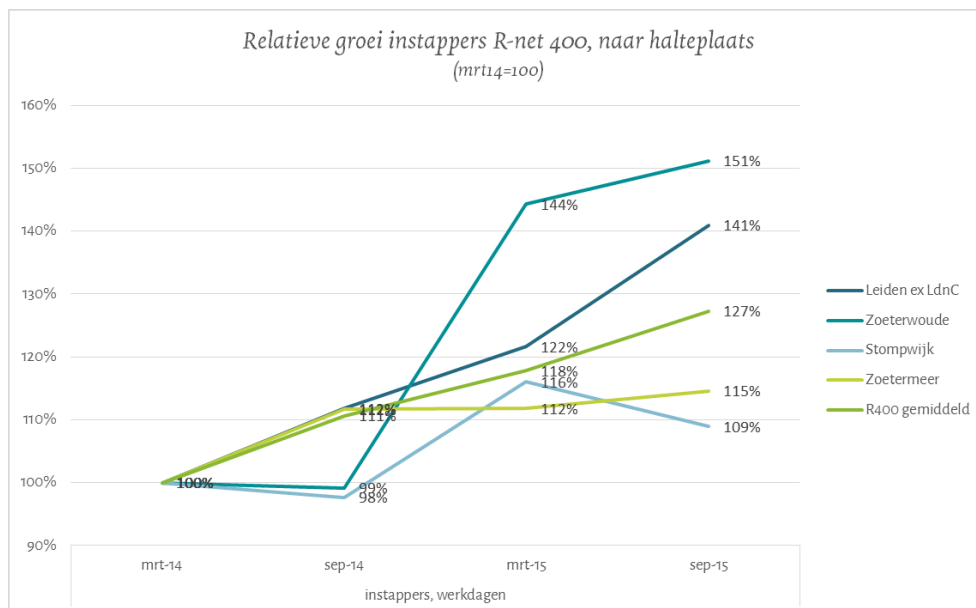


Leiden lijkt de grote 'winnaar' maar bedacht moet worden dat hierin ook de terugreïzende instappers naar de andere plaatsen zitten; d.w.z. groei uit bv. herkomst Zoeterwoude komt ook terug als retourrit in Leiden. Toch blijft er dan ook in Leiden nog een



heel behoorlijke groei van ca. 4.000 heen-instappers over! Er zit dus een aanzienlijke tweezijdigheid in lijn R-net 400, vanuit het oogpunt van exploitatie buitengewoon prettig...

In relatieve zin is vooral de ontwikkeling in Zoeterwoude opmerkelijk. Hier hebben de grootste vervoerkundige wijzigingen plaatsgevonden. De routevariant waarbij Q-liner 365 nog eenmaal per uur in zowel spits als dal de haltes in het dorp aandeed, is met R-net 400 vervallen. Bovendien is bij het P+R bij de A4 een nieuwe halte gemaakt. Opmerkelijk is daarom des te meer dat het aantal instappers in Zoeterwoude relatief het sterkst gestegen is. Tussen maart 2014 en september 2015 groeide het aantal instappers met maar liefst 51%⁷.



⁷ Hierbij is geen sprake van seizoensinvloeden: maart en september zitten op vergelijkbaar niveau in het seizoenspatroon, resp. 108% en 107% van het jaargemiddelde.



6. Reizigersonderzoek

Het onderzoek onder de reizigers van lijn R-net 400 bestond uit twee delen: een online enquête met werving van deelnemers op de halte en groeps gesprekken met reizigers. Voor de enquête is een gestratificeerde steekproef voorbereid. Het oogmerk was om vooral de reizigers uit de dorpen Zoeterwoude en Stompwijk in voldoende mate in het onderzoek te betrekken, om zicht te krijgen op de tevredenheid in relatie tot de vervoerkundige aanpassingen hier.

Om de deelname bereidheid niet te belemmeren is de vragenlijst beperkt gebleven tot feitelijke vragen en vragen over tevredenheid. In open antwoorden kon men opmerkingen, toelichting en eventueel suggesties voor verbeteringen aangeven. De gesprekken zijn gebruikt om meer kwalitatief inzicht te verkrijgen in de keuzeprocessen, afwegingen en welke aspecten daarin de doorslag geven. Daarmee proberen we zicht te krijgen op de succesfactoren van R-net 400.

De vragenlijst volgt qua achtergrond kenmerken en tevredenheid op hoofdlijnen het spoor van de OV Klantenbarometer. Dit grootschalige jaarlijkse onderzoek onder OV reizigers biedt een betrouwbaar referentiekader tot op het niveau van concessiegebieden (niet op lijnniveau). Door dezelfde vraagstelling te gebruiken kunnen we de score op lijn R-net 400 vergelijken met die in de gehele concessie Zuid-Holland Noord en alle vergelijkbare concessiegebieden in Nederland. Aanvullend hebben we gevraagd naar voor- en natransport, of ze ook met Q365 reisden. De vragenlijst is integraal opgenomen in bijlage 2.

6.1 Enquêteresultaten

Betrouwbaarheid

In de analyse van de enquête zou het aardig zijn om de resultaten te kunnen uitsplitsen naar nieuwe en bestaande reizigers. Op lijnniveau is dat een onmogelijke opgave. Dat zou betekenen dat de steekproef minimaal uit ruim 900 personen zou moeten bestaan (45% van ca. 2.000 dagelijkse reizigers). Uiteindelijk hebben 302 personen (ca. 15% van de reizigers) de enquête ingevuld, 83 nieuwe reizigers en 219 bestaande reizigers. De aantallen zijn echter te klein om uitsplitsingen te maken en bijvoorbeeld de kenmerken en tevredenheid van bestaande en nieuwe reizigers met elkaar te vergelijken. Het gerealiseerde betrouwbaarheidsniveau van de resultaten van nieuwe reizigers is slechts 71% met foutmarge van 9%⁸. Vanwege de kleine aantallen is het risico is te groot dat mogelijke verschillen op toeval berusten. Voor het bestuderen van de motieven van nieuwe reizigers zullen we gebruik maken van de kwalitatieve informatie uit de gesprekken.

Uit Stompwijk en Zoeterwoude komen gemiddeld een kleine 400 reizigers naar R-net 400. In de steekproef hebben we er ruim 50 aangetroffen. Dit is volstrekt onvoldoende om betrouwbare uitspraken over deze afzonderlijke groep te doen (te vergelijken met de overige reizigers). Het gerealiseerde betrouwbaarheidsniveau van de resultaten van de dorpsbewoners is slechts 57% met een foutmarge van 12%.

Voor de steekproef als geheel hebben we met 302 respondenten een betrouwbaarheidsniveau van 94% met een foutmarge van 5% gerealiseerd.

⁸ Dat betekent dat de kans 71% bedraagt dat de werkelijkheid minder dan 9% van de gevonden uitkomst afwijkt, dus 29% kans op een afwijking van 9% of meer. De wetenschappelijke norm is betrouwbaarheid 95%, foutmarge 5%.



HB-relaties

De in- en uitstaphaltes zelf zijn minder interessant; we hebben de mensen niet naar hun woonplaats gevraagd en weten dus niet op de geënquêteerde rit de heen of de thuisreis betrof. Wel hebben we de HB-relatie in beeld brengen (daar was het om te doen). We hebben de volgende HB-relaties onderscheiden:

- Zoetermeer Centrum West – Leiden Centraal (helemaal van begin tot eindpunt)
- overig Zoetermeer –Leiden
- Zoeterwoude en Stompwijk naar Leiden en (in minder mate) Zoetermeer
- lokaal vervoer in Zoetermeer of Leiden.

HB-relatie	aantal	percentage
beginpunt-eindpunt	118	39,1%
overig Zoetermeer - Leiden	103	34,1%
herkomst Stompwijk & Zoetermeer	56	18,5%
lokaal Zoetermeer of Leiden	25	8,3%
Totaal	302	100,0%

Een groot deel van de reizigers, ongeveer 40%, reist van begin tot eindpunt mee. Zowel voor stadsdiensten als voor traditionele streeklijnen is dat a-typisch:

- stadslijnen verbinden doorgaans twee buitenwijken met elkaar via het treinstation en stadscentrum. Vanaf het beginpunt is de bezetting laag en die neemt naar het centrum steeds verder toe. In het centrum ligt dan vaak een breuk in het vervoer; vrijwel alle reizigers stappen uit en nieuwe stappen op in de richting van het eindpunt. De bezetting daalt gestaag op weg naar het eindpunt.
- streeklijnen verbinden traditioneel een gebied tussen twee aan weerszijden gelegen centra. Het patroon van bezetting is omgekeerd aan die van stadslijnen. Bij beginpunt vol, halverwege iedereen uitgestapt en daarna geleidelijk weer vol op weg naar het andere centrum.
- in beide gevallen kampen deze lijnen met eenzijdigheid, als het eerste deel van de lijn een drukke spitsrichting is, is het tweede deel een slecht bezette tegenrichting van de spits de andere kant op. Dat maakt dat zowel stads- als streeklijnen zo lastig in de exploitatie zijn.

R-net 400 verbindt twee grote knooppunten (en hun omliggende herkomsten en bestemmingen). Dat maakt dat de lijn *over de gehele lengte* een goede bezetting kent en dat er nog enigszins tweezijdigheid inzit. De lokale functie in Leiden (voor-natransport op de trein) sluit wonderwel naadloos aan op de verbindende functie. In de ochtend vindt het lokale natransport plaats in de tegenrichting van de regionale spitsrichting. Zoetermeerse uitstappers bij Lammenschans maken plaats voor lokaal voortransport naar Leiden Centraal. En in de middag in omgekeerde richting precies hetzelfde. Dat biedt gunstige voorwaarden voor een optimale bezetting over het hele traject.

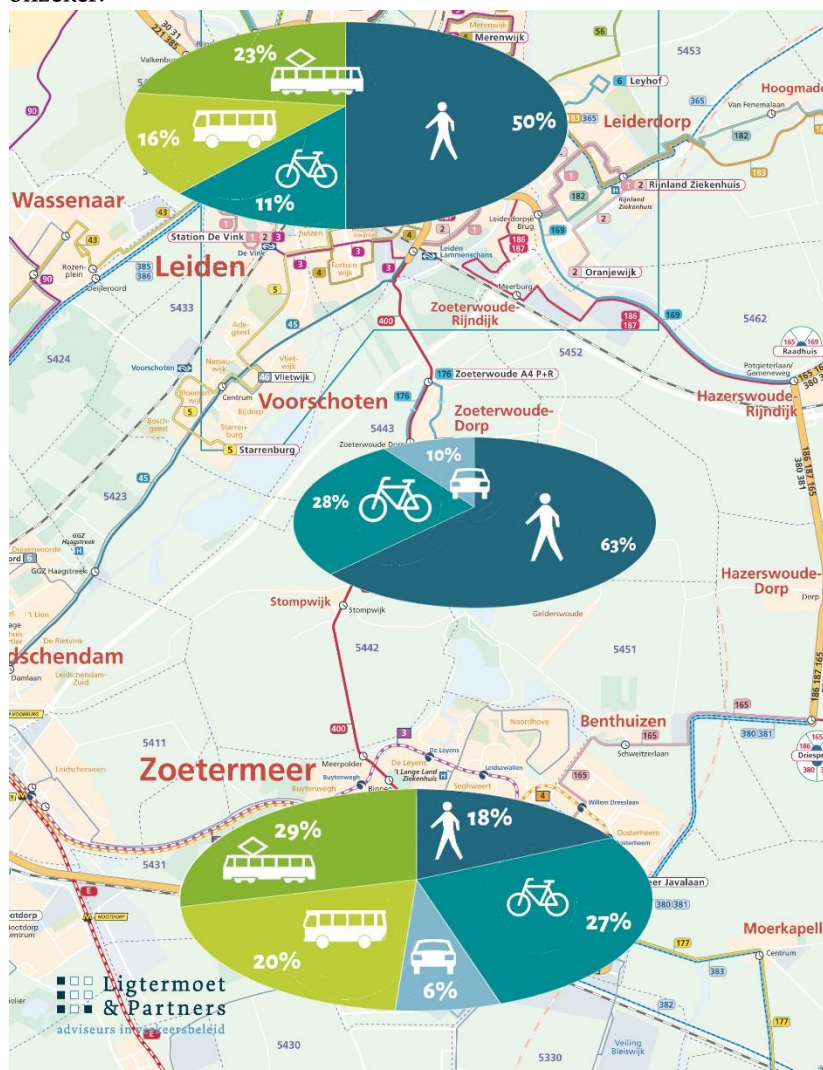
Voortransport

De deelnemers is gevraagd hoe zij naar de halte kwamen. De verdeling is a-typisch voor een buslijn. Slechts één op drie reizigers komt te voet naar de halte en maar liefst 40% met bus, trein (Leiden) of Randstadrail (Zoetermeer). Dat is voor een buslijn erg hoog, zelfs voor treinstations is dit een uitzonderlijk hoge score. Een op vijf reizigers komt met de fiets naar de halte. Dat is licht vertekend omdat daar ook retourritten in Leiden bij zitten. Bekend is het overheersende natransport (en dus voortransport bij retourritten) lopen is.



voortransport naar de halte	aantal	percentage
lopend	103	34,1%
fiets	67	22,2%
auto	14	4,6%
bus	48	15,9%
trein/RandstadRail	70	22,3%
Totaal	302	100,0%

We hebben het voortransport ook bekeken naar opstapplaats. Bedacht moet worden dat deze uitsplitsing niet zo betrouwbaar is, zeker die van Stompwijk en Zoeterwoude is onzeker.



voortransport naar R-net 400 naar opstapplaats

R-net 400 en ZHN-concessiebreed

Diverse vragen zijn identiek aan die in de OV-Klantenbarometer 2014. Hiermee kan het profiel van de R-net 400-reizigers vergeleken worden met die in de gehele concessie Zuid-Holland Noord. De achtergrond kenmerken van referentieconcessies in ander edelen van Nederland of heel Nederland zijn niet gepubliceerd (alleen de rapportcijfers).



Reismotief	R-net 400	ZHN-concessie
wonen	10%	32%
werken	47%	18%
onderwijs	30%	26%
winkelen	4%	4%
sporten	0%	1%
bezoek	10%	10%
anders	2%	9%

Leeftijdsklasse	R-net 400	ZHN-concessie
0-17	6%	15%
18-27	51%	54%
28-40	19%	12%
41-64	22%	13%
65+	3%	5%

Geslacht	R-net 400	ZHN-concessie
man	49%	43%
vrouw	51%	57%

Beschikbaarheid auto	R-net 400	ZHN-concessie
ja	42%	31%
nee	58%	69%

Reisfrequentie	R-net 400	ZHN-concessie
0-1 keer per week	12%	27%
2 keer	12%	13%
3 keer	10%	11%
4 keer	17%	13%
5 keer	27%	17%
meer dan 5 keer	22%	19%

Nieuwe Reizigers

We hebben de deelnemers gevraagd of zij in 2014 ook gebruik maakte van Q365. Het blijkt dat 28% van de reizigers nieuw is.

Ook met Q365?	R-net 400
nee (vrijwel) nooit	28%
ongeveer even vaak	61%
nu vaker	7%
nu minder vaak	4%

De deel van deze nieuwelingen betreft nieuwe eerste jaars studenten. Normaal gesproken vernieuwt ongeveer 25% van de studentenreizigers zich doordat eerste jaars de plaats innemen van net afgestudeerden. Bovendien hebben eerstejaars meer onderwijs contacturen dan ouderejaars. Met een studentenaandeel van 30% schatten wij het 'natuurlijk verloop' alleen al in de categorie studenten op ca. 10%. Ook door arbeidsmobiliteit ontstaat natuurlijk verloop en spontane aanwas. Als we ervan uitgaan dat per jaar gemiddeld ca. 10-15% van de werkenden van baan verandert en dat vertrek en aanwas zich in evenwicht houdt, dan schatten we het net natuurlijk verloop onder werkenden op 5%. We vermoeden dat van de 28% nieuwe reizigers er ongeveer 15% natuurlijke ver-



loop en aanwas is. De 'reële' groei van nieuwe reizigers komt dan uit op $28 - 15 = 13\%$. Groei kan ook ontstaan doordat bestaande reizigers vaker gaan reizen. Het saldo van vaker en minder gaan reizen bedraagt 3% van de reizigers (Let op: er is niet gevraagd hoeveel vaker men is gaan reizen, dit is slechts bruikbaar als indicatie). Deze uitkomst strookt met de geconstateerde reizigersaantallen van ca. 15% op jaarbasis.

Klanttevredenheid

klanttevredenheid	R-net 400	ZHN-concessie	referentie NL
Netheid voertuig	7,8	7,6	7,4
Reisinformatie halte	7,3	7,2	7,4
Betrouwbaarheid	6,8	7,2	7,2
Snelheid	7,6	7,5	7,6
Frequentie	7,4	7,0	7,1
Veiligheid halte	7,6	7,9	7,9
Algemene beoordeling	7,9	7,6	7,6

Opmerkelijk is dat de hoogste score van R-net 400 de *algemene beoordeling* is. Geen enkele onderdeel scoort zo hoog als de tevredenheid over het totale product. Een 7,9 als gemiddelde is werkelijk een zeer goede score. Op onderdelen is er wel wat aan te merken maar dat staat een tevreden eindoordeel geenszins in de weg. Bij de bespreking van de uitkomsten van de gesprekken komen we daarop terug.

Wat is belangrijk?

Behalve de tevredenheid over verschillende aspecten is het relevant om te weten welke aspecten de reizigers belangrijk vindt. We hebben de deelnemers gevraagd om de drie belangrijkste aan te kruisen. Het vaakst genoemde aspecten zijn:

- de wachttijd (genoemd door 81% van de deelnemers);
- snelheid (75%)
- betrouwbaarheid (56%).

Dit zijn de conventionele vervoerkundige kwaliteitseisen. Alle andere aspecten worden aanzienlijk minder vaak genoemd. Hier doet de piramide van Maslow zich gelden, met de hiërarchie van behoeften. De basis moet op orde zijn en dat blijft altijd belangrijk. Overigens scoort R-net 400 goed op deze punten. Door de zeer hoge frequenties in de spits (iedere vijf minuten) is de wachttijd erg kort. Ook de snelheid scoort heel goed met een exploitatiesnelheid van 30 km/u laat R-net 400 in de spits alle andere vervoerwijzen achter zich. De betrouwbaarheid scoort minder goed. Als het gaat om reiszekerheid (er gaat altijd wel een bus) is het geen probleem. Maar de regelmaat in de dienstuitvoering is kwetsbaar. Een knelpunt in de doorstroming leidt direct tot grote aantallen op de halte. Bovendien is de onregelmatigheid pijnlijk zichtbaar op de reisinformatiepanelen.



Wat is belangrijk?*)	aantal	% antwoorden	% respondenten
snellheid	211	26,7%	74,8%
wachttijd	228	28,9%	80,9%
stallen fiets	32	4,1%	11,3%
betrouwbaarheid	159	20,1%	56,4%
reisinformatie	80	10,1%	28,4%
comfort halte	6	0,8%	2,1%
herkenbaarheid halte	2	0,3%	0,7%
comfort bus	59	7,5%	20,9%
herkenbaarheid bus	10	1,3%	3,5%
anders	3	0,4%	1,1%
Totaal	790	100,0%	280,1%

*) de respondenten hebben maximaal drie aspecten aangekruisd.

Dit wil overigens niet zeggen dat de overige aspecten onbelangrijk zijn. Maar die komen pas in beeld als de basis goed is. Dat betekent dus dat het alleen zin heeft om de upgrade van materieel en haltes in R-net stijl op lijnen die op de basiskenmerken hoog scoren. De uitkomsten van deze enquête ondersteunen de R-net uitgangspunten.

Klantenbinding

Dat R-net 400 door de huidige reizigers als een geschikt product wordt beoordeeld, wordt nog eens onderstreept door hun binding met R-net 400. Maar liefst 95% verwacht de komende tijd klant te blijven, waarbij slechts 1% daarover twijfelt. Bovendien zou 93% bus R-net 400 aanraden bij vrienden en bekenden, tegenover 1% twijfel. Voor een product dat afhankelijk is van herhalingsaankopen van trouwe klanten is dit een heel goede score.

	zeker niet		zeker wel		
blijft u gebruik maken?	-	1%	14%	40%	45%
zou u R-net 400 aanraden?	-	1%	6%	22%	71%

6.2 Gesprekken

In de gesprekken met reizigers zijn we op zoek gegaan naar de afwegingen die zij maken om voor hun verplaatsingen voor de bus te kiezen. Door de elementen van het R-net concept daarmee te vergelijken, krijgen we zicht op de succesvolle factoren die hebben bijgedragen aan de groei op R-net 400.

Er zijn twee groepsgesprekken gehouden, een met reizigers uit Zoeterwoude en Stompwijk en een in Zoetermeer. Beide gesprekken waren zeer informatief en gaven in aanvulling op de enquête inzicht het keuzeprocess van de reizigers. Helaas bevonden zich in de deelnemers geen nieuwe reizigers die voor het eerst met R400 naar leiden reisden.

OV gebruik en alternatieve routes

Alle gespreksdeelnemers waren dagelijkse reizigers, de meeste forenzen, een student en een scholier. Sommige forenzen doen het al vele jaren en vertellen nog anecdotes uit de tijd van ZWN, Connexion, lijn 32 en de eerste spitslijn 206 De meeste hebben vanaf het eindpunt ook nog natransport: ze reizen door naar bijvoorbeeld Schiphol, Hoofddorp of



Delft. Een deelnemer gaat lopend verder naar het LUMC, een ander met bedrijfsvervoer vanaf het station. Niet iedereen reist alle dagen met de bus. De student en scholier reizen ook wel met eigen vervoer (brommer, fiets), vooral in de zomer. Iemand anders woont dicht bij station Zoetermeer en gaat soms met de trein als de agenda van die dag daar aanleiding toe geeft. Een persoon gaat ook naar Den Haag en Rotterdam met het openbaar vervoer. De meeste reizen alleen naar werk/school met het openbaar vervoer want privé reizen vinden ze te duur met ov. De dorpingen gebruiken de bus ook naar andere bestemmingen in Leiden, zoals bijvoorbeeld het Rijnland Ziekenhuis.

De Schipholwerkers hebben de meeste ervaring met andere alternatieven. De oudgedienden hebben vroeger eerst met de auto gependeld en toen dat niet meer ging met de Sprinter, later Randstadrail, naar Den Haag en vandaar met de trein naar Schiphol. Nu ze met de snelle bus via Leiden reizen, hebben ze het beste alternatief gevonden. De dorpingen uit Stompwijk en Zoeterwoude hebben geen alternatieve route, of je moet eigen vervoer hebben. R-net400 is anders de enige verbinding met de buitenwereld.

Wachttijd

Wat maakt vanuit Zoetermeer R-net via Leiden aantrekkelijker dan de trein via Den Haag en dan verder reizen naar bijvoorbeeld Haarlem, Hoofddorp of Schiphol? In beide gevallen is het maar één keer overstappen. Voor velen met R-net zelfs twee keer als zij met Randstadrail naar Centrum West reizen. De verklaring is dat overstappen op station Laan van NOI het knelpunt is. Evident is dat de ambiance van dit station zich natuurlijk niet kan meten met dat van Leiden Centraal. Maar doorslaggevend blijkt de wachttijd. Randstadrail en R-net rijden in de spits op zeer hoge frequentie, waardoor de overstap al snel als naadloos wordt ervaren. Op Centrum West is dat goed geregeld: R-net vertrekt op het eerste perron en ligt mooi beschut tegen het stationsgebouw. Enkele jaren terug heeft NS de dienstregeling aangepast waardoor de treinen vanuit Den Haag Centraal naar Leiden-Amsterdam niet meer op Laan van NOI halteren. Daarmee halveerde het aantal vertrekmomenten van iedere 7 minuten naar iedere 15 minuten. Nadeel is dat je dan in de ochtend overstapt van hoogfrequent op laagfrequent. Dat voelt als een ernstig kwaliteitsverlies (wachttijd scoort het hoogst in de belangrijke klantwensen). Op Leiden Centraal zijn er wel 8 vertrekmomenten per uur naar Schiphol en dat biedt een soepele aansluiting, bovendien in een aangename ambiance.

Betrouwbaarheid

Ander belangrijk aspect is de onbetrouwbaarheid van de dienstuitvoering op het spoor. Die laat sterk te wensen over. Het zijn niet zo zeer de vertragingen (die zijn er op R-net 400 ook) maar vooral de verstoringen. Wisselstoringen of aanrijdingen met een persoon betekenen dat de treindienst er meteen enkele uren uitligt - dat komt bij R-net nooit voor. *'R-net rijdt altijd! Weer of geen weer. Er is best wel eens vertraging of een bus die uitvalt maar dan komt zo weer de volgende bus'*, aldus verwoordde een reiziger de robuustheid van R-net.

Comfort

R-net onderscheidt zich van andere busdiensten door het hoge comfort in de bus. Een van de deelnemers reisde eerder met bus 72 uit Rokkeveen naar Centrum-West: *'vergeleken met R-net het comfort van een plank'*. Nu parkeert hij zijn auto bij R-net halte Meerpolder (de andere kant van Zoetermeer) en slaat de oncomfortabele stadsbus over.



Het R-net concept

Voor veel reizigers is de omslag van Q365 naar R-net toch vooral cosmetisch: bus in een rood kleurtje. Q365 had al veel van de hoogwaardige kenmerken van het R-net concept. Maar de haltevoorzieningen dan? Dat is wel een heel zichtbaar element van R-net maar daar wordt met meer dan gemengde gevoelens over gesproken (eufemisme). In de eerste plaats maakt de chique uitstraling zijn verwachtingen qua comfort helemaal niet waar. *'Heel geschikt voor een subtropisch land waar het alleen regent als het windstil is'*, aldus een deelnemer. In de ochtend is de hoofdrichting Zoetermeer - Leiden, dus alle haltes staan aan de oostzijde van de route met de open kanten naar zuiden en westen! Ze bieden dus geheel geen beschutting tegen wind en regen die overwegend uit zuidwestelijke richting komt aan waaien. Bijkomende ergernis is het doorverwijzen van klachten. *'Arriva, gemeente en provincie wijzen allemaal naar elkaar maar niemand voelt zich verantwoordelijk'*, zo verhaalt men over klachten en over meldingen van storingen en schades.

Even in de mopperstand...

In gesprek over de bus komt de het gesprek al snel over de dagelijkse ergernissen die men graag kwijt wil. De toon niet zozeer verontwaardigd maar meer bezorgd en teleurgesteld. Dat laatste omdat men niet begrijpt dat bepaalde zaken niet (kunnen) worden opgelost. *'En toch zijn we blij met de bus'*, herhaalt een deelnemer meer malen, waarmee hij tevens benadrukt dat de vele opmerkingen juist voortkomen uit de hoge waardering voor R-net 400. Het is een uiting van betrokkenheid. *'We mopperen graag over dingen waar we van houden.'* Juist omdat het zo'n goed product is, wil men graag dat bepaalde randverschijnselen ook nog worden verbeterd. Omdat men er nog jaren gebruik van wil maken.

Niettemin even een rondgang langs de belangrijkste minpunten:

- regelmaat
Door het drukker verkeer komt de bus in de ochtend Zoetermeer haast niet meer uit. Dat is vooral sinds september 2015 bijna dagelijks het geval vanaf half achtkwart voor acht, vooral bij slecht weer. De regelmaat raakt er ook door verstoord, waardoor sommige bussen overvol zijn en dan weer kort op elkaar rijden. Na halte Meerpolder komt er beweging in maar ook de rotonde in N206 bij Stompwijk zorgt voor oponthoud. Hier ontbreekt een vrije baan voor de bus.
- route door Zoeterwoude
De pijn van het verdwijnen van de route door het dorp wordt nog steeds gevoeld. Vooral voor ouderen was de beschikbaarheid van een vertrekmogelijkheid dichtbij fijn. Maar ook toen Q365 nog wel door het dorp ging, koos men zelf toch meestal voor opstappen langs de N206. Wachtijd en snelheid winnen het kennelijk ruim van nabijheid. Overigens is de Dorpstraat na de herinrichting als verblijfsgebied ook niet meer geschikt voor het Qliner- en R-net materieel; de Qliner kon bepaalde bochten nog maar amper maken.
- haltecomfort
Veel onbegrip over het hoge *'tekentafel'*-gehalte van de R-net halte. Sommige denken met weemoed terug aan de ouderwetse bushokjes, daar had je tenminste nog beschutting. Een deelnemer meldt dat in de omgeving van Schiphol andere modellen R-net abri's staan die wel goede beschutting tegen wind en regen bieden.
- vertrekdiscipline
Het is eigenlijke iedere middag hetzelfde patroon op Leiden Centraal: er staan meerdere bussen op Leiden Centraal te wachten maar er komt soms meer dan tien minuten geen bus aanrijden. Dat er vertraging kan zijn, begrijpen de deelnemers wel. Maar dat een bus 'klaar' staat voor vertrek in het zicht van drommen wachtende rei-



zigers en maar niet komt, wekt onbegrip. Vooral als er dan twee kort achter elkaar vertrekken.

▫ vriendelijkheid

De ervaren reizigers kennen een groot deel van de vaste chauffeurs en wisselen onderling anecdotes uit over bepaalde types. De chauffeur maakt een groot verschil: *'als je een Speedy Gonzales hebt, dan heb je grote kans dat je de aansluitende trein gaat halen. Heb je een Slik de Slak dan weet je meteen dat je de volgende moet nemen.'* De meeste chauffeurs zijn vriendelijk en voorkomend maar met sommige kun je beter maar geen praatje aankopen. Dat hoort ook bij de folklore van de bus en de meeste deelnemers glimlachen instemmend bij die constatering. Vervelend is het als chauffeurs zich star en nors opstellen als er problemen zijn met de chipkaart apparatuur.

▫ 'dynamisch' busstation Leiden

Sinds het vertrek van Connexxion heeft de dynamische perrontoewijzing niet meer goed gewerkt. Nu staat op de vertrekstaat dat R-net 400 van drie mogelijke perrons vertrekt (5, 6 of 7). Welke dat uiteindelijk is, wordt pas op het allerlaatste moment duidelijk als de bus bij het perron zelf aankomt. Vervolgens komt een kleine stormloop op gang van het centrale wachtgebied naar het perron. Onbegrijpelijk dat de reiziger tot het laatste moment in onzekerheid over het vertrekperron moet verkeren.

▫ traag door de Breestraat

In tegenstelling tot de vlotte doorstroming langs Zoeterwoude en de Lamenschansweg, kruipt de bus met slakkengang door de Breestraat (maximumsnelheid 15 km/uur). In de vroege ochtendspits stapt er niemand uit (tussen 8 en 9 wel!) en lokale reizigers kunnen ook de stadsdienst gebruiken.

▫ prijs

Hoewel de tarieven met de invoering van R-net niet zijn gewijzigd, is er veel te doen over de prijs. Abonnementen zijn (met de ingang van de nieuwe concessie) soms fors duurder geworden en het wordt zeer gemist dat Arriva geen abonnementsvormen heeft in samenwerking met andere vervoerders, voor wie ook dagelijks naar de regio Den Haag reist. De verwachting dat de chipkaart het allemaal makkelijk zou maken, is voor abonnementsreizigers niet uitgekomen. Met een abonnement waar geen saldo op de kaart staat, kan straks ook de binnenkort te sluiten poortjes van Leiden Centraal niet gepasseerd worden. Men voelt zich de dupe van onstuitbare ontwikkelingen die de wereld nodeloos ingewikkeld maken.





Bijlage 1: Campagne: R-net, Februari 2015⁹

Doel:

Inwoners in Leiden e.o., Zoetermeer, Zoeterwoude en Stompwijk informeren over de nieuwe R-Net 400 productformule en enthousiasmeren om deze bus te gebruiken.

Doelstelling

Gezien het feit dat dit één van de drukste trajecten betreft (en sterk groeit, eerste kwartaal 10% meer check-ins) heeft Arriva geen harde groeidoelstellingen geformuleerd.

Aanpak

Via o.a. een huis- aan huis folder (oplage 50.000) zijn de inwoners van Zoetermeer, Zoeterwoude en Stompwijk geïnformeerd over deze nieuwe productformule. In de folder zat naast een aanbieding voor een lunch in Leiden ook een dagkaart voor €2. Net als altijd hebben we in deze folder ook visueel uitgelegd hoe je een reis plant via 9292.nl.

Arriva heeft de actie bewust in de voorjaarsvakantie laten lopen, gezien de drukte op deze lijn. Naast de folder is ingezet: een persbericht, Facebook, internet en 2 maal een ¼ advertentie in de een huis-aan-huisblad en een regionale krant op 18 en 25 februari.



Folder: mensen in Zoeterwoude kregen een uitgebreidere versie met meer info over buslijn 176/576.

Resultaat

Er zijn 105 bonnen ingeleverd bij de chauffeurs. Dat valt niet tegen gezien de korte actieperiode, dat het maar 1 lijn betreft, de actie niet gratis was en het beperkte verspreidingsgebied. Bij het restaurant Grote Beer zijn 18 bonnen ingeleverd. In de periode januari tot en met mei is deze lijn (traject Leiden-Zoetermeer) met 5,6% gegroeid (incheck+uitcheck) t.o.v. lijn 365.

We hebben een uitgebreid onderzoek gedaan onder 36 van deze reizigers.

Onderzoek

Hoewel het onderzoek niet representatief is, hebben wij u het onderzoek toch toe gestuurd. Het geeft immers wel een beeld hoe nieuwe reizigers tegen de lijn aankijken en hoe bestaande reizigers het vergelijken met de Qliner365. De deelnemers gaven de lijn gemiddeld een 8,4. Met name de kwaliteit van de haltes is onderscheidend t.o.v. de oude situatie. Aangezien een grote groep (44%) niet wist dat deze R-net lijn nu in hun omgeving rijdt zal deze informatieve folder ook van waarde zijn geweest voor de mensen die de folder wel hebben gelezen maar de lijn nog niet hebben gebruikt.

⁹ bijlage ontleend aan Arriva-rapportage aan provincie Zuid-Holland





Bijlage 2: Vragenlijst van de online enquête

1. “Vandaag uw mening voor het openbaar vervoer van morgen”

De provincie Zuid-Holland en Arriva werken aan snel en comfortabel openbaar vervoer. Zo is Q-liner 365 tussen Zoetermeer en Leiden omgevormd tot R-Net lijn 400. Met deze enquête kunt u aangeven wat u vindt van de nieuwe lijn 400. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Scherm 1

2. Op welke halte bent u ingestapt?
 - Zoetermeer Centrum West
 - Zoetermeer Woonhart (v/h Aïdaschouw)
 - Zoetermeer Binnenpark (v/h Marsmanhove)
 - Zoetermeer Meerpolder (v/h Muzieklaan)
 - Stompwijk
 - Zoeterwoude Dorp
 - Zoeterwoude P+R A4
 - Leiden Lammenschans
 - Leiden Korevaarstraat
 - Leiden Breestraat
 - Leiden Centraal

3. Hoe bent u naar de halte van lijn 400 gekomen?
 - lopend
 - fiets
 - auto
 - bus (overstap)
 - trein (overstap)
 - RandstadRail (overstap)

Scherm 2

4. Op welke halte bent u uitgestapt?
 - Zoetermeer Centrum West
 - Zoetermeer Woonhart (v/h Aïdaschouw)
 - Zoetermeer Binnenpark (v/h Marsmanhove)
 - Zoetermeer Meerpolder (v/h Muzieklaan)
 - Stompwijk
 - Zoeterwoude Dorp
 - Zoeterwoude P+R A4
 - Leiden Lammenschans
 - Leiden Korevaarstraat
 - Leiden Breestraat
 - Leiden Centraal

5. Hoe bent u vanaf de uitstaphalte verder gereisd?
 - lopend
 - fiets
 - auto



- bus (overstap)
- trein (overstap)
- RandstadRail (overstap)

Scherf 3

6. *Met welk vervoerbewijs heeft u gereisd?*¹⁰
- reizen op saldo OV-Chipkaart
 - studenten OV-kaart
 - abonnement op OV-Chipkaart
 - ander abonnement
 - kaartje gekocht in de bus
 - anders
7. *Hoe vaak heeft u de **afgelopen 7 dagen** deze rit gemaakt?*
- 0 of 1 keer
 - 2 keer
 - 3 keer
 - 4 keer
 - 5 keer
 - meer dan 5 keer

Scherf 4

8. *Had u de **hele reis met de auto** kunnen maken (in plaats van met lijn 400)?*
- ja, eigen auto
 - ja, meerijden
 - ja, anders
 - nee, geen auto
 - nee, geen rijbewijs
 - nee, anders
9. *U reisde ergens naar toe, wat ging u daar doen?*
- naar huis
 - werken
 - onderwijs
 - winkelen
 - sporten
 - bezoek
 - anders

Scherf 5

10. *Reist u ook wel eens met lijn 400 voor andere bestemmingen?*
- nee, (vrijwel) nooit
 - ja, soms: ook voor (invullen)
 - ja, regelmatig: ook voor (invullen)

¹⁰ De cursieve vragen zijn gelijk aan de vraagstelling in de OV-Klantenbarometer. Soms ietwat ongelukkige formulering maar niet aangepast vanwege vergelijkbaarheid met de scores van de hele concessies ZHN, de overige PZH-concessies en de referentiesconcessies. Hypothese: hoge tevredenheid als motor van de groei in gebruik.



11. Reisde u vorig jaar ook met lijn 365?
- nee, (vrijwel nooit)
 - ja, ongeveer even vaak met lijn 400 als vorig jaar met lijn 365
 - ja, nu vaker met lijn 400 dan vorig jaar met lijn 365
 - ja, nu minder vaak met lijn 400 dan vorig jaar 365
12. Als nu wel (of vaker/minder vaak) met lijn 400 reist, wat is dan belangrijkste reden voor die verandering: (invullen)

Scherf 6

13. Wat is uw oordeel over de volgende aspecten van lijn 400? (1 -10, weet niet / n.v.t.)
- a) Vindt u R-Net haltes en bussen herkenbaar? slecht herkenbaar – goed herkenbaar
 - b) Wat vindt u van de netheid van de instaphalte? zeer vies – zeer schoon
 - c) Wat vindt u van de netheid van het voertuig? zeer vies – zeer schoon
 - d) Hoe vond u de informatie op de instaphalte? (vertrektijden etc.) zeer slecht – zeer goed
 - e) Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar bent ingestapt – zeer onveilig – zeer veilig
 - f) Wat vindt u van de loop-/fietsroutes naar de halte? zeer onprettig – zeer prettig
 - g) Is er bij de halte voldoende ruimte om uw fiets te stallen? onvoldoende – ruim voldoende
 - h) Wat vindt u van de reissnelheid van lijn 400? (omrijden, directheid) zeer slecht – zeer goed
 - i) Wat vindt u van het aantal vertrekmogelijkheden (frequentie) vanaf uw halte? zeer slecht – zeer goed
 - j) Wat vindt u van de betrouwbaarheid van lijn 400 (kans op vertraging, uitval) zeer onbetrouwbaar – zeer betrouwbaar
 - k) Wat is uw oordeel over lijn 400 in het algemeen? zeer slecht – zeer goed

Scherf 7

14. Welke van de volgende kenmerken van lijn 400 zijn **voor u belangrijk**? (maximaal 3 antwoorden aankruisen)
- korte reistijd (directe route)
 - korte wachttijd (hoge frequenties)
 - mogelijkheid om fiets te stallen bij de halte
 - betrouwbaarheid (kans op vertraging, uitval)
 - actuele reisinformatie op de halte (vertrektijd)
 - comfort op de halte
 - herkenbaarheid van de halte
 - comfort van de bus
 - herkenbaarheid van de bus
 - anders, namelijk: ... (invullen)
15. Zijn er zaken die volgens u verbeterd moeten worden aan lijn 400? (invullen)



Scherf 8

16. Blijft u de komende tijd gebruik maken van lijn 400? (1-5 schaal, zeker niet - zeker wel)
17. Zou u aan bekenden aanbevelen om tussen Zoetermeer en Leiden gebruik te maken van lijn 400 (1-5 schaal zeker niet – zeker wel)

Scherf 9

Tot slot:

18. *Wat is uw leeftijd?*

- 0 – 17 jaar
- 18 – 27 jaar
- 28-40 jaar
- 41-64 jaar
- 65 jaar of ouder

19. *Bent u:*

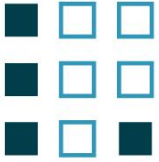
- man
- vrouw

Scherf 10

20. Met een aantal reizigers willen wij graag verder doorpraten over hun ervaringen en mening over lijn 400. Mogen wij u eventueel daarvoor benaderen? Zo ja, vul dan hier uw telefoonnummer of emailadres in: (invullen)
21. Onder de deelnemers aan het onderzoek worden vijf cadeaubonnen van € 25 verloot. Als u hiervoor in aanmerking wilt komen, vul dan hier uw emailadres in: (invullen)

Hartelijk dank voor uw medewerking





 **Ligtermoet
& Partners**
adviseurs in verkeersbeleid

Walenburgerplein 104
3039 AN Rotterdam
(010) 303 2998
www.ligpart.nl | info@ligpart.nl
KvK Rotterdam 2904 0450

Vestigingen in Rotterdam (Ligtermoet & Partners), Leuven (Timenco) en Zwolle (BVA Verkeersadviezen)