

Een Janus-relatie omkeren – de Potentiële OV gebruiker in Onderzoek en Beleid

Marco te Brömmelstroet
Universiteit van Amsterdam
marco@transport-planning.eu

Luca Bertolini
Universiteit van Amsterdam
L.Bertolini@uva.nl

Mike Béréños
Universiteit Hasselt
mike.berenos@uhasselt.be

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2009, Antwerpen**

Samenvatting

Een Janus-relatie omkeren – de Potentiële OV gebruiker in Onderzoek en Beleid

Onderzoekers in het domein van vervoersplanning zijn dagelijks bezig met het begrijpen, verklaren en voorspellen van vervoersgerelateerde fenomenen. Veel van de theorieën en inzichten die zij ontwikkelen zijn bedoeld als input voor andere partijen die zich bezighouden met het organiseren en verbeteren van deze fenomenen. In de dagelijkse planningspraktijk, en zeker op strategisch niveau, blijkt de relatie tussen wetenschappelijke inzichten en dagelijkse planningstaken een stuk moeizamer dan verwacht. Soms staan plannings actoren en planningswetenschappers figuurlijk met de ruggen tegen elkaar. Om deze zogenaamde Janus Relatie om te draaien zijn in een recent TRANSUMO project inzichten uit kennismanagement en cognitiewetenschappen toegepast. In de Regio Eindhoven is in het kader van de nieuwe HOV strategie door planners aangegeven dat er meer inzicht in de consumentenkant van het Openbaar Vervoer noodzakelijk is. Huidige modellen in de planningspraktijk kunnen dit inzicht niet of nauwelijks geven. Samen met de Universiteiten van Eindhoven en Hasselt en het adviesbureau Goudappel Coffeng is wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd naar de houding en het gedrag van de OV consument. In een aantal workshops is vervolgens verkend hoe de inzichten uit dit onderzoek vertaald kunnen worden naar relevante en duidelijke kennis om de planners bij hun strategievorming te ondersteunen. Deze paper beschrijft deze workshops, bediscussieert de inzichten die eruit voort zijn gekomen en benoemt de implicaties voor wetenschappers en beleidsontwerpers.

1. Een Janus relatie?

Onderzoekers in het domein van vervoersplanning zijn dagelijks bezig met het begrijpen, verklaren en voorspellen van vervoersgerelateerde fenomenen die zich afspelen in steden en regio's. Veel van de theorieën en inzichten die zij ontwikkelen zijn bedoeld als input voor andere partijen die zich bezighouden met het organiseren en verbeteren van deze fenomenen; onder andere besluitvormers, beleidsontwerpers, maar ook grote marktpartijen en zelfs individuele burgers. Faludi deelde planning onderzoekers vaak in groepen die zich bezig hielden met 'theory-of-planning' en andere die zich richtten op 'theory-in-planning' (Faludi 1973). De eerste onderzoeken vooral hoe je het managen van stedelijke/regionale fenomenen kunt *organiseren*. Bevindingen op het gebied van planningsrationaliteiten (zoals Allmendinger and Tewdwr-Jones 2002; Healey 1996; Innes and Gruber 2005) en institutionele organisatie (zie bijvoorbeeld Curtis and James 2004; Stead 2008) zijn hiervan het resultaat. De tweede groep is vooral bezig met de fenomenen zelf. Zij proberen te begrijpen waar bepaalde patronen (bijvoorbeeld vervoerspatronen) vandaan komen, te verklaren hoe dit tot stand komt en voorspellen tot welke problemen dit kan leiden. Alhoewel de bevindingen van de eerste groep onderzoekers ook niet altijd gebruikt worden in de dagelijkse planningspraktijk, lijkt er toch vooral een problematische implementatie gat te zijn tussen de wetenschappelijk inzichten over de fenomenen die gepland worden en de planning zelf. Couclelis beschrijft dat dit verklaart kan worden doordat onderzoek bijna per definitie naar het verleden en heden kijkt (empirische data), maar dat beleidsontwerpers idealiter bezig zijn met de nabije en verre toekomst: een Janus relatie dus (Couclelis 2005). In deze paper verkennen we deze relatie in een case in Eindhoven. Daarbij zijn we op zoek naar de vraag of inzichten uit kennismanagement en cognitiewetenschappen deze relatie kunnen verbeteren.



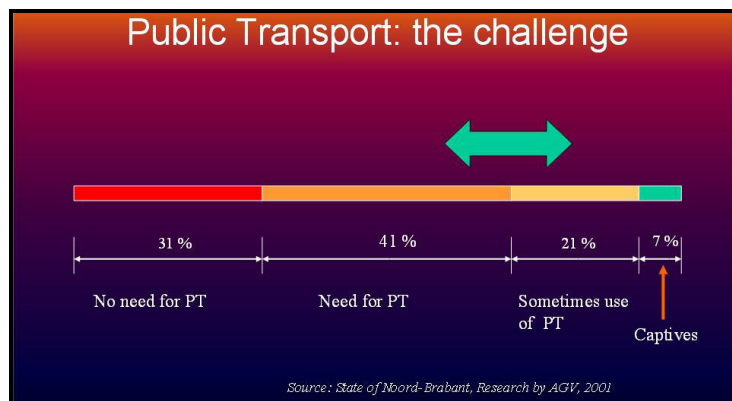
Figuur 1 Janus heads: Beleidsontwerpers en onderzoekers staan figuurlijk met de ruggen tegen elkaar

Deze paper beschrijft dit probleem met als focus de (potentiele) consumenten van het Openbaar Vervoer. Deze kant wordt steeds meer belicht in (wetenschappelijk) onderzoek, maar in de strategische planningspraktijk lijken de inzichten die hieruit voortkomen nog maar moeizaam hun weg te vinden. We zullen eerst toelichten waarom recent academische state-of-the-art onderzoek op dit gebied van belang is voor planvormers. Daarna beschrijven we een case waarin is geprobeerd om de inzichten over potentiele OV consumenten te vertalen naar bruikbare informatie voor strategische planners (gemeente Eindhoven, Stadsregio Eindhoven en vervoersmaatschappij Hermes) in Eindhoven. Daarbij is gebruik gemaakt van inzichten uit de kennismanagement

literatuur en cognitiewetenschappen. De paper sluit af met een analyse van de rol van deze inzichten in het verbeteren van de relatie tussen onderzoekers en beleidsontwerpers.

2. Notoire zittenblijvers en potentiële overstappers

Het is bekend dat grosso modo gesproken er toch een behoorlijke potentie is voor het openbaar vervoer. In Nederland is gemiddeld het aandeel openbaar vervoer van het totaal aantal verplaatsingen in het personenvervoer circa 5% (Ministerie V&W, 2009). Zo schommelen, afhankelijk van de situatie en de kenmerken van de mobilisten, de aandelen voor het openbaar vervoer zo gemiddeld tussen de 1 à 2% en 15 à 20%. Sommige relaties laten zelf aandelen openbaar vervoer zien van 40%. Een studie in 2001 uitgevoerd in opdracht van de provincie Noord-Brabant laat zien dat er een klein percentage (ca 7%) captives reizigers zijn voor het openbaar vervoer (figuur 2).



Figuur 2 Concept van potentiële OV gebruikers

Circa een vijfde van de potentiële reizigers gebruiken wel eens het openbaar vervoer, terwijl zo'n 40% behoefte heeft aan het reizen met het openbaar vervoer; dit is de groep potentiële overstappers. Bij circa eenderde van de potentiële reizigers heeft het geen zin om iets te doen aan de overstap naar openbaar vervoer. De laatste groep zijn de notoire zittenblijvers. Als we spreken over de uitdaging voor het openbaar vervoer, dan is deze uitdaging tweërlei:

1. de groep die wel eens het openbaar vervoer gebruikt (licht oranje in figuur 2) dit vaker te laten doen (intensivering), en
2. de groep die behoefte heeft aan openbaar vervoer (donker oranje in figuur 2) te stimuleren gebruik te gaan maken hiervan.

Ook de enquête die uitgevoerd is in het kader van het Transumoproject Regionaal Openbaar Vervoer Bereikbaarheid Consumentgericht (ROVBECO) laat zien dat er (in Eindhoven en omgeving) nogal wat potentie is voor het openbaar vervoer (ROVBECO, 2009 forthcoming). Voor de autogebruikers werden daar potentiële overstapperpercentages van 20% gevonden, en voor fietsgebruikers zelf percentages van 30 tot 40%. Het is dus wel degelijk interessant en relevant om deze uitdaging aan te gaan. Zeker als we openbaar vervoer zien als een van de milieuvriendelijke vervoerwijzen en de bijdrage die zij kan leveren aan verbetering van de bereikbaarheid. Een mogelijke toename van het openbaar vervoer gebruik is ook voor de OV-bedrijven een belangrijk bedrijfsmatig

gegeven. De notoire zittenblijvers laten we aan ons voorbij gaan en we focussen op de potentiële overstappers.

3. Tell me and I might remember, Involve me and I will understand

Medio 2008 is het Transumo project Regionaal Openbaar Vervoer Bereikbaarheid Consumentgericht (ROVBECO) gestart waarin het één van de doelen was om de OV potentie als instrument te ontwikkelen die bruikbaar zou zijn voor strategievorming. Samen met de gemeente Eindhoven, het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) en vervoersmaatschappij Hermes en Goudappel Coffeng gingen de Universiteiten van Hasselt, Eindhoven en Amsterdam aan de slag om naar dit doel toe te werken. De planners van de stad Eindhoven, de Regio Eindhoven en Hermes hebben aangegeven dat in het kader van nieuwe (en komende) HOV strategieën er meer gedacht moet worden vanuit de gebruiker in plaats van vanuit het aanbod. Het huidige instrumentarium in de planningspraktijk kan een dergelijke gebruikersgeoriënteerde strategieontwikkeling niet of maar moeizaam ondersteunen. Vaak wordt er uitgegaan van een standaard populatie met standaard voorkeuren en keuzes, terwijl dit in de werkelijkheid enorm uiteenloopt. Om vragen te beantwoorden over waar een OV lijn het meest kansrijk is, in welke wijken welke populaties wonen en waarom zij wel/niet met het OV gaan en hoe je dit kunt beïnvloeden zijn dus inzichten zoals ze in ROVBECO worden ontwikkeld potentieel erg relevant. Dit kan naast ruimtelijke- en vervoersstrategievorming ook inzichten geven in de kansen van marketing voor doelgroepen en buurten.

Om van de wetenschappelijke inzichten een planningsondersteunend instrument te maken, werd gebruik gemaakt van Mediated Planning Support (MPS), een methode ontwikkeld binnen het Transumoproject DESSUS (Te Brömmelstroet and Schrijnen 2009; Te Brömmelstroet and Siderius 2007). MPS biedt een structuur waarin de ontwikkelaars van kennis en de gebruikers ervan in een dialoog aftasten hoe informatie ondersteunend kan worden ingezet bij een specifiek planningsprobleem. Hierbij wordt gebruik gemaakt van inzichten vanuit kennismanagement (iteratief uitwisselen 'tacit' en 'explicit' kennis) en cognitiewetenschappen (een leercyclus, vertaald in een prototype aanpak). Door dit gestructureerd te doorlopen wordt de bruikbaarheid van kennis vergroot. Binnen het project ROVBECO zijn met deze filosofie een drietal workshops georganiseerd. In de volgende paragrafen worden deze workshops toegelicht.

3.1 Workshop 1: verkennen planningsprobleem en informatie

In de eerste workshop op 31 oktober 2008 werden de eerste stappen van de MPS methode gezet. Vooraf was al verkend bij welke concrete planningsproblemen in Eindhoven de OV potentietool mogelijk als ondersteunend instrument kon worden ingezet. Hieruit bleek dat in men in Eindhoven momenteel bezig is met de ontwikkeling van een HOV visie. Hierbij wordt echter vooral vanuit de aanbodkant, lees de toolontwikkelaars, geredeneerd. De planners, lees toolgebruikers, die participeerden in het Transumo project gaven aan behoefte te hebben aan een meer vraag georiënteerde benadering van het HOV vraagstuk waarbij ook gekeken zou worden naar specifieke bevolkingssegmenten en marketingstrategieën. Hiervoor werd na een korte introductie van de OV potentietool de eerste workshop geopend met een gastpresentatie van Bower & Wilkins. Erwin van der Putten vertelde over hoe dit bedrijf (gespecialiseerd in geluidssystemen) naar marketing kijkt. In de discussie komt vooral naar voren dat marketing niet alleen communicatie is, maar in de gehele vormgeving van een product

(i.e. HOV) moet worden meegewogen. Het product moet duidelijk aansluiten bij een doelgroep.

Vervolgens is het planningsprobleem nader verkend. In Eindhoven is het doel om de wisselwerking tussen snel (H)OV op de hoofdassen en OV met een sociale functie in de wijken goed af te stemmen. Veel van de aanbodproblemen zijn al bekend en onderzocht. De vraag is nu wat nodig is om mensen echt uit de auto en in de bus te krijgen om onder meer de bereikbaarheid te verbeteren. Welke ruimte-, mobiliteits- en marketingstrategieën zijn hiervoor voor handen? Belangrijk hiervoor is te weten welke groepen van de Eindhovense bevolking tot het segment behoort van potentiële overstappers en waar zij wonen. Hierdoor kunnen meer kansrijke strategieën worden ontwikkeld die aansluiten bij het potentieel vanuit de vraagkant. In figuur 3 staat weergegeven hoe strategievorming en analyse zich verhouden.



Figuur 3 Processtructuur OV potentietool

Vervolgens is een stickersessie uitgevoerd, waarin een aantal verschillende kaarten en indicatoren werden gepresenteerd en vervolgens gewaardeerd door de planners. Iedere planningsdeelnemer kreeg 4 groene stickers voor de kaarten die hij/zij relevant vond voor het planningsprobleem zoals dat hierboven beschreven is. Ook kregen zij 4 rode stickers om aan te geven welke totaal niet relevant gevonden werden. Dit geeft vervolgens weer welke informatie wel of niet gezien wordt als relevant en over welke er onenigheid bestaat. In een aansluitende discussie, waarbij ook de kennisontwikkelaar uitleg geeft, ontstaat zo een beeld van de soort kaarten en indicatoren die als ondersteunend worden gezien. In tabel 1 staan de resultaten van deze sessie weergegeven.

Nr.	Titel	Beschrijving	Bron	Karakteristieken			meenvoudig	stickers	
				RO-VenV	soort info	complexiteit		groen	rood
1	Ruimtelijke situatie +		Streekplan	RO	kaart	simpel	enkelvoudig	6	0
2	OV netwerk		OV visie SRE	VenV	netwerkkartaat	simpel	enkelvoudig	1	0
3	Kwantitatieve OV problemen		OV visie SRE	VenV	netwerkkartaat	gemiddeld	meervoudig	0	7
4	Kwalitatieve OV problemen		OV visie SRE	VenV	netwerkkartaat	gemiddeld	meervoudig	0	4
5	Bereikbaarheidsprofielen		OV visie SRE	Beide	kaart	gemiddeld	meervoudig	0	2
6	Ruimtelijke randvoorwaarden		Amsterdam	RO	kaarten	simpel	enkelvoudig	0	7
7	Dominant woningtype		OV potentietool	RO	kaart	simpel	enkelvoudig	0	7
8	Dominant type huishoudens		OV potentietool	RO	kaart	simpel	enkelvoudig	3	0
9	VF factor		OV potentietool	VenV	kaart	complex	enkelvoudig	2	0
10	Relatiepatronen kaart			VenV	netwerkkartaat	gemiddeld	enkelvoudig	6	0
11	OV potentie		OV potentietool	VenV	kaart	complex	enkelvoudig	0	1
12	OV groeimogelijkheden		OV potentietool	VenV	kaart	complex	enkelvoudig	6	0
13	Dekkingsgraad haltes		OV visie SRE	VenV	kaart	gemiddeld	enkelvoudig	5	0
14	Effectmeting bussysteem		OV potentietool	VenV	tabel	complex	meervoudig	2	0
13	Anders, namelijk	Autobereikbaarheid							
		Overstapmachines						Σ	31
		Belevingsmogelijkheid							28

Tabel 1 Uitkomsten van de stickersessie

De planners zijn voor het HOV marketing vraagstuk vooral geïnteresseerd in relatiepatronen, OV groeimogelijkheden (wat ook te maken heeft met de OV-potentie nagaan), de huidige ruimtelijke situatie en dekkingsgraad haltes. Vooral informatie vanuit de gebruikers en vanuit potenties/kansen wordt dus als relevant gezien, in tegenstelling tot informatie over het systeem en beperkingen. Het lijkt erop dat op strategisch planningsniveau inzichten in kwantitatieve en kwalitatieve systeemproblemen nog niet zo belangrijk zijn.

De modellers van Eindhoven en Hasselt zijn vervolgens samen met Goudappel Coffeng aan de slag gegaan om de resultaten te verwerken in een eerste prototype van de OV potentietool voor HOV strategievorming.

3.2 Workshop 2:OV potentietool 1.0

Op 13 maart werd de eerste versie van de OV potentietool gepresenteerd. Om de deelnemers mee te nemen in het model achter de tool, werd eerst toegelicht hoe de resultaten uit de enquête in het SRE-gebied zijn vertaald naar de kaart. De reponse op de enquête (1100 responses op 33.000 uitnodigingen) is tegengevallen. Dit betekent ook het één en ander voor de data, het model en conclusies die getrokken kunnen worden. Met de enquête is de perceptie en het gedrag van individuen in en rond Eindhoven bekeken. Hierbij is vooral de vervangbaarheid van niet-OV verplaatsingen (auto, fiets) onder de loep genomen. De uitkomsten laten zien dat er een behoorlijke potentie is, verschillend per motief (zie paper CVS 2009 Regionaal Openbaar Vervoer Consumentgericht). Ook laat de enquête zien dat men over het algemeen het ontbreken van een directe verbinding of een ten opzichte van de auto te lange reistijd met het openbaar vervoer als hoofdreden geeft dat niet voor het OV wordt gekozen (en dus als belangrijkste maatregel die zou zorgen dat ze overstappen naar OV).

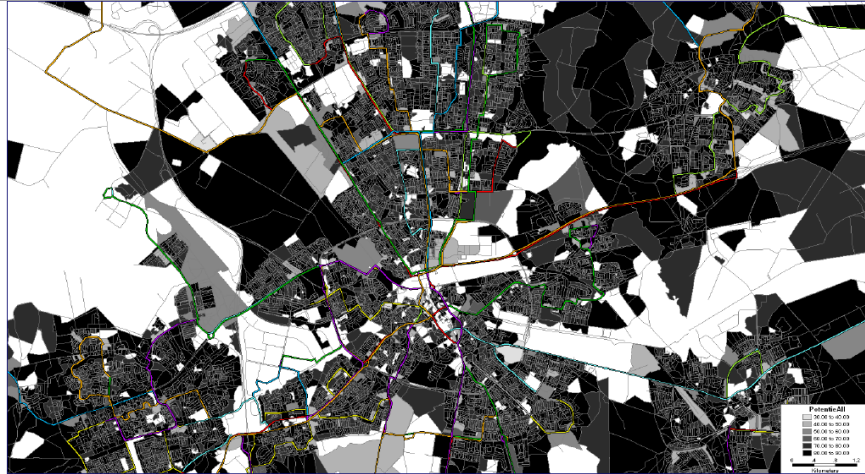
Met behulp van deze resultaten is een eerste model geschat. Van de invullers weten we een aantal onafhankelijke variabelen (o.a. via postcodegebieden) zoals dominante woningtype, gezinsfase, aantal bushaltes in buurt, OV frequentie, bebouwingsdichtheid. Op basis van deze variabelen is het eerste model geschat voor de OV potentie van postcode-6 gebieden (figuur 4a). Dit model levert uiteindelijk twee verschillende kaarten op. Op de eerste kaart (kaart a op volgende bladzijde) laat zien in welke postcode-6 gebieden een hoge vervangbaarheid van niet-OV ritten verwacht kan worden aan de hand van de gebiedskenmerken die hierboven genoemd zijn. Figuur 4b laat vervolgens zien welke maatregelen waar potentieel hebben, wederom op basis van de bovengenoemde gebiedskenmerken. Een derde kaart (figuur 4c) werd aangeboden door Goudappel Coffeng. De bereikbaarheidskaarten laten zien hoe goed het systeem nu bepaalde relaties bedient. Door de reistijd te laten zien van de auto en het OV krijgt men een idee over de haalbaarheid van bepaalde strategische maatregelen. Deze drie kaarten zijn gepresenteerd, waarna er vervolgens mee aan de slag zou worden gegaan om marketingstrategieën te ontwikkelen.

De planners zetten echter al snel fundamentele vraagtekens bij zowel het model achter de kaart als de weergave op de kaart zelf. De modelleur van de TU Eindhoven heeft een aantal keer moeten uitleggen wat het model nou precies doet en hoe dit zijn weerslag vindt in de kaart. Voor de planners bleek het vooral lastig om het verschil tussen de directe resultaten uit de enquête en de resultaten van het model te interpreteren.

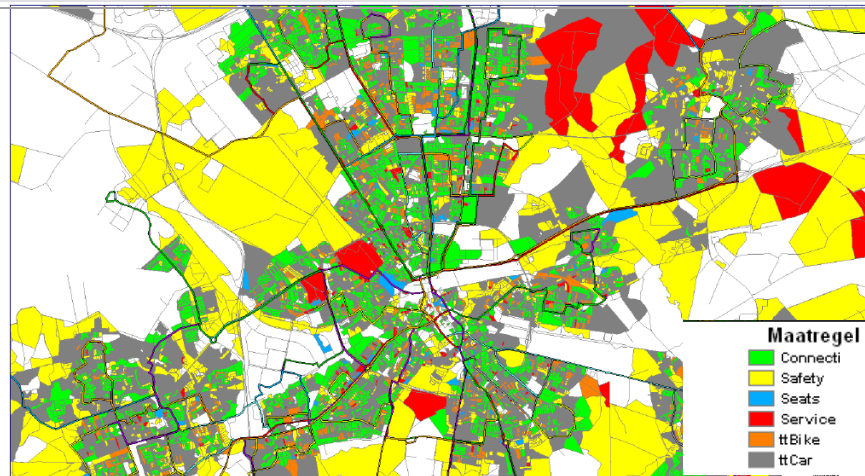
Focuspunt van de discussie was al snel een aantal gebieden waar ten eerste geen of heel weinig mensen wonen (Strijp-S, Rivierbed). De gebiedskenmerken zorgen echter ervoor dat er een hoge vervanging wordt verwacht. Tevens geldt dat veel van de genoemde maatregelen zeer specifiek zijn voor een gebied (service) of een relatie (rechtstreekse verbinding). Dit kan dus niet zomaar vertaald worden naar een model dat overal geldt.

Besloten werd om niet met deze kaarten te gaan werken, maar vooral te reflecteren op dit prototype en verbeteringspunten aan te dragen voor een tweede versie. De grote verbeteringspunten die werden geïdentificeerd zijn:

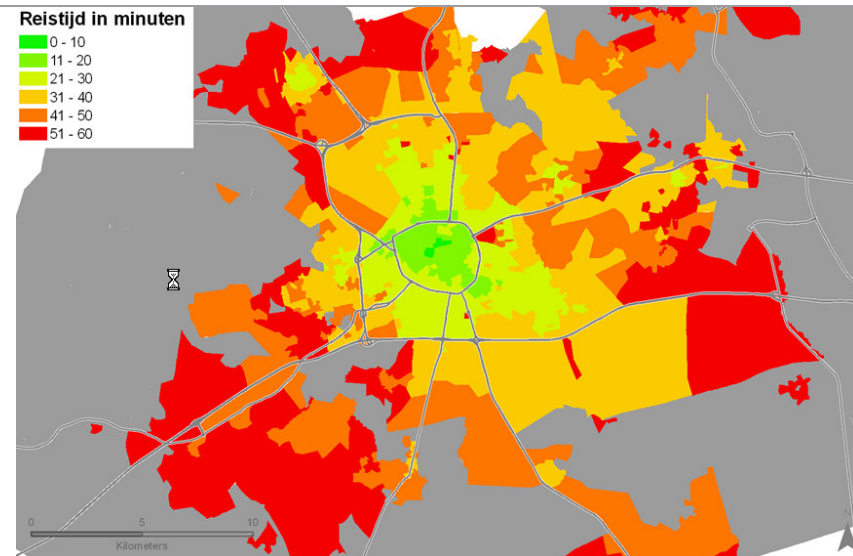
- (Clusters) van grote bestemmingen onderscheiden om richtingen van de potenties te geven
- Grote relaties laten zien met OV potentie, vanwege kansrijkheid bus
- Focus op auto-vervangbaarheid, focus op woon-werkmotief
- Pakketten van kansrijke maatregelen laten zien rechtstreeks uit de gehouden enquête, en dit dus niet modelleren
- Aggregeren van de data naar grotere gebiedseenheden, en wel de gebiedsindeling volgens het SRE-verkeers-/vervoersmodel
- Bereikbaarheidskaart vooral gebruiken om effecten van strategieën te laten zien.



A: OV potentie van gebieden met >5 inwoners

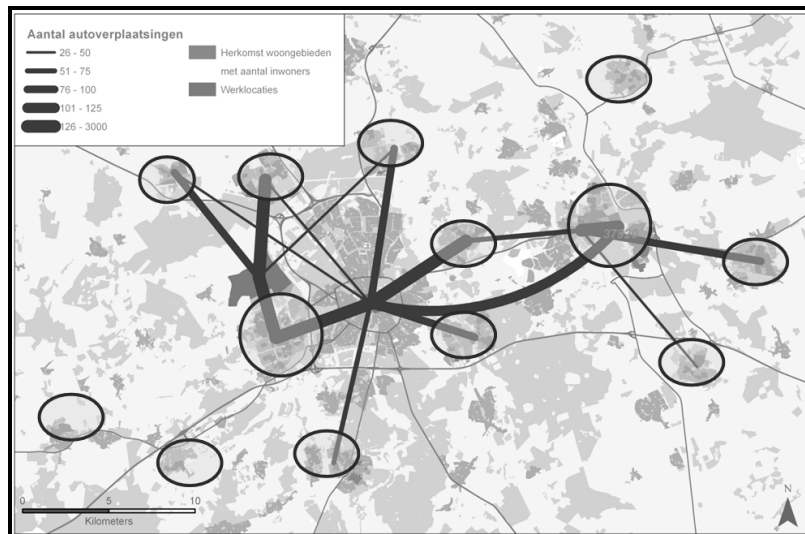


B: Gevoeligheid voor maatregelen o.b.v gebiedskenmerken



C: Bereikbaarheid Eindhoven centrum (OV reistijden)

Figuur 4 OV potentietool 1.0



Figuur 5b OV potentietool 2.0 op relatieniveau

Deze kaarten zijn opgebouwd uit 13 clusters van gebieden met een hoog potentieel aan overstappers; een resultaat van de tweede versie van het OV-potentiemodel. Dit maal is voor het model alleen met gegevens over autoritten met een woon-werk motief die eventueel vervangen zouden kunnen worden door OV als input gewerkt. Ook is het model gemaakt op basis van de gebiedsindeling van het SRE-verkeers-/vervoersmodel. In een tweede stap (figuur 5b) zijn de grootste bestemmingen berekend. Dit is een resultaat uit het SRE-verkeers-/vervoersmodel Dit waren Eindhoven-centrum, Eindhoven-Airport en Helmond-centrum. Tussen de 12 clusters en de 3 grootste bestemmingen zijn vervolgens de woon-werk stromen berekend op basis van autoverplaatsingen in het SRE verkeersmodel. Hiermee toont het model de grote relaties die een groot potentieel hebben voor OV vervangbaarheid in het woon-werk verkeer.

Deze hoofdkaart wordt aangevuld met gegevens over de huidige kwaliteit van de verbinding in termen van de verplaatsingstijdfactor (VF-waarde). Dit laat zien of er iets gedaan moet worden aan de OV kwaliteit, of dat het vooral een perceptieprobleem is en er dus aan marketing/voorlichting moet worden gedacht. Hiervoor is voor de drie bestemmingen in beeld gebracht wat de OV/Auto reistijden = VF-waarde (bereikbaarheidskaarten zoals in figuur 4c) zijn en hoe deze zich verhouden. Andere kwaliteitskenmerken (zoals overstap etc.) zijn omwille van de overzichtelijkheid eruit gelaten. Dit is iets wat de aanwezige planners zelf kunnen inbrengen. Ook werd met een tabel weergegeven welke maatregelen in de enquête zijn genoemd (direct gerelateerd aan een zone).

3.4 Workshop 3: Strategievorming met de OV potentietool

De aanwezige planners hadden nog wel vragen bij het model en de weergave van de uitkomsten, zoals "waarom er in Eindhoven Stad geen OV potentie te zien is" en "of de fiets in een vervolgstap niet ook meegenomen zou kunnen worden". Over het algemeen sloot de OV potentietool echter nu veel beter aan bij het planningsprobleem. Daarom is er begonnen om aan de hand van de OV potentietool OV strategieën te ontwikkelen. De groep heeft plenair aan de hand van de OV potentie tool 2.0 stapsgewijs bekeken welke potentiële relaties opvallen of juist opvallend ontbreken. Daarna werd de huidige situatie

op die relatie nader ingevuld met de bereikbaarheidskaarten en de kennis van de aanwezige planners (over overstappen, service, etc.). Dit leidde tot het opstellen van mogelijke strategieën (OV product verbetering, ruimtelijke inrichting en/of marketing) voor deze relaties. Het opstellen van strategieën was vooral een test of de tool daarvoor bruikbaar was: er moet meer diepteonderzoek gedaan worden om beter te begrijpen hoe je een bepaalde relatie in de praktijk precies moet aanpakken. Een selectie van algemene strategieën die geformuleerd zijn, staan hieronder kort beschreven.

Veldhoven – Eindhoven

Op deze verbinding wordt nog een hoge overstap potentie aangegeven. Er is echter al veel OV (volle bussen, snelle vrije busbaan). Toch blijkt reistijd verhouding met de auto tegen te vallen. Vooral in de meest westerse buurten van Veldhoven. Nog meer vrije busbaan is hier gewenst. Maar het lijkt ook een 'onbekend-onbemind' verhaal. Meer persoonsgerichte marketing zou hier ingezet kunnen worden.

Veldhoven– Airport

Ook hier wordt een hoge overstap potentie weergegeven. Er is wel een busdienst hier, maar met een overstap. Uit de enquête is gekomen dat deze overstap hier ook veel mensen in de auto houdt. Er heeft hier in het kader van Wegwijs A2 al eens een bus gereden maar na 2/3 maanden was dit nog geen succes (onder andere omdat het niet concurrerend was ten opzichte van de reistijd met de auto). Als eerst stap zou hier een directe dienst kunnen worden aangeboden, via de normale dienstregeling (ochtend en avondspits). Daarna wellicht verder uitbouwen naar HOV. Dit zou wel gepaard moeten gaan met gebiedsgerichte marketing bij bedrijven en werknemers, anders is gedragsverandering zo goed als uit te sluiten. De kaart nodigt hier ook uit voor verdiepingsonderzoek betreffende wanneer mensen hier reizen en waar ze precies moeten zijn.

Son & Breugel/Best/Oirschot – Airport

Doortrekken van de tangentiële verbinding vanaf Veldhoven via Airport naar de gebieden in het Noorden lijkt volgens de kaart aan te sluiten op een overstappotentie. Een strategie om dit te doen zou wederom moeten beginnen met het aanbieden van een rechtstreekse lijn (samen met gerichte marketing) via de bestaande lijnvoering om vervolgens de opties open te houden voor HOV.

Heeze-Leende

Er lijkt in dit gebied geen OV potentie te zijn vanuit de auto, terwijl er veel verkeersproblemen zijn die gerelateerd lijken aan deze relatie. Is het dus onmogelijk om deze mensen uit de auto te krijgen. Het zou verder moeten worden uitgezocht, waarom deze mensen niet het OV willen/kunnen nemen.

4. Ontwerpers en Onderzoekers: vier handen op 1 buik?

De workshops in Eindhoven zijn expliciet ingestoken om meer bruikbare informatie te ontwikkelen om OV strategievorming te ondersteunen. Hierbij werd uitgegaan van de laatste inzichten in de OV potentie van niet-OV gebruikers, ontwikkeld door de TU Eindhoven en de Universiteit van Hasselt.

Vanuit het perspectief van de ontwikkelaars van de OV potentietool is dit zeker geslaagd. Zij hebben aangegeven dat ze veel geleerd hebben van het toepassen en aanpassen van de tool tijdens en tussen de workshops. Vooral is veel geleerd over hoe de tool wordt gebruikt. Ze zijn zich er echter ook van bewust dat er de tool na drie workshops nog niet af is. Hopelijk komt daar wel ruimte voor om zo nieuwe prototypes te ontwikkelen en te testen.

De mogelijke gebruikers van de tool (de planners van de gemeente en stadsregio en de strategen van het openbaar vervoerbedrijf Hermes) waren minder te spreken over de voortgang tijdens de workshopreeks. Uiteindelijk heeft de groep zich heel reflexief opgesteld ten opzichte van de tool, waardoor het erg moeilijk was om te schakelen naar het echt gebruiken ervan. Alhoewel er toch strategische discussies zijn gevoerd (zie de derde workshop), werden er nog teveel beperkingen ervaren om er echt serieus mee aan de slag te gaan. Er werd wel een duidelijke vooruitgang waargenomen: het tweede prototype werd duidelijk beter gewaardeerd als bruikbaar ten opzichte van de eerste. Er zijn echter ook duidelijke verbeterpunten voor de toekomstige ontwikkeling genoteerd:

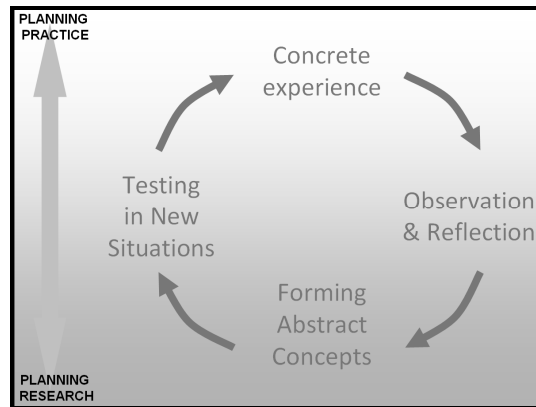
- Meer gedetailleerde analyse van Eindhoven-stad
- De enquête is nog een hele lichte indicatie (niet genoeg om harde uitspraken te doen). De input zou daarom moeten worden uitgebreid.
- Verschillende doelen (opdrachtgevers/belangen) vragen om verschillende indicatoren, dus dat moet worden meegenomen in de enquête.
- Stappenproces schetsen om de input te verzamelen.
- Het geformuleerde doel was te breed, er had meer ingezoomd kunnen worden op een specifiek vraagstuk.

Zoals de tool nu gebruikt is, zien de planners het ook in de toekomst voor zich. Zeker als het op basis van dezelfde input in andere regio's zal worden ingezet (en de kennis dus niet meer locatie specifiek is). Dan ligt de meerwaarde vooral in het inzetten om een eerste verkenning van de potentie te ondersteunen. Waar nu nog wordt uitgegaan van heel algemene kentallen voor OV gebruik, kan met de OV potentietool deze strategische zoekfase beter worden ondersteund. Er kan op basis van een aantal gebiedskenmerken uitspraken worden gedaan over de specifieke OV potentie van bepaalde wijken en buurten. Hier zou dan naderhand meer specifiek onderzoek naar gedaan kunnen worden.

4.1 Een open instelling naar elkaar

Het belang van een open instelling bij zowel beleidsontwerpers als bij onderzoekers is tijdens de workshops sterk naar voren gekomen. Wanneer informatie (of een beleidsvraag) meer gecompliceerd wordt, dient de beleidsontwerper zich meer te ontplooiën/manifesteren als onderzoeker, die geïnteresseerd is in hoe de werkelijkheid in elkaar zit. Hij/zij kan niet een afwachtende houding aannemen en verwachten dat de onderzoeker met een oplossing komt. Anderzijds dient de onderzoeker zich goed in te leven in de wereld van het planningsprobleem en het beleidsproces. Hij/zij moet actief op zoek gaan naar wat de onderliggende vragen zijn bij een beleidsvraag.

Zoals ook is uitgewerkt door Straatemeier et al. (Straatemeier et al. forthcoming) is de combinatie van deze twee uitdagingen het beste weer te geven als een reflectieve cirkel. Het vormgeven van deze cirkel zodat beide partijen van elkaar kunnen leren is wat centraal moet staan bij dit soort planningsvraagstukken.



Figuur 6 De reflectieve cirkel tussen wetenschap en praktijk (gebaseerd op Straatemeier et al. forthcoming)

4.2 Leerpunten voor Mediated Planning Support

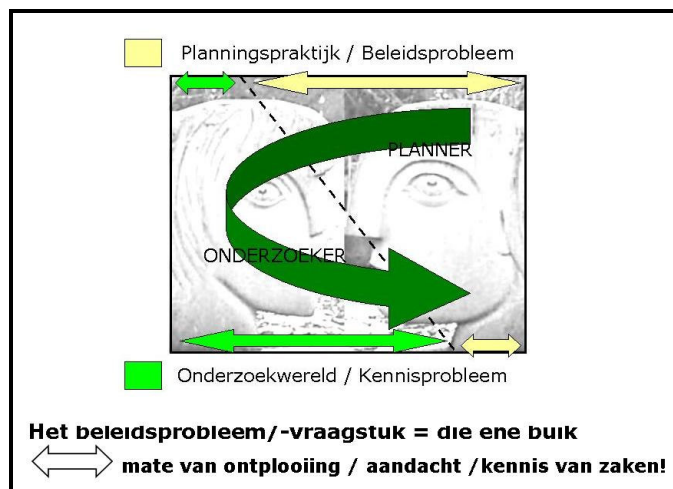
Het proces in Eindhoven bevestigde eens te meer het belang van het samenwerken van tool ontwikkelaar en gebruiker. Door het iteratieve leerproces is er meer wederzijds begrip ontstaan en is de tool veel beter aangesloten bij concrete planningsvraagstukken. Vooral de stappen die zijn gemaakt naar aanleiding van het eerste prototype zijn door de goede feedback van de planners een grote stap in de goede richting geweest.

Toch blijkt wel dat er een goede verwachtingsmanagement gevoerd moet worden, zodat (vooral) de planners zich meer bewust zijn van wat er van hen verwacht wordt. Ze krijgen geen kant en klaar rapport met cijfers dat ze kunnen gebruiken ter ondersteuning van bepaalde beleidsstrategieën. In ruil daarvoor krijgen ze meer begrip van hoe de wereld van de potentiële OV klant in elkaar steekt. De opstelling van de planners moet echter ook niet te reflectief worden. Met andere woorden, ze moeten wel planners blijven en de tool als hulpmiddel proberen te gebruiken. In de workshops ontstond er vaak een zeer kritische houding en werd de planner teveel een tool-ontwikkelaar, hetgeen gebruik in de weg stond. In een afsluitende vragenlijst gaven veel planners ook aan dat er nog veel schort aan de bruikbaarheid. Als er echter naar de workshops wordt gekeken, is er wel degelijk gebruik gemaakt van de tool om gezamenlijk strategievorming te ondersteunen. Dit lijkt dus voor de deelnemers nogal ondergesneeuwd te zijn.

5. Terug- en vooruit kijken

Zoals eerder reeds opgemerkt is de open instelling een belangrijke vereiste om beleidsontwerpers en onderzoekers dichter bij elkaar te brengen. Wellicht een open deur bevinding, zij het dat de workshops duidelijk hebben gemaakt hoe hieraan gestalte moet worden gegeven. Eerstens is een Janus-relatie een ongewenste situatie. Beleidsontwerpers en onderzoekers moeten elkaar "facen". Dat is een vorm van communicatie. Een tweede belangrijke item is dat ze elkaars taal enigermate kunnen verstaan. Dat vereist van de onderzoeker een aanpassing, maar ook van de beleidsontwerper een aanpassing. Deze aanpassing kan pas manifest worden als de beleidsontwerper zich enigermate kan ontpoppen als onderzoeker en de onderzoeker moet zich ook als beleidsontwerper thuis voelen. Per slot van rekening hebben beiden uiteindelijk het beleidsvraagstuk, die ene en dezelfde buik gemeenschappelijk (pure

research even achterwege gelaten). Figuur 7 probeert dit te illustreren en is eigenlijk een andere weergave van figuur 6.



Figuur 7 De Janus relatie omgekeerd

Deze aanpassing is ook weer makkelijker gezegd dan gedaan: een beetje meer onderzoekskennis/houding bij de ontwerper en een beetje meer planningspraktijk/houding bij de onderzoeker. Maar hoe krijg je dit voor elkaar? Dit is dus duidelijk ook een taak voor het onderwijs en de cursuswereld. Naast uiteraard de open instelling. Beide voorwaarden c.q. inspanningen zijn nodig om de beleidsontwerpers en onderzoekers niet met de ruggen tegen elkaar te laten staan.

Inhoudelijk is het volgende te constateren. Gebaseerd om de indrukken en lessen die zijn geleerd bij het toepassen van de OV potentietool in Eindhoven, zal er de komende tijd vooral worden gekeken hoe de tool verder verbeterd kan worden om de toepasbaarheid ervan te vergroten. Hiervoor zal samen met de gemeente, de stadsregio en Hermes worden gekeken naar mogelijkheden. Ook zullen er andere regio's moeten worden gezocht om de toepasbaarheid van wat er tot nu toe aan data and modellen is te toetsen.

Daarnaast is er een onderzoeksagenda die abstracter kijkt naar het vergroten van de toepasbaarheid van planningsondersteunende instrumenten. Hierin zal na een aantal praktijkcases nu de tijd komen van het beter in beeld krijgen van de belangrijke mechanismen die de toepasbaarheid vergroot hebben. Hiervoor zijn we aan de Universiteit van Amsterdam nu bezig met het aanvragen van onderzoeksgeld om in een meer experimentele setting onderzoek te doen. Hier zouden de mechanismen en verwachte uitkomsten meer geïsoleerd kunnen worden, waardoor je wat van de rijkdom van de echte context verliest, maar begrip voor de diepere werking wint.

6. Bibliografie

Allmendinger, P., and Tewdwr-Jones, M. (2002). "The communicative turn in urban Planning: unravelling paradigmatic, imperialistic and moralistic dimensions." *Space and Policy*, 6(1), 5-24.

- Couclelis, H. (2005). "Where has the future gone?" Rethinking the role of integrated land-use models in spatial planning." *Environment and planning A*, 37, 1353-1371.
- Curtis, C., and James, B. (2004). "An institutional model for land use and transport integration." *Urban policy and research*, 22(3), 277-297.
- Faludi, A. (1973). *Planning theory*, Pergamon, Oxford.
- Healey, P. (1996). "The communicative turn in planning theory and its implications for spatial strategy formation." *Environment and Planning B: Planning and design*, 23(217-234).
- Innes, J. E., and Gruber, J. (2005). "Planning Styles in Conflict: The Metropolitan Transportation Commission." *Journal of the American Planning Association*, 71(2), 177-188.
- Min. V&W (2009). "Bijdrage van het openbaar vervoer aan de stedelijke bereikbaarheid" Rapporten van ECORYS en GC.
- Provincie Noord-Brabant (2001).
- ROVBECO (2009).
- Stead, D. (2008). "Institutional aspects of integrating transport, environment and health policies." *Transport Policy*, 15(3), 139-148.
- Straatemeier, T., Bertolini, L., Te Brömmelstroet, M., and Hoetjes, P. (forthcoming). "An experiential approach to research in planning." *Environment and Planning B: Planning and Design*, (accepted for publication).
- Te Brömmelstroet, M. C. G., and Schrijnen, P. M. (2009). "From Planning Support Systems to Mediated Planning Support: A structured dialogue to overcome the implementation gap." *Environment and Planning B: Planning and Design*, (accepted for publication).
- Te Brömmelstroet, M. C. G., and Siderius, P. (2007). "Modelleren op de tekentafel." *Verkeerskunde*, 58(10), 44-49.