

## *Hoe kiest de keuzereiziger?*

Mogelijke determinanten van vervoerwijzekeuzegedrag onder keuzereizigers

Patrick van Beynen de Hoog  
pvbeynen@reisinformatiegroep.nl  
REISinformatiegroep B.V.

September 2004

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2004,  
25 en 26 november 2004, Zeist

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting/Summary .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>4</b>
<b>2. De keuzereiziger gedefiniëerd .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Databronnen .....</b>	<b>7</b>
<b>4. De keuzereiziger onder de loep .....</b>	<b>8</b>
4.1 Aandeel keuzereizigers .....	8
4.2 Persoonskenmerken.....	9
4.3 Verplaatsingskenmerken .....	9
<b>5. Vervoerwijzekeuze van de keuzereiziger .....</b>	<b>11</b>
<b>6. De rol van reisinformatie bij de keuzereiziger .....</b>	<b>13</b>
6.1 Het huidige gebruik van reisinformatie .....	13
6.2 Toekomstmuziek van de keuzereiziger en reisinformatie .....	14
<b>Discussie .....</b>	<b>16</b>
<b>Conclusies.....</b>	<b>17</b>
<b>Literatuur.....</b>	<b>18</b>

## **Samenvatting**

*Hoe kiest de keuzereiziger? Mogelijke determinanten van vervoerwijzekeuze gedrag onder keuzereizigers.*

De verwachtingen rond de keuzereiziger zijn momenteel hoog wat betreft mogelijke groei in het openbaar vervoer. Een ondubbelzinnige definitie van deze keuzereiziger bestaat echter nog niet. Het algemene beeld van de keuzereiziger dat uit diverse onderzoeken naar voren komt is dat van een hoog opgeleid persoon in een grote stad die vooral voor winkelen en woon-/werkverkeer gebruikmaakt van het openbaar vervoer. De keuzereiziger lijkt vooral negatieve keuzes te maken bij de bepaling van een vervoerwijze: op basis van mogelijke files, vertragingen en parkeerproblemen. Resultaten over het belang van reisinformatie bij de vervoerwijzekeuze zijn niet eenduidig. Als het gaat om gecombineerde auto/OV reisinformatie lijkt vooral belang gehecht te worden aan tijdcomponenten. Om na te gaan hoe reisinformatie van belang kan zijn voor de keuzereiziger dient toekomstig onderzoek vooral gericht te zijn op een uitgebreide typering van de keuzereiziger en een goede vertaling van voornaam vervoerwijzeattributen naar reisinformatiecomponenten.

## **Summary**

*How does the choice traveller choose? Possible determinants of mode choice behaviour among choice travellers.*

The expectations around the choice traveller are currently high considering possibilities of growth in public transport. However, an unambiguous definition of the choice traveller is non-existing. The general idea about the choice traveller is of a high educated person in a large town who chooses public transport when going shopping or going to work or school. The choice traveller seems to make negative choices when choosing a mode of transport: on the basis of possible congestion, delays and parking problems. Results on the importance of travel information concerning mode choice are not unequivocal. Considering integrated car/PT travel information great importance is attached to time components. To examine how travel information can be of importance for the choice traveller, future research should be aimed at a thorough typification of the choice traveller and a correct translation of prominent mode choice attributes to travel information components.

## 1. Inleiding

Door de toenemende problemen op de weg zien automobilisten zich sneller genoodzaakt alternatieven te zoeken. Dit is waarschijnlijk mede oorzaak van de toename van keuzereizigers van 26% in 1991 naar 45% in 2002 (Stienstra, 2002). Deze bewuste reiziger laat zich niet meer beperken door één vervoermiddel, maar maakt efficiënt gebruik van verschillende vervoerwijzen. Om groei in het openbaar vervoer te bewerkstelligen zijn de verwachtingen rond de keuzereiziger derhalve hoog (REISinformatiegroep, 2004; Tertoolen *et al.*, 2003; Min. V en W, 2001; Van Dalen *et al.*, 2002; Railforum Nederland, 2004; Schlingemann, 2002; Bos, 2002; Stienstra en Smets, 2002). Ondanks de aandacht voor deze keuzereiziger is weinig bekend over de redenen van de keuzereiziger om voor de auto dan wel het openbaar vervoer te kiezen. Dit artikel zal ingaan op mogelijke factoren die een rol spelen bij vervoermiddelkeuze door de keuzereiziger. Laat de keuzereiziger zich leiden door de snelste vervoermogelijkheid of is de keuzereiziger ook gevoelig voor kosten en comfort? Voordat ingegaan wordt op het keuzeproces zal de ruimte in de definiëring van de keuzereiziger worden verkend en zullen kenmerken van de keuzereiziger worden besproken. Tevens zal aandacht worden besteed aan de rol die reisinformatie kan vervullen om de keuzereiziger te ondersteunen bij zijn keuzes. Reisinformatie moet begrijpelijk zijn voor zowel de harde kern OV-captives die overgeleverd zijn aan het openbaar vervoer, als de keuzereizigers die zo slim en effectief mogelijk willen reizen. Juist de keuzereiziger denkt na over de wijze van vervoer (bus, trein, fiets, auto, etc.) en is zich bewuster van zijn keuzemogelijkheden dan de OV-captives en auto-captives. Vaak komt reisinformatie hier niet expliciet aan te pas. Wellicht komt dit doordat huidige reisinformatieproducten onvoldoende aansluiten bij het keuzeproces van de keuzereiziger. Een keuzereiziger moet zich vaak van zeer veel bronnen bedienen wil hij de voor hem gunstigste vervoerwijze of combinatie van vervoerwijzen achterhalen.

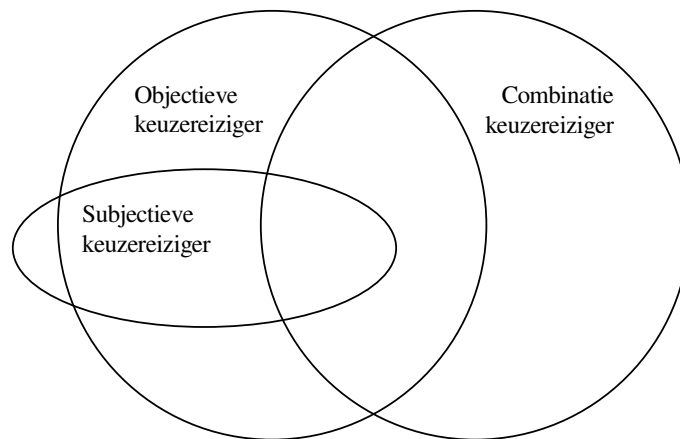
## 2. De keuzereiziger gedefinieerd

Reeds in 1981 werd door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat gesproken van de keuzereiziger (NVI: 5). Hier werd toen onder verstaan ‘de forensen die over een auto op eigen naam en rijbewijs beschikken, de auto tijdens hun werk niet nodig hebben en die hun werk goed per openbaar vervoer kunnen bereiken’. Zij kunnen kiezen de gehele reis per auto te doen, de hele reis per openbaar vervoer of een combinatie van beide. In de praktijk blijkt het begrip keuze toch iets genuanceerder te moeten worden benaderd dan destijds werd gedacht. De ‘keuzereiziger’

lijkt volgens bovenstaande definitie een gemakkelijk te herkennen en benoemen reiziger, maar is dat in de meeste gevallen niet. Strikt genomen is een keuzereiziger iemand die voor een bepaalde verplaatsing meerdere vervoermogelijkheden heeft. Dat kan dus de mogelijkheid zijn om met de fiets te gaan, maar ook de mogelijkheid de auto te pakken of de fiets gecombineerd met de trein. Er dienen zich echter twee problemen aan. Het eerste probleem is de vraag wat iemand ervaart als een vervoermogelijkheid. Wat de één als een mogelijkheid ziet, hoeft de ander in een zelfde situatie niet als een mogelijkheid te ervaren. Het eenvoudigweg hanteren van een objectieve keuzeset benadert dus onvoldoende de persoonlijke beleving. Het is dan beter van een subjectieve keuzeset te spreken. Deze keuzeset is in principe een afspiegeling van de objectieve keuzeset. Strikt genomen kan deze keuzeset zelfs mogelijkheden bevatten die in werkelijkheid niet (meer) bestaan, maar wel een rol spelen in het keuzeprocess. Een voorbeeld hiervan is een busverbinding die inmiddels is komen te vervallen waarvan de reiziger geen weet heeft. Hoe dan ook, het belangrijkste element bij de benadering van een keuzereiziger is de perceptie die hij heeft van zijn omgeving en bijbehorende vervoermogelijkheden. Een tweede probleem is het dynamische karakter van een keuzereiziger. Strikt genomen kan een reiziger op het ene moment keuzereiziger zijn en het andere moment geheel captive (bijvoorbeeld, doordat een auto in een huishouden gedeeld wordt). We kunnen dus ook niet spreken van een vaste groep keuzereizigers omdat die bepaling situationeel is en afhangt van tijd en plaats.

We kunnen deze problemen verder toelichten met behulp van een figuur. Hierbij maken we onderscheid tussen reizigers met een objectieve keuzeset, reizigers met een subjectieve keuzeset en reizigers die verschillende vervoerwijzen gebruiken. Deze groepen hoeven elkaar niet noodzakelijkerwijs uit te sluiten. De eerste groep is de groep reizigers die keuzes maakt op basis van een objectieve keuzeset ('objectieve keuzereiziger'). Deze reiziger sluit aan bij de klassieke verkeersmodellen waarbij uitgegaan wordt van identieke keuzesets die in overweging worden genomen door een reiziger. Elke reiziger die woont op lokatie A en werkt op lokatie B kent voor de woon-werkverplaatsing een identieke, tijdafhankelijke keuzeset. De tweede groep is de groep reizigers die keuzes maakt op basis van de gepercipieerde keuzeset ('subjectieve keuzereiziger'). Elke reiziger kan met identieke woon- en werkkenmerken een andere keuzeset hebben. De keuzeset wordt bepaald door persoonskenmerken als opleiding, kennis, leefstijl, interesses, opvoeding, etc. De derde groep maakt wisselend gebruik van verschillende vervoerwijzen, maar maakt niet per se bewuste keuzes ('combinatie keuzereiziger'). De groep 'combinatie

keuzereiziger' is een statische groep op basis van gebruik van vervoerwijzen en niet op basis van keuzes. Hiermee bedoel ik dat iemand zowel het openbaar vervoer als de auto gebruikt, maar wellicht voor de ene verplaatsing alleen de auto tot zijn beschikking had (op een zondag dat de bus niet rijdt) en voor een andere verplaatsing alleen een bus verbinding (op een doordeweekse dag als de auto door de partner wordt gebruikt). Van een keuzeproces is dan in feite geen sprake. Hoe de verschillende groepen zich onderling verhouden, hoewel niet noodzakelijkerwijs met deze grootten, is in figuur 1 te zien. De gepercipieerde keuzeset is in principe een deelverzameling van de objectieve keuzeset. Maar zoals hiervoor aangegeven kan de subjectief waargenomen keuzeset echter ook keuzes bevatten die in werkelijkheid geen mogelijkheden zijn. Hoogendoorn-Lanser en Van Nes (2003) sluiten hierbij aan met hun nuancering door onderscheid te maken naar een subjectieve keuzeset en een keuzeset die daadwerkelijk in overweging wordt genomen. In hun model gaan ze echter niet uit van de mogelijkheid dat een subjectieve keuzeset niet geheel binnen de objectieve keuzeset hoeft te vallen. De combinatie keuzereiziger kan best een bewuste reiziger zijn en mede daardoor vervoerwijzen afwisselen, maar het gebruik kan ook ingegeven zijn door beperktere vervoermogelijkheden per soort verplaatsing door bijvoorbeeld een busdienst die in de weekenden niet rijdt of een auto die door de week niet beschikbaar is doordat de partner deze in gebruik heeft.



**Figuur 1** De keuzereiziger onderscheiden naar keuzeset

In het verleden zijn verschillende definities van de keuzereiziger gehanteerd, waarbij het accent vooral lag op het gebruik van vervoerwijzen (Kropman, 1992; Stienstra, 2002) (verwijzend naar

de zogenaamde ‘combinatie keuzereiziger’) en niet zozeer de perceptie van keuzemogelijkheden. Door dit definitieprobleem zijn zodoende uiteenlopende uitspraken gedaan over de keuzereiziger en derhalve onderzoeksresultaten moeilijk te vergelijken.

Een werkbare categorisering van de keuzereiziger in bestaand onderzoek is opgesteld door Tertoolen (2003). Deze definitie houdt behalve rekening met het daadwerkelijk gebruik ook rekening met de persoonlijke houding jegens het openbaar vervoer. Hij maakt onderscheid tussen potentiële keuzereizigers, frequente keuzereizigers en zeer frequente keuzereizigers. De eerste groep zijn onregelmatige OV-reizigers (minder dan eenmaal per vier weken) die wel behoefte hebben aan OV maar daar vrijwel geen gebruik van maken en de beschikking hebben over een auto. Hierbij dient aangetekend te worden dat dit een zeer heterogene groep is die om uiteenlopende redenen nu niet kiest voor het OV zoals de afwezigheid van OV, beperkte toegankelijkheid door handicap, kosten, te lange OV-reistijd, OV te onveilig en OV te slecht imago. Frequente keuzereizigers (van eenmaal per vier weken tot eenmaal per week) reizen frequent met het OV en beschikken over een auto. De laatste groep reist zeer frequent (minimaal eenmaal per week) met het OV en beschikt over een auto. Hoewel in deze definitie de behoefte aan OV is meegenomen, en een subjectief element is ingebracht, ontbreekt het eigenlijk aan de voorwaarde van een goede definitie van de keuzereiziger: hij ervaart keuze!

### **3. Databronnen**

Om na te gaan wat we nu van de keuzereiziger weten maken we gebruik van de volgende vier databronnen.

1. Het meest uitvoerige onderzoek naar de keuzereiziger is verzameld en uitgevoerd door de Provincie Noord-Brabant (Tertoolen, 2003; Tertoolen *et al.*, 2003). Het gaat hier om een 1%-steekproef van alle huishoudens in de provincie.
2. Een ander groot onderzoek naar de keuzereiziger is in het najaar 2002 onderzoek uitgevoerd door Ferro in opdracht van de REISinformatiegroep. Hierin is de invloed van reisinformatie op reisgedrag onderzocht en speciaal aandacht besteed aan de keuzereiziger. Behalve de eindrapporten (Stienstra en Smets, 2002; Stienstra, 2002) had de REISinformatiegroep ook de beschikking over de data. Voor het kwantitatief

onderzoek is gebruikgemaakt van een representatief NIPO telepanel bestaande uit 1104 personen in 1000 huishoudens.

3. Een ander onderzoek heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2003 via een online enquête op [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) met als doelgroep de keuzereiziger. Hierin is onderzocht wat de redenen zijn om een specifieke reis met het openbaar vervoer te maken en wat belangrijk is bij de keuze voor de auto. Verder is onderzocht hoe men te werk gaat bij twijfel tussen auto en OV. In totaal hebben 1681 mensen de enquête ingevuld, waarvan 66% het opgevraagde OV-reisadvies ook met de auto had kunnen maken en dus in objectieve zin onder de noemer keuzereizigers valt.
4. Verder wordt door de NS periodiek onderzoek uitgevoerd in de trein (het zogenaamde NS Omnibus onderzoek). Hierin komen steeds andere thema's aan de orde met betrekking tot reizen met de NS, maar wordt ook gevraagd of iemand een auto ter beschikking had voor de specifieke verplaatsing die men op dat moment maakt. Doordat de enquête een aantal vragen bevat over reisinformatie heeft de REISinformatiegroep de beschikking over de verkregen data. Het laatste databestand van het NS Omnibusonderzoek dateert van november 2003 en omvat 708 respondenten.

Op basis van deze onderzoeken kunnen we een beeld vormen van de keuzereiziger wat betreft persoonskenmerken en verplaatsingskenmerken. Ook bieden deze onderzoeken aanknopingspunten over het vervoerwijzekeuzeprocess van de keuzereiziger.

#### **4. De keuzereiziger onder de loep**

##### **4.1 Aandeel keuzereizigers**

Het aandeel keuzereizigers loopt per onderzoek sterk uiteen. De Provincie Noord-Brabant spreekt van ca. 60% keuzereizigers in de provincie Noord-Brabant, waarbij ook de onregelmatige OV-reizigers zijn meegenomen die wel behoefte hebben aan openbaar vervoer en de beschikking hebben over een auto. Het onderzoek van Ferro spreekt van 45% keuzereizigers in Nederland, waar uitgegaan wordt van autogebruik en OV-gebruik van minimaal eenmaal per jaar. Onder treinreizigers had 40% volgens het NS Omnibusonderzoek van november 2003 ook een auto kunnen gebruiken om de specifieke treinreis te maken. In het online 9292 onderzoek bleek dat 66% van de mensen die een OV-reisadvies opvroeg op [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) ook de mogelijkheid had



de auto te pakken. Van Dalen *et al.* (2002: 5) maakt gebruik van cijfers van ProRail voor de corridor Rotterdam-Dordrecht en komt uit op 42% van de treinreizigers op dit traject dat ook de beschikking had over de auto. Verder blijkt dat het percentage keuzereizigers in de spits hoger is dan in de daluren.

Zoals eerder gezegd worden verschillende definities gehanteerd en volgen hier dus ook andere verdelingen uit. Het aandeel keuzereizigers is sterk variërend per reisdoel en tijdstip. Zo moeten deze cijfers dan ook benaderd worden. De mensen die eenmaal per jaar toevallig in een tram belanden of met de trein naar Schiphol reizen hebben wellicht een andere grondhouding ten opzichte van het openbaar vervoer dan de mensen die nooit met het OV reizen, maar wel behoefte hebben aan openbaar vervoer. Belangrijkste vraag bij het bepalen van het aandeel keuzereizigers is of men, impliciet of expliciet, keuze heeft ervaren. Heeft men ‘concurrerende’ vervoerwijzen op een bepaald traject? Of behoren de, objectief beschouwd, ‘alternatieven’ niet tot reële opties?

#### **4.2 Persoonskenmerken**

Uit het onderzoek van Ferro (‘combinatie keuzereizigers’) en het onderzoeksrapport van de Provincie Noord-Brabant (‘combinatie keuzereizigers’ en ‘auto-captives’ met behoefte aan openbaar vervoer) blijkt dat de keuzereiziger is oververtegenwoordigd in de groep hoger opgeleiden en mensen met een hoger inkomen. De auto-captive is daarentegen oververtegenwoordigd in de groep lager opgeleiden en de OV-captive in de groep met een lager inkomen (waarschijnlijk ook veel studenten). Wat betreft het huishoudtype is de keuzereiziger oververtegenwoordigd in de groep ‘stel in de leeftijd 25-49 jaar’. Verder geldt voor de keuzereiziger dat deze in hoge mate woont in de grote steden (> 100.000 inwoners) anders dan de grote vier steden. Het hoogste aantal keuzereizigers bevindt zich in de provincies Noord-Holland en Zuid-Holland. In relatieve zin wonen de meeste keuzereizigers in de provincie Utrecht. Onder keuzereizigers wordt in dit geval verstaan de ‘combinatie keuzereiziger’.

Alleen in de gegevens van NS Omnibus blijkt dat onder de mannen zich meer keuzereizigers bevinden (48%) dan onder de vrouwen (31%). Wellicht dat keuzereizende vrouwen eerder kiezen voor andere OV-vervoerwijzen.

#### **4.3 Verplaatsingskenmerken**

Volgens het onderzoek van Ferro reist bijna 50% van de keuzereizigers dagelijks met de auto (als bestuurder). Nog eens 40% reist minimaal eenmaal per week (maar niet dagelijks) met de auto.

Het treingebruik ligt aanmerkelijk lager. Zo'n 12% van de keuzereizigers reist minimaal eenmaal per week met de trein. Het aantal verplaatsingen ligt voor de keuzereiziger boven dat van de gemiddelde Nederlander. Volgens het NS Omnibusonderzoek reist 62% van de treinreizende keuzereizigers minimaal eenmaal per week met de trein en 78% van de ov-captives. Hierbij dient aangetekend te worden dat de trefkans van mensen die vaak met de trein reizen uiteraard groter is dan mensen die minder vaak met de trein reizen. Uit het NS Omnibusonderzoek blijkt ook dat de waardering voor het reizen per trein, per openbaar vervoer en het voor-/natransport nagenoeg gelijk is van de keuzereizigers als de ov-captives.

Volgens het onderzoeksrapport van de Provincie Noord-Brabant blijkt dat OV-gebruik voor de keuzereiziger het grootste concurrentievermogen ten opzichte van de auto heeft bij de motieven 'winkelen' en 'woon-werk/school'. Een groot concurrentievermogen houdt in dat de verhouding tussen OV-gebruik en auto-gebruik onder keuzereizigers voor een bepaald motief nadert tot 1:1. Het kleinste concurrentievermogen ligt bij het motief 'boodschappen'. Het onderzoek van Ferro laat zien dat 57% van de reizigers met de auto bij een verplaatsing ten behoeve van 'onderwijs volgen' het openbaar vervoer als mogelijk alternatief had. Voor het reismotief 'bezoek familie/vrienden' gold een percentage van 45%. Dienstreizen scoort het slechtst met 11%. Verschillen tussen beide onderzoeken zijn te verklaren uit het feit dat Ferro niet naar het daadwerkelijke gebruik heeft gekeken, maar slechts naar de mogelijkheid van een andere vervoerwijze heeft geïnformeerd.

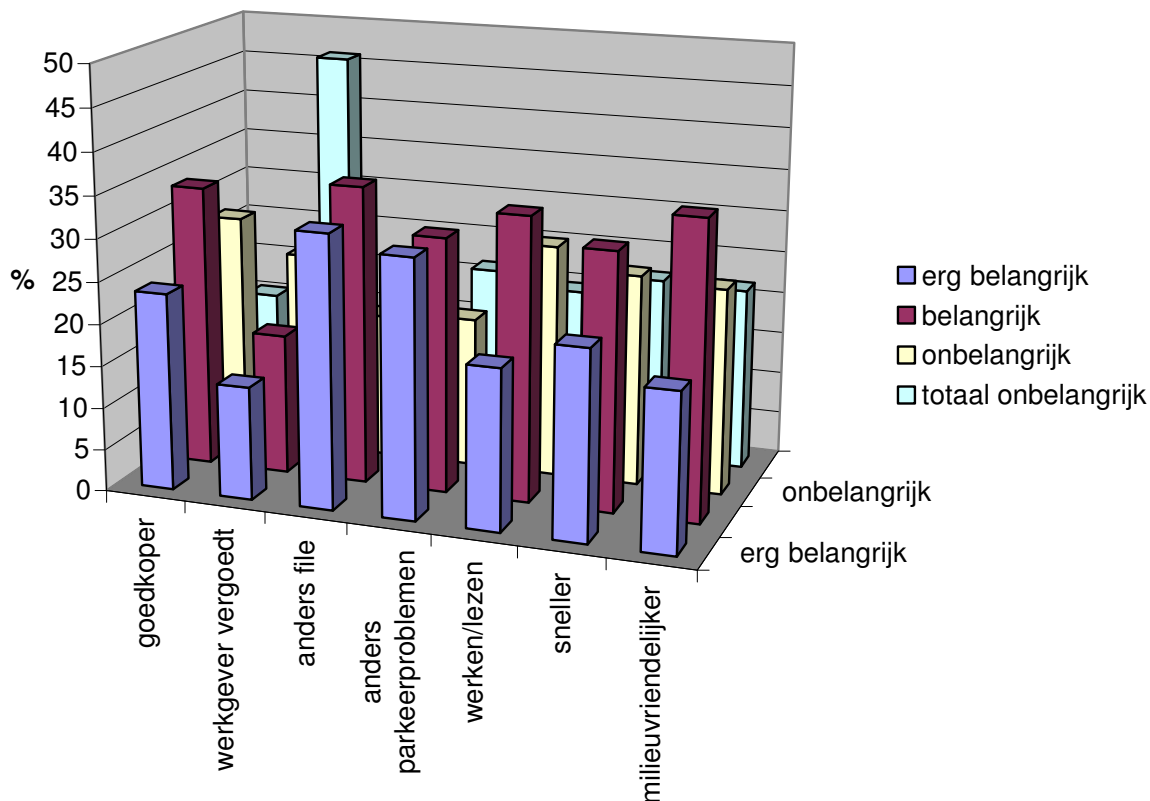
Uit het NS Omnibusonderzoek blijkt het reismotief 'van/naar werk' het meest voor te komen onder treinreizende keuzereizigers (31%). Onder de ov-captives is dit 'van/naar school/studie' met 40%. Het is zeer aannemelijk dat veel keuzereizigers alleen voor woon/werk van het openbaar vervoer gebruikmaken en voor andere reisdoelen veelal de auto gebruiken.

Een flink aantal persoonskenmerken is inmiddels de revue gepasseerd en hiermee kunnen we ons een beeld vormen van de keuzereiziger. De keuzereiziger herkennen we als een goed opgeleid persoon in een grote stad in de Randstad die vooral voor winkelen en woon-werkverkeer gebruikmaakt van het openbaar vervoer. Door gebrek aan samenhang en diepgang in de bestaande onderzoeken kunnen we echter weinig zeggen over het 'sociaal-culturele karakter' van de keuzereiziger. Hiermee doel ik op het type mens dat de keuzereiziger karakteriseert. De onderzoeken komen vooralsnog niet verder dan een beschrijving van de keuzereiziger op basis van voor de hand liggende persoons- en verplaatsingskenmerken. Een genuanceerder beeld van de

keuzereiziger middels rake stereotyperingen biedt waarschijnlijk meer grond om uitspraken over het gedrag van de keuzereiziger te doen.

### 5 Vervoerwijzekeuze van de keuzereiziger

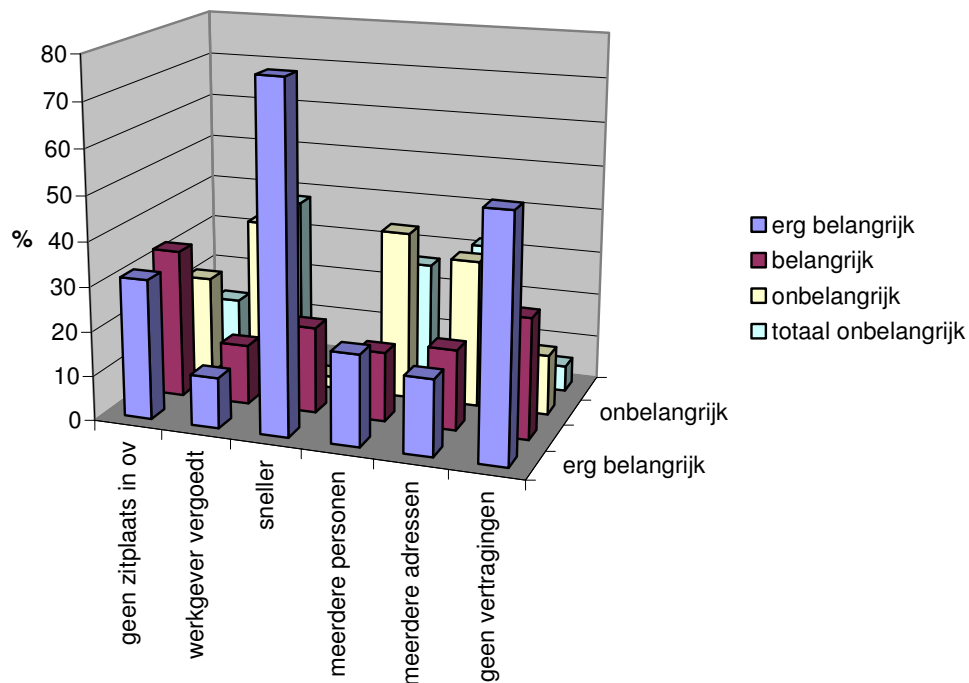
In het online onderzoek van de REISinformatiegroep is aan de keuzereizigers gevraagd naar de belangrijkste redenen om de opgevraagde reis via de website met het openbaar vervoer te maken. In figuur 2 is te zien dat de voornaamste reden om met het openbaar vervoer te gaan is dat men anders in de file staat. 67% vindt het fileprobleem een belangrijke of erg belangrijke reden om met het OV te gaan. Een goede tweede is dat bij de plaats van bestemming niet (goedkoop) geparkeerd kan worden. Een vergoeding van de werkgever ten aanzien van het OV wordt afgetekend als minst belangrijke reden opgegeven. Hoewel wellicht sociaal wenselijk gedrag, zegt 54 % als belangrijke of erg belangrijke reden op te voeren in de keuze voor OV, dat het openbaar vervoer milieuvriendelijker is dan de auto.



**Figuur 2** Redenen voor gebruik openbaar vervoer keuzereizigers (n=803)

De respondenten waren deels gedwongen uit gegeven antwoordcategorieën te kiezen maar konden ook zelf redenen geven waarom ze voor het openbaar vervoer hadden gekozen. De voornaamste hiervan zijn ‘de mogelijkheid om te drinken’, ‘de auto is te klein’, ‘meer ontspannen’, ‘gezelliger/sociale contacten’, ‘parkeren is duur’, ‘minder vermoeiend’, ‘filevrees’ en ‘veiliger’.

De voornaamste redenen om voor de auto te kiezen na het opvragen van een reisadvies op [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) (figuur 3) zijn dat de reis sneller gaat met de auto en dat men dan geen last heeft van vertragingen. Evenals bij de keuze voor het openbaar vervoer speelt de werkgeversvergoeding nauwelijks een rol bij de keuze voor de auto. Hetzelfde kan in iets mindere mate ook gezegd worden voor het reizen met meerdere personen tegelijk en het bezoeken van meerdere adressen. Hoewel de groep keuzereizigers die kiest voor de auto veel kleiner is dan de groep keuzereizigers die kiest voor het OV in de enquête is er een veel grotere variatie in redenen om voor het OV te kiezen dan redenen om voor de auto te kiezen.



**Figuur 3** Redenen voor gebruik auto keuzereizigers (n=114)

Behalve de gegeven antwoordgroepen is nog een aantal andere redenen opgegeven om voor de auto te kiezen in plaats van het openbaar vervoer. De belangrijkste hiervan zijn ‘teveel overstappen met OV’, ‘goedkoper’, ‘bagage mee’, ‘door tijdstip van reizen OV niet mogelijk’, ‘deur-tot-deur vervoer’, ‘gebrek aan parkeerruimte bij station’, ‘beter inschatting met auto dan met OV’ en ‘OV mogelijkheden uitgedund’.

We zien dat de keuzereiziger sterk is georiënteerd op negatieve keuzen. De keuzereiziger mijdt vooral files en vertragingen en is vooral bij keuze voor de auto gericht op snelheid. Bij de keuze voor het openbaar vervoer spelen in mindere mate ook de kosten en milieueffecten een rol.

## **6 De rol van reisinformatie bij de keuzereiziger**

### **6.1 Het huidige gebruik van reisinformatie**

Het onderzoek van Ferro benadrukt het belang van reisinformatie voor de keuzereiziger. De informatiebehoefte (beste route, kans op vertraging, alternatieve routes bij bij vertraging, omleidingsinfo, etc.) is voor de keuzereiziger bij autogebruik hoger dan de de auto-captive. Tevens is de reisinformatiebehoefte (snelste verbinding, tijd/plaats overstappen, aantal overstappen, vertrektijd terugreis, etc.) voor de keuzereiziger hoger dan de ov-captive bij gebruik van het openbaar vervoer.

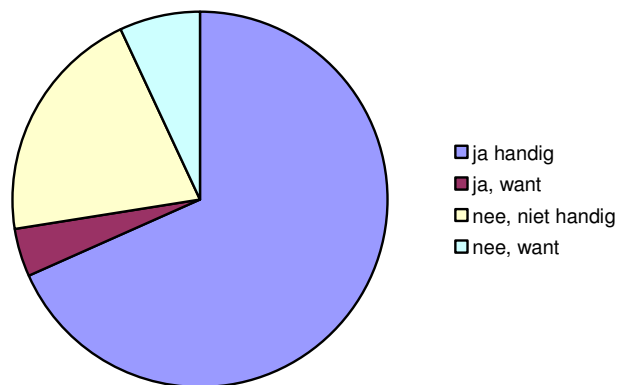
Uit het onderzoek blijkt verder dat de kennis van het informatienummer van de REISinformatiegroep het hoogst is onder de keuzereiziger. In het Omnibusonderzoek van de NS kent 33% van de treinreizende keuzereizigers een telefoonnummer voor reisinformatie per openbaar vervoer, tegen 42% van de ov-captives. Dit verschil valt niet direct te verklaren.

Het onderzoeksrapport van Ferro toont aan dat de reisinformatie voornamelijk wordt gebruikt als hulpmiddel bij de praktische uitvoering van de reis. Reizigers zoeken zelden op systematische wijze naar vervoersalternatieven. Uit de online enquête via [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl) blijkt dat 8% van alle respondenten een auto ter beschikking had voor de reis en uiteindelijk voor de auto heeft gekozen. Dit suggereert toch een meer systematisch zoekgedrag dan uit het onderzoek van Ferro blijkt. De

steekproef van het online onderzoek is ook aanmerkelijk groter dan de groep waarop Ferro haar conclusies trekt.

## 6.2 Toekomstmuziek van de keuzereiziger en reisinformatie

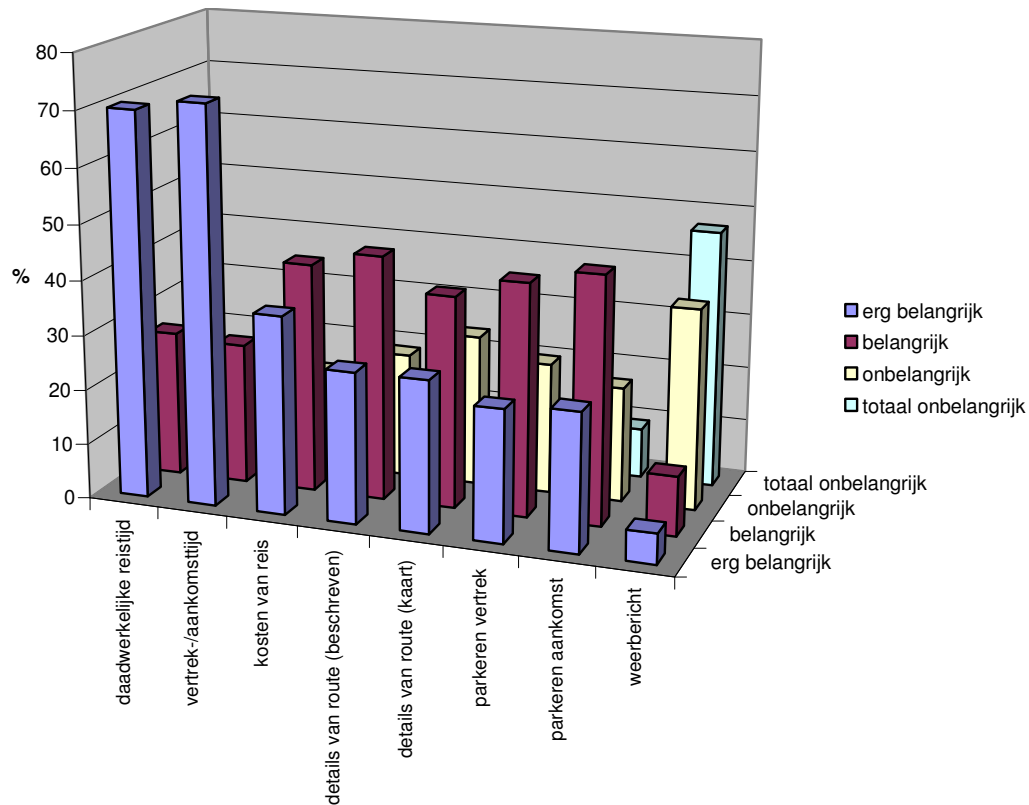
Aan de keuzereizigers is in het online onderzoek gevraagd of men een website handig vindt waarbij een vergelijking wordt gemaakt tussen reizen per openbaar vervoer en auto. Bijna 70% geeft aan zo'n website handig te vinden om een goede keuze te kunnen maken. Het vertrouwen in deze gecombineerde informatie is blijkbaar hoog. 21% juicht zo'n website niet toe en weet zelf precies wanneer hij/zij het beste de auto of het openbaar vervoer kan kiezen. Een kleine groep geeft andere redenen waarom zij een vergelijking tussen OV en auto op prijs stellen. De belangrijkste zijn 'dan hoef ik het zelf niet uit te zoeken', 'daardoor ga je nog bewuster kiezen', 'dan kunnen reistijden beter worden vergeleken', 'dan zien de mensen eerder de nadelen van de auto', 'ik wil dat verschil maken, maar er moet ook een parkeerbedrag toegevoegd worden, beschikbaarheid parkeerruimte en bereikbaarheid van station' en 'u maakt de automobilist bewuster in keuze vervoer (milieu)'.



**Figuur 4** Mening gecombineerd advies

Ook is aan de respondenten gevraagd welke elementen belangrijk zijn bij een reisadvies voor het openbaar vervoer en de auto. Respectievelijk 96% en 98% van de keuzereizigers vindt de informatie over daadwerkelijke reistijd en de vertrek- en aankomsttijd bij een reisadvies over het

OV en de auto belangrijk tot erg belangrijk. In figuur 5 is te zien dat kosten van de reis, details van de route en parkeerinfo als secundaire info wordt gezien. Een weerbericht vindt slechts 6% erg belangrijk.



**Figuur 5** Belang attributen gecombineerd reisadvies (n=945)

In deze figuur zien we niet direct het belang van reisinformatie over parkeren terug zoals dat naar voren kwam bij de voornaamste redenen om voor het openbaar vervoer te kiezen. De keuzereiziger voorziet ondanks wel of geen reisinformatie over parkeren parkeerproblemen. De kosten speelden een minder voorname rol bij de keuze voor openbaar vervoer dan bij het geven van reisinformatie. Men kiest dan wel niet voor het OV vanwege de kosten, maar men wil wel weten wat het kost.

## Discussie

In het online onderzoek zoals besproken in hoofdstuk vijf en zes, hebben de keuzereizigers de mogelijkheid gehad uit een vast aantal redenen voor gebruik van OV dan wel auto te kiezen, met de mogelijkheid ook zelf redenen aan te dragen. Het gevaar van deze methode is dat het keuzeproces ogenschijnlijk eenvoudig is te beschrijven met behulp van de gegeven antwoorden. De gegeven antwoorden kunnen gezien worden als factoren die bijdragen aan de keuze voor een bepaalde vervoerwijze. Bij de interpretatie van het belang van de factoren moet echter gerealiseerd worden dat door respondenten redenen kunnen worden gegeven om bijvoorbeeld het eigen gedrag goed te praten. Het rationaliseren van de keuze is een bekend psychologisch fenomeen. 'Rationalisering erkent onaanvaardbare of bedreigende gebeurtenissen, maar ontdoet ze van hun emotionele component. Rationalisering kan ook de vorm van goedpraten aannemen, wanneer men een perfect aanvaardbare reden opgeeft voor gedrag dat in feite voortkomt uit een andere, onaanvaardbare motivatie.' (Roediger *et al.*, 1996: 586) In feite kan men de ware achtergronden van een keuze alleen middels een kwalitatief onderzoek en bijbehorende diepte-interviews nagaan. De zogenaamde 'grondhouding' naar een vervoersysteem toe kan wellicht bepalender zijn in de vervoerwijzekeuze dan de aanpassing van een vervoersysteem. Gewoontevorming en globale gedragsvoorkeuren spelen een doorslaggevende rol bij de keuze tussen openbaar vervoer en auto (Driessen en Goossens, 1993: 143). 'Een oriëntatie op kennis en cultuur leidt tot een sterke oriëntatie op openbaar vervoer.' De cultuur waarin men zich beweegt hangt samen met de grondhouding ten aanzien van mobiliteit. Groepen met verschillende leefstijlen ervaren eigen voor- en nadelen in het verkeer en vervoer en gaan hier op een eigen manier mee om (Need, 2002). Evenzo zal een verbetering van het OV-systeem niet leiden tot een modal split onder keuzereizigers. Pas wanneer bij reizigers een wijziging in hun levenspatroon optreedt gaan ze zich oriënteren op andere vervoerwijzen (Van Dalen *et al.*, 2002). De kennis, vaardigheden, normen, etc. die de reiziger heeft over onder meer reistijd, prijs en comfort bepalen het gedrag in de praktijk nog meer dan de feitelijke reistijd, prijs en comfort (Provincie Noord-Brabant, 2002: 25). De resultaten van het online onderzoek kunnen zodoende indicatief zijn voor het keuzeproces en vormen in werkelijkheid waarschijnlijk het topje van de ijsberg. Om dieper tot de kern van het keuzeproces van de keuzereiziger door te dringen is het nodig op basis van bijvoorbeeld levenspatroon verschillende groepen keuzereizigers te onderscheiden waarna generieke uitspraken gedaan kunnen worden over het vervoerwijzekeuzegedrag van de keuzereiziger.



**Conclusie**

Op basis van het beperkte online onderzoek kunnen we concluderen dat de keuzereiziger zich in hoge mate laat leiden door negatieve keuzen. Meer nog dan snelheid zijn verwachte files, parkeerproblemen en vertragingen bepalend bij de vervoerwijzekeuze. Kosten zijn minder bepalend bij de keuze. Dit kan komen doordat de keuzereiziger meestal tot de kapitaalkrachtiger categorie behoort. De meeste keuzereizigers staan positief tegenover gecombineerde reisinformatie waarbij informatie over zowel auto als openbaar vervoer wordt gebruikt. Tijd lijkt daarin de meest bruikbare component voor de keuzereiziger. De attributen die bepalend zijn bij de vervoerwijzekeuze lijken niet direct te vertalen naar voornamelijk reisinformatiecomponenten. Wat betreft parkeren lijkt men bijvoorbeeld meer vertrouwen te hebben in de eigen ervaring dan in mogelijke reisinformatie op dat gebied. Om hier meer gefundeerde uitspraken over te doen dient onderzocht te worden hoe vervoerwijzeattributen zich laten vertalen naar reisinformatiecomponenten. Het huidige onderzoek biedt nu te weinig samenhang, goede representatie en eenduidigheid om harde uitspraken te doen.

## Literatuur

Bos, D.M. (2002) “Hoe verleid je automobilisten tot gebruik van P&R? Een HII toepassing voor vervoermiddelkeuze” in *Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2002*: 109-128.

Dalen, L.J. van, A.W. de Boer en H. Palm (2002) “Zijn keuzereizigers te verleiden? In hoeverre kiezen keuzereizigers voor de trein en welke effecten heeft dit?” in *Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2002*: 1823-1842.

Driessen, F.M.H.M. en R.H. Goossens (1993) *Leefstijlen en openbaar vervoer*. Utrecht: Bureau Driessen.

Hoogendoorn-Lanser, S. en R. van Nes (2003) “Multi-modal choice set composition: Analysis of reported and generated choice sets” in *Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2003*: 1457-1476.

Kropman, J. (1992) *Behoeftte aan reisinformatie bij het publiek*. Nijmegen: ITS/CVI.

Min. V en W [Ministerie van Verkeer en Waterstaat] (2001) *Perspectief op auto/ov: De keuze van reizigers*. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Need, Y. (2002) *Is mobiliteit voor iedereen fun? Verschillende belevingen van mobiliteit*. Rotterdam: Adviesdienst Verkeer en Vervoer.

NVI (1981) *Corridorstudie Parkeer-en-Reis: De modal split van keuzereizigers in het woon-werkverkeer*. Rijswijk: NVI.

Provincie Noord-Brabant (2002) *Optimaal toegankelijk openbaar vervoer in Noord-Brabant*. 's-Hertogenbosch: Provincie Noord-Brabant.

Railforum Nederland (2004) *Verleiding van keuzereizigers: Emoties bij vervoerskeuze*. Hoofddorp: Railforum Nederland.

REISinformatiegroep (2004) 'Missie en visie'. Materiaal verkregen via internet [<http://www.9292ov.nl/9292OV106.asp>], 15 juli 2004.

Roediger, H.L. III, E.D. Capaldi, S.G. Paris *et al.* (1996) *Psychologie*. Gent: Academia Press.

Schlingmann, M. (2002) "De slag om de keuzereiziger: Zakelijke reizigers als nieuwe doelgroep voor vervoerders" in *OV-Magazine* 8(9): 26-28.

Stienstra, J. en M. Smets (2002) *De invloed van reisinformatie op reisgedrag: Rapportage van het kwalitatieve onderzoek*. Amsterdam: Ferro.

Stienstra, J. (2002) *De invloed van reisinformatie op reisgedrag: Rapportage van het kwantitatieve onderzoek*. Amsterdam: Ferro.

Tertoolen, G. (2003) *Personenvervoer van morgen: De keuzereiziger in onderzoek*. 's-Hertogenbosch/Tilburg: Provincie Noord-Brabant/AYIT Consultancy.

Tertoolen, G., A. Hazevoet en U. Hendriks (2003) *Personenvervoer van morgen: De keuzereiziger en het draagvlak voor beleid*. 's-Hertogenbosch: Provincie Noord-Brabant.