

Een emotionele functionele halte

Reizigers kunnen een reële keuze maken

Ray Bodok
ARCADIS Nederland BV
Ray.bodok@arcadis.nl

Remi de la Haye
ARCADIS Nederland BV
Remi.delahaye@arcadis.nl

Bart Ebbink
ARCADIS Nederland BV
Bart.ebbink@arcadis.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
25 en 26 november 2010, Roermond**

Samenvatting

Een emotionele functionele halte

Door bevolkingskrimp in het landelijk gebied komt het Regionaal Openbaar Vervoer (ROV) steeds daar meer onder druk te staan. De kans dat het ROV in deze gebieden in een negatieve vicieuze cirkel terecht komt is nadrukkelijk aanwezig: minder vraag resulteert in een beperking van het aanbod, met een verdere reductie van de vraag als gevolg. Hierdoor zijn kiezers in deze gebieden vaker voor individuele voertuigen, wat uiteindelijk leidt tot een afname in leefbaarheid en bereikbaarheid.

Daarom is het noodzakelijk om het ROV met een onconventionele bril te bestuderen. Uit onderzoek blijkt dat de verbetering van halten een eenvoudige en effectieve manier is om de tevredenheid onder reizigers over het OV te verhogen. Dit heeft ARCADIS overtuigd om de kwaliteit van de bushalte te verbeteren door deze halte meer aan te laten sluiten op de functionele en emotionele behoefte van (potentiële) reizigers.

In de huidige ontwerpbenadering heeft de reiziger geen of nauwelijks zeggenschap over de functies die een halte moet vervullen en de emotionele ervaring die ze daarbij willen beleven. Daarom stelt ARCADIS voor om een nieuwe benadering te hanteren waarbij het streven is om met een gelijk budget als in de huidige situatie de reiziger zo centraal mogelijk te stellen. Dit heeft geresulteerd in het onderstaand proces:

1. Een expertcommissie stelt de elementen vast die bij een halte aanwezig moeten zijn op basis van een beleidsvisie en functionele eisen.
2. Belanghebbenden bepalen het totaal beschikbaar budget voor de realisatie van de halten op het hoogst mogelijke niveau.
3. De expertcommissie bepaalt vervolgens de bandbreedte binnen de elementen waarin de keuzes mogen plaatsvinden.
4. Daarna deelt de expertcommissie de aspecten binnen de elementen in naar kostencategorieën.
5. Uiteindelijk maken de deelnemers een keuze binnen het beschikbaar budget op basis van een morfologische menukaart.

Belangrijk is het toepassen van het modulair ontwerpen in de nieuwe benadering om de gewenste kostenefficiënte ten opzichte van de huidige situatie zoveel mogelijk te benaderen. Binnen deze benadering zijn er drie spanningsvelden: welk budget er aan de halteklassen toegedeeld wordt, welke personen deelnemen aan het proces en op welke geografische schaal de nieuwe benadering wordt ingezet. De praktijk moet uitwijzen hoe er met de spanningsvelden omgegaan moet worden om tot de beste resultaten te komen.

Deze nieuwe benadering kan ook worden toegepast op andere objecten of producten binnen het OV of mobiliteit in het algemeen.

1. Inleiding

Bij 'belangrijke' bushaltes wordt er van oudsher meer aandacht besteed aan het ontwerp dan bij 'normale' of onbelangrijke haltes. Onder een belangrijke bushalte wordt vaak een bushalte verstaan die voor een groot aantal reizigers de toegang verzorgt tot de bus. Met andere woorden: hoe hoger de vervoersvraag des te meer aandacht er wordt besteed aan de bushalte. Het is dus vooral een beslissing uit economisch perspectief om aandacht te besteden aan vormgeving van een bushalte. Is deze denkwijze wel correct? Waarom heeft een reiziger die lang moet wachten minder recht op beschutting dan een reiziger die amper moet wachten? Waarom heeft de reiziger niets te zeggen over iets wat hij gaat gebruiken?

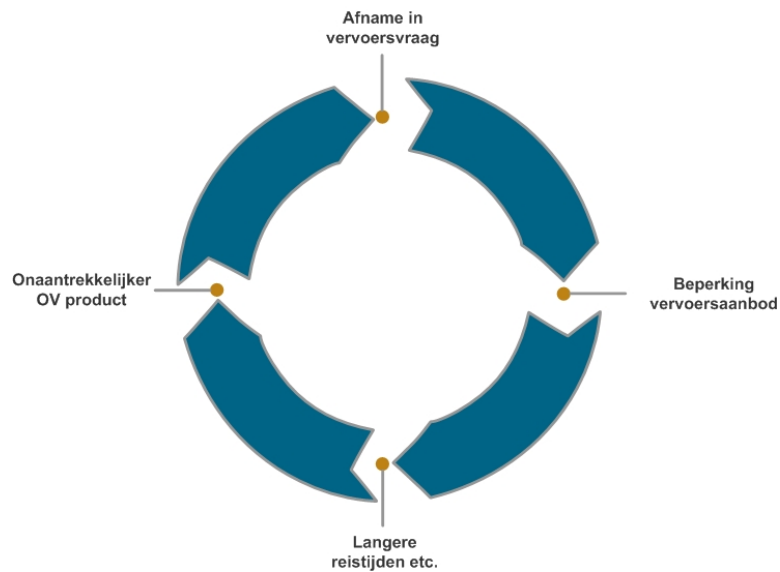
In deze paper wordt er een voorstel gedaan om middels een nieuwe ontwerpbenadering meer functionele en emotionele waarde aan een bushalte te geven. Hiermee tracht ARCADIS een bijdrage te leveren aan de verbetering van het OV-product.

Als eerste schetst deze paper de aanleiding, gevolgd door een analyse van de functies die een bushalte kan vervullen en de emoties die deze halte bij de reiziger kan oproepen. Hierna worden de huidige en de nieuwe benadering naast elkaar gezet en worden de spanningsvelden van de nieuwe benadering belicht. Ten slotte volgt uit het voorgaande de conclusie.

2. Aanleiding

In een toenemend aantal regio's neemt zowel de bevolking als het aantal huishoudens af. Dit wordt mede veroorzaakt doordat mensen zich in de huidige diensteneconomie in steden vestigen (Rijk, VNG & IPO, 2009). Deze krimp doet zich niet in heel Nederland voor, maar concentreert zich in bepaalde regio's. Bevolkingskrimp leidt niet per definitie tot minder mobiliteit, maar het regionaal openbaar vervoer (OV) komt wel steeds meer onder druk te staan (Harms, Olde Kater & Jorritsma, 2010; Van Dam, De Groot & Verwest, 2006).

Het OV functioneert het beste als het meerdere vervoerstromen kan bundelen. In stedelijke gebieden is dit door de hogere dichtheid van inwoners in meerdere mate mogelijk dan in landelijke gebieden. Dit houdt in dat door de verschuiving naar steden het enerzijds aantrekkelijker voor vervoerders wordt om in stedelijke gebieden te exploiteren en anderzijds het minder aantrekkelijk wordt om te exploiteren in landelijke gebieden. De kans dat het regionaal OV in een negatieve vicieuze cirkel terecht komt is nadrukkelijk aanwezig (zie Figuur 1): vervoerders en vervoersautoriteiten zien een afname in de vervoersvraag waardoor ze gaan snijden in het vervoersaanbod. Hierdoor treedt er een verslechtering van het OV-product op waardoor het nog onaantrekkelijker wordt om gebruik te maken van het OV in landelijke gebieden. Het gevolg hiervan is een vraaguitval, resulterend in een verdere beperking in het aanbod van regionale lijndiensten.

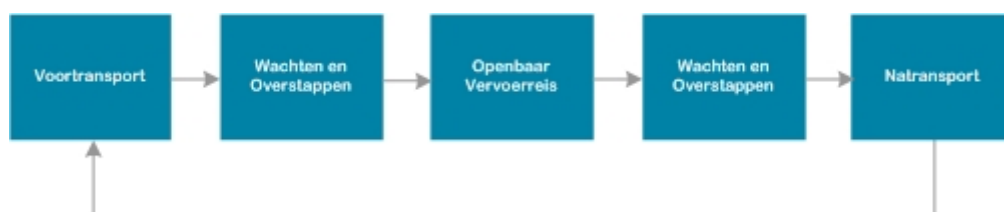


Figuur 1: Negatieve vicieuze cirkel in het regionaal openbaarvervoer (Bodok, 2010)

Het gevolg van deze negatieve vicieuze cirkel is dat mensen die in landelijke gebieden wonen of moeten zijn voor middenlange verplaatsingen vaker toegewezen zijn op individuele voertuigen om in zich een redelijke tijd van herkomst naar bestemming te kunnen verplaatsen. Dit leidt onder andere tot meer congestie in steden en het toenemen van parkeerdrukke. Dit vertaalt zich uiteindelijk in een afname van de leefbaarheid en bereikbaarheid.

Een andere bril

Om deze negatieve vicieuze cirkel te voorkomen of te doorbreken moet er getracht worden om vooral het regionaal OV te stimuleren door dit met een onconventionele bril te bestuderen.



Figuur 2: Keten van verplaatsingen in het OV

Zoals Figuur 2 aangeeft is het OV is een keten van verplaatsingen. Uit onderzoek naar regionale buslijnen blijkt dat reizigers voor maar 35% van de totale verplaatsingstijd van deur tot deur in de bus zitten. 65% van de tijd wordt dus besteed aan het voor- en natransport en het overstappen (Bodok, 2010).

Langzaam maar zeker neemt de aandacht voor het voor- en natransport toe. Een bushalte vormt een belangrijke schakel tussen het voor- en natransport en de bus. Uit onderzoek is bijvoorbeeld bekend dat het verbeteren van de fysieke wachtruimte een eenvoudige en effectieve manier is om de waardering van het wachten en de tevredenheid over het OV te verhogen (Van de Goot & Van Weeren, 2005). Ook het Europees project PROCEED onderschrijft het belang van de halte in het OV (PROCEED, 2009). Dit heeft ARCADIS overtuigd om de kwaliteit van de bushalte te verbeteren door

deze halte meer aan te laten sluiten op de functionele en emotionele behoefte van (potentiële) reizigers.

3. Functies van de halte

Het is van primair belang om bij het ontwerpen eerst naar de functies te kijken van het te ontwerpen product. Hierdoor wordt het mogelijk om doelgericht te ontwerpen. Volgens KpVV (2006) heeft een halte verschillende functies¹. Hier zijn deze functies samengevoegd tot vier functies, te weten: etalagefunctie, verblijffunctie, kunstwerk en knooppunt.

De bushalte als etalage

De halte is voor de (potentiële) reiziger een etalage waarin het product het OV is te zien. Welke consument gaat namelijk product consumeren als deze in de etalage geen prettige emoties bij hem of haar oproept? In de etalage krijgt de consument tevens (actuele) informatie aangeboden over het product OV. Deze informatie dient goed zichtbaar, eenvoudig interpreteerbaar, op een logische locatie en een waardevolle toevoeging te zijn voor de consument. Ook de vormgeving van informatie is belangrijk: De manier waarop de informatie gepresenteerd wordt heeft direct een effect op het aantal mensen dat de boodschap ontvangt. Het gaat hier om eigenschappen van het product zoals beschikbaarheid, betrouwbaarheid, gemak, comfort en beleving.

De bushalte als verblijfplaats

Als een consument daadwerkelijk besluit om gebruik te gaan maken van het OV krijgt deze bushalte een andere functie: De consument verblijft op de bushalte totdat de bus arriveert. Iedere consument probeert het arriveren op de bushalte zo goed als mogelijk in te schatten zodat het wachten op de bushalte zo beperkt mogelijk blijft. Anderzijds probeert de consument ook om het risico om de bus te missen te minimaliseren. Wachten, hoe kort ook, duurt altijd te lang (KpVV, 2006). Uit onderzoek van Van Hagen (2004) blijkt dat het wachten en het overstappen de minst prettige delen zijn van een verplaatsing per OV. Daarom moet juist dit onderdeel van de reis zo comfortabel mogelijk worden gemaakt voor de reiziger. Hoe langer de reiziger moet wachten, des te belangrijker het comfort voor hem is. Daarnaast moet ook de nodige aandacht worden besteed aan het veiligheidsgevoel van de reiziger. Het gaat daarbij om zowel de verkeersveiligheid als de sociale veiligheid.

De bushalte als kunstwerk

In Nederland zijn er ongeveer 50.000 bediende bushaltes (In 't Veld & Hilferink, 2008), verspreid over stedelijke en landelijke gebieden. Stedelijke gebieden kennen een andere inrichting dan landelijke gebieden. Daarnaast heeft elk stedelijk of landelijk gebied haar eigen karakter. Bij het ontwerpen van een bushalte moet daarom ook rekening met de omgeving worden gehouden. Uit onderzoek is bekend dat ongeveer evenveel mensen inpassing in de omgeving belangrijker vinden dan een eigen identiteit als andersom. Het gaat hierbij om het gebruik van de juiste kleuren, vormen en materiaal (Hendriks, 2010). Bij kleur gaat het bijvoorbeeld over de kleur van de bestrating, abri en meubilair. De verschillende elementen van een bushalte kunnen voorzien worden van hoekige, ronde,

¹ Functies volgens KpVV (2006): voordeur van het OV, wachtruimte, informatiepunt, schakel in de keten, herkenningspunt en etalage.

natuurlijke, of moderne vormen. Daarnaast kunnen er diverse soorten materialen gebruikt worden voor de constructie van de verschillende elementen van een bushalte. Zo kan een houten abri natuurlijker ogen dan een stalen abri. Om aantrekkelijk voor (potentiële) reizigers te zijn, dient de bushalte dus aan zowel inpassing in de omgeving als uitstraling van een eigen identiteit recht te doen.

De bushalte als knooppunt

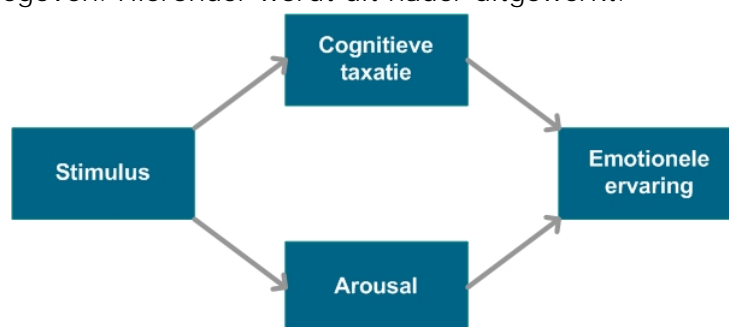
Tot slot is de bushalte een knooppunt van vervoersstromen. De bushalte is een locatie waar enerzijds een of meerdere (bus)lijnen samen komen en anderzijds voor- en natransportvormen samenkomen. Dit houdt in dat de halte voor iedereen toegankelijk dient te zijn en op de juiste locatie moet liggen om de voor- en natransportritten zo kort mogelijk te houden. De bushalte dient dus de overloop tussen voortransport, busritten en het natransport zo veel mogelijk te faciliteren.

Op welke functie het accent ligt, hangt af van de vervoerkundige en ruimtelijke omgeving van de bushalte. Vaak is er maar een beperkt budget aanwezig waardoor er prioriteit moet worden toegekend aan bepaalde functies van bushaltes. Deze keuze wordt doorgaans gemaakt door partijen die niet de uiteindelijke gebruikers zijn van een bushalte.

4. Halte en emoties

Als de functies eenmaal bekend zijn, is het de uitdaging om de bushalte dusdanig vorm te geven dat de juiste balans van functies wordt gevonden.

Een bushalte verzorgt een bepaalde emotie bij omwonenden en (potentiële) gebruikers. Om dit te kunnen bewerkstelligen is het belangrijk om een en ander te weten over emoties. In de psychologische wetenschap loopt echter nog altijd de discussie over de definitie van emoties. Wel wordt er op universele schaal in ieder geval de volgende emoties als fundamenteel beschouwd voor alle mensen: vreugde, angst, woede, verdriet en walging (Sternberg, 1994). Deze emoties kunnen zich dus ook voordoen bij een bushalte. Volgens LeDoux (1996) wordt een emotie uit drie andere elementen opgebouwd: een stimulus, cognitieve taxatie en arousal. In Figuur 3 staat de samenhang hiertussen weergegeven. Hieronder wordt dit nader uitgewerkt.



Figuur 3: Het ontstaan van emoties (LeDoux, 1996)

Stimulus

Een bushalte geeft een stimulus af op de omwonenden en op de gebruikers. Een stimulus is een observeerbare conditie die tot een bepaald gedrag kan leiden (Heuvelman, Gutteling & Drossaert, 2004). In deze situatie betekent dit dat een stimulus de prikkel is die ontstaat ten gevolge van een verandering in de omgeving van de (potentiële) reiziger. Op basis van deze prikkel vindt er een respons (reactie) plaats.

Cognitieve taxatie

Deze stimulus leidt tot cognitieve taxatie. Cognitieve taxatie houdt in dat een persoon zijn of haar gevoelens interpreteert in het licht van de situatie waarin ze zich bevinden. Een reiziger kan een keuzereiziger zijn of een captive. De keuzereiziger beschikt over een auto, maar heeft ook de mogelijkheid om zich binnen een redelijke tijd van herkomst naar bestemming met het OV te verplaatsen. De OV-captive beschikt niet over een auto en heeft dus geen keuze, die is namelijk toegewezen op het OV. De auto-captive bezit een auto maar heeft niet de mogelijkheid om zich binnen een redelijke tijd met het OV van herkomst naar bestemming te verplaatsen. Het is voor te stellen dat deze groepen elk anders tegen het OV aankijken vanwege de situatie waarin ze zich bevinden.

Arousal

De stimuli die de bushalte afgeeft veroorzaakt parallel aan cognitieve taxatie ook arousal. Dit is een verzamelnaam voor lichamelijke reacties ten gevolge van stimuli. De lichamelijke reacties bij emoties zijn het gevolg van activiteit en worden samengevoegd onder de term arousal. Dit kunnen bijvoorbeeld een verandering van pupilgrootte, een snellere hartslag of een verhoging van de bloeddruk betekenen.

Emotionele ervaring

Op basis van de cognitieve taxatie en arousal vormt een persoon een emotionele ervaring. De emoties die een persoon bij een bushalte ervaart kan een van de bovengenoemde 5 basisemoties zijn, of een complexere vorm van emotie. Zo is wel voor te stellen dat personen uiteenlopende emoties ervaren bij de bushaltes die zijn weergegeven in Figuur 4.



Figuur 4: Bushaltes die mogelijk anders emoties veroorzaken (KpVV, 2006)

Volgens psychologen dient emotie vaak als motief tot gedrag (Heuvelman et al., 2004). Vandaar dat een bushalte een positieve emotie bij de persoon moet opwekken, zodat deze als het ware uitgenodigd wordt om gebruik te maken van het OV. Indien een toename van busgebruik wenselijk is, dan is de kans groter dit te bereiken als bushaltes een positieve emotie veroorzaken zoals bij de rechter bushalte in Figuur 4.

5. De huidige benadering

De vraag is hoe er in de huidige benadering invulling wordt gegeven aan de functies en het verzorgen van de juiste emotionele ervaring bij het vormgeven van een halte. Op dit moment wordt vaak op basis van een beleidsvisie over het OV vaak functionele eisen

gesteld aan de halte. Het ontwerp van de halte wordt op zijn beurt meestal alleen gemaakt op basis van een soort hiërarchie. Hier wordt meestal geen rekening gehouden met de emoties die de halte oproept bij de potentiële reiziger. Het is maar zeer de vraag of de juiste gebruikersfaciliteiten alleen op basis van een dergelijk hiërarchie gerealiseerd worden.

Vanuit het voorheen genoemde economisch perspectief wordt een hoger gebruik van een bushalte gezien als evenredig aan hogere baten bij investeringen in een bushalte, terwijl dit niet per se correct hoeft te zijn. Voorzieningen die bij deze drukke halten zijn geplaatst faciliteren vooral de verblijfsfunctie van de bushalte. Hier valt te denken aan zitbanken enabri's. Juist bij bushaltes met een grotere vervoerswaarde is er minder behoefte aan vervulling van een verblijfsfunctie omdat drukker haltes vaak bediend worden door lijnen met een hoge frequentie resulterend in een minimale wachttijd.

Om de realisatie-, beheer- en onderhoudskosten van bushaltes te minimaliseren zijn deze behoorlijk gestandaardiseerd. Vaak wordt er per gebied een standaardabri gebruikt, vooral in stedelijke gebieden. Op die manier wordt er voldaan aan de invulling van efficiënt sociaal gebruik van kapitaal en een uniforme uitstraling. Non-standaard bushaltes zoals die in Figuur 5 komen maar sporadisch voor.



Figuur 5: Een innovatieve halte in Hoofddorp (KpVV, 2006)

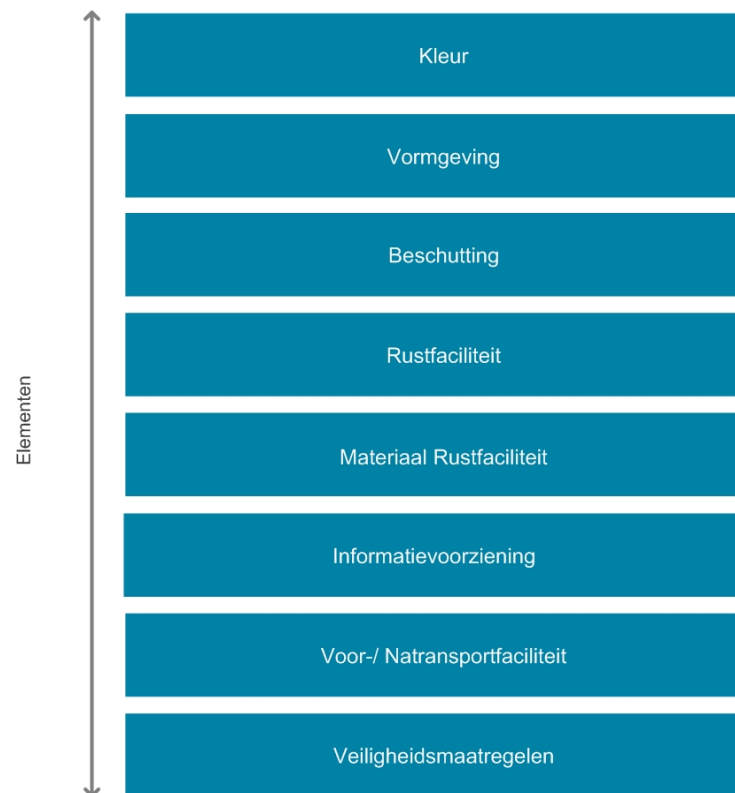
6. Een nieuwe benadering

De vraag is of een standaard bushalte of de futuristische bushalte als in figuur 5 daadwerkelijk de functies vervult waarnaar de reiziger verlangt en of deze voor de juiste emotionele beleving zorgt. De reiziger wordt op dit moment niet of nauwelijks meegenomen in het proces om haltes te ontwerpen. De vraag is ook in hoeverre dit wenselijk is. Het organiseren van bijeenkomsten waar er met omwonenden en (potentiële) reizigers in gesprek wordt gegaan kan immers meer kosten dan het neerzetten van een eenvoudige haltepaal.

ARCADIS is daarom op zoek gegaan naar een ontwerpproces om de reiziger zo centraal mogelijk te stellen, waarbij tegelijkertijd het streven is om het budget gelijk te houden aan dat van de huidige praktijk voor het ontwerpen of ombouwen van haltes. Hiermee wordt er ook draagvlak onder de uiteindelijke doelgroep gecreëerd. In Brazilië is al te zien hoe de wensen van reiziger worden meegenomen bij het verbeteren van kwaliteit van het busvervoer, waarbij ook de kosten een belangrijke rol spelen (Dexheimer et al., 2010). ARCADIS stelt voor om via een vergelijkbare procedure de reiziger te betrekken

bij het ontwerpen van een halte, die eenvoudig is te integreren in de huidige manier van werken. In dit proces zijn de volgende vijf stappen onderscheiden:

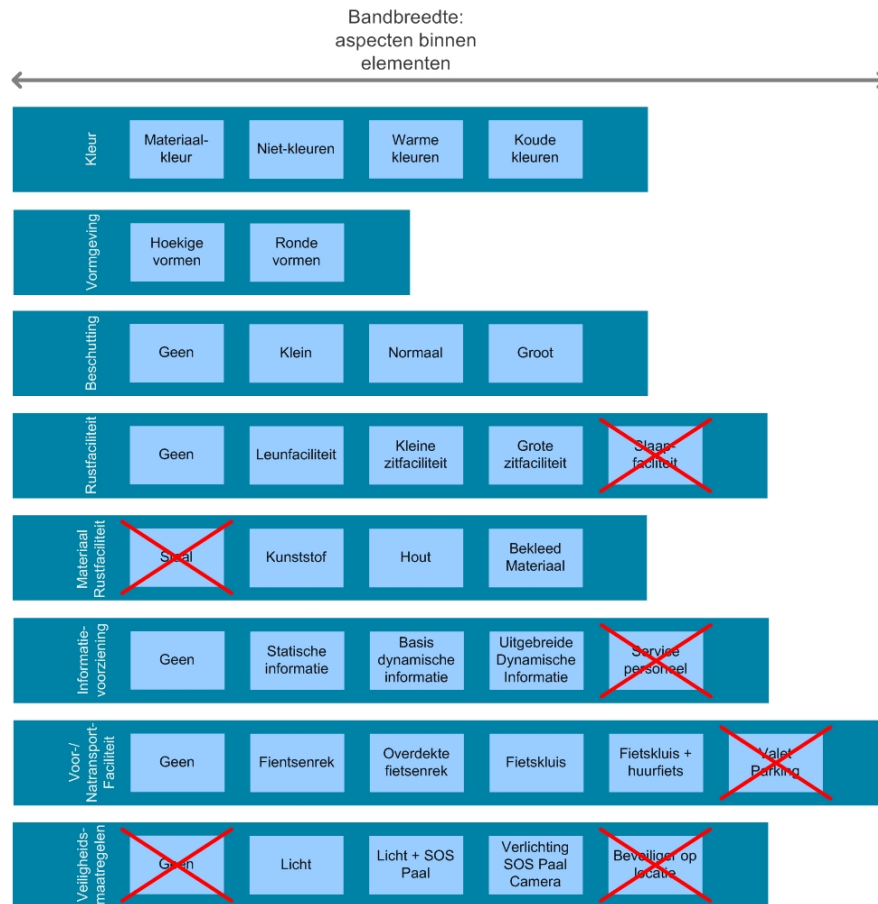
1. Op basis van een beleidsvisie over het OV en het functioneel programma van eisen voor bushaltes bepaalt een expertcommissie de elementen die bij een halte aanwezig moeten zijn (zie Figuur 6). Deze commissie zou bijvoorbeeld kunnen bestaan uit architecten, stedenbouwkundigen, verkeerskundigen, industrieel ontwerpers en vertegenwoordigers van de (potentiële) reizigers.



Figuur 6: Mogelijke elementen die bij een bushalte aanwezig moeten zijn

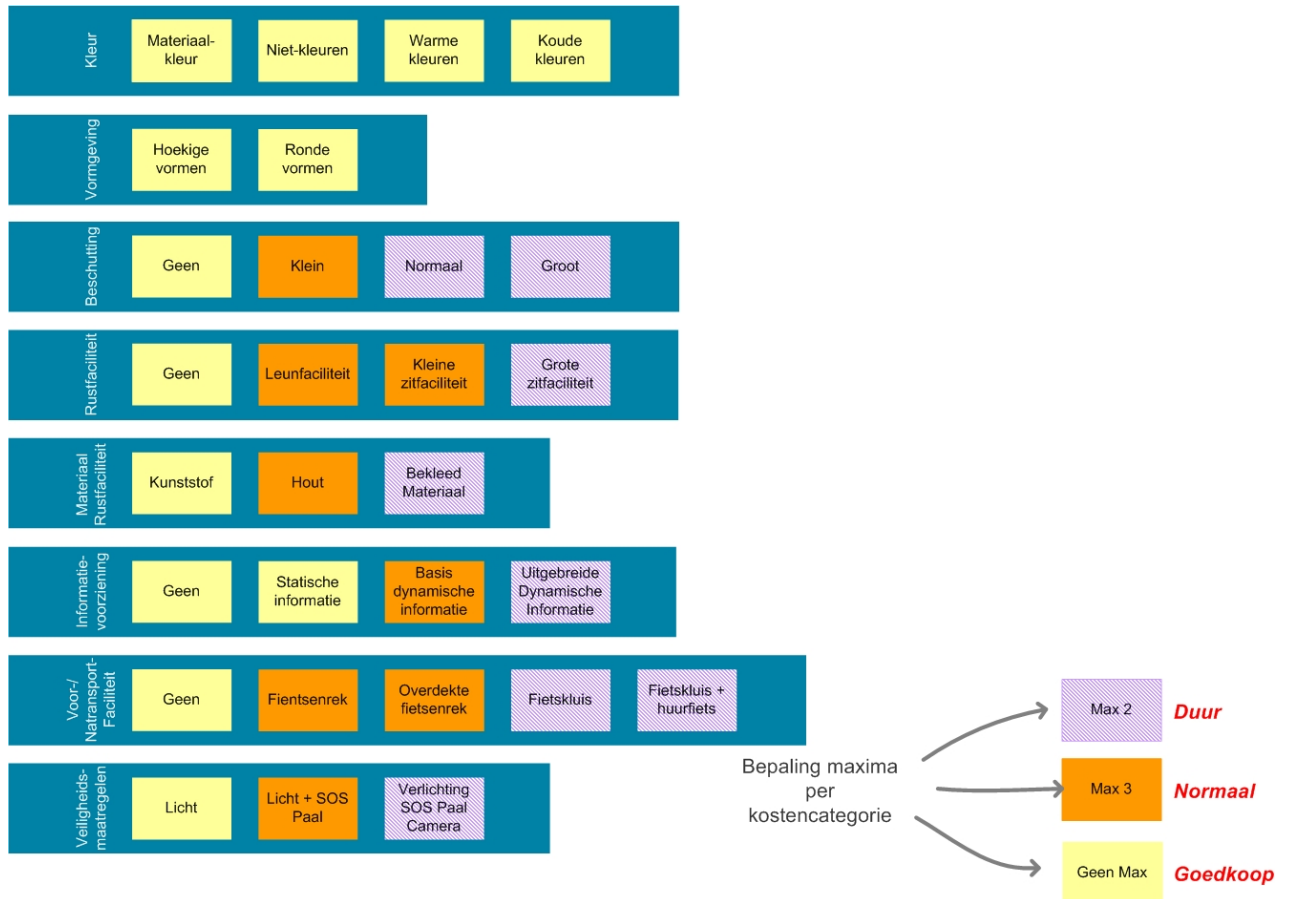
2. Vervolgens bepalen de belanghebbenden het totaal beschikbaar budget voor de realisatie van alle haltes op het hoogst mogelijk niveau. Bij belanghebbenden valt er te denken aan wegbeheerders, bestuurders, vervoersautoriteiten en wellicht ook vervoerders.
3. Binnen deze elementen zijn er verschillende keuzemogelijkheden, hier aspecten genoemd. In deze stap bepaalt de expertcommissie de bandbreedte waarin de keuzes mogen plaatsvinden (zie Figuur 7). De bandbreedte wordt primair bepaald aan de hand van het budget dat de expertcommissie aan de halte of groep haltes toedeelt. Het budget wordt toegedeeld op basis van een klassenindeling die tot stand zou kunnen komen aan de hand van het aantal in-, uit- en overstappers, de omgeving van de halte(n) en de lijnvoering. Hierbij is het belangrijk om de klassen zodanig in te delen dat de toegewezen financiële middelen de ruimte bieden om de door gebruikers gewenste faciliteiten te realiseren (PROCEED, 2009). De indeling moet zodanig geschieden dat het totale budget niet overschreden wordt. Daarnaast zou de bandbreedte bijvoorbeeld ook bepaald

kunnen worden door een gewenste basiskwaliteit, onderhoudbaarheid en fysieke veiligheid.



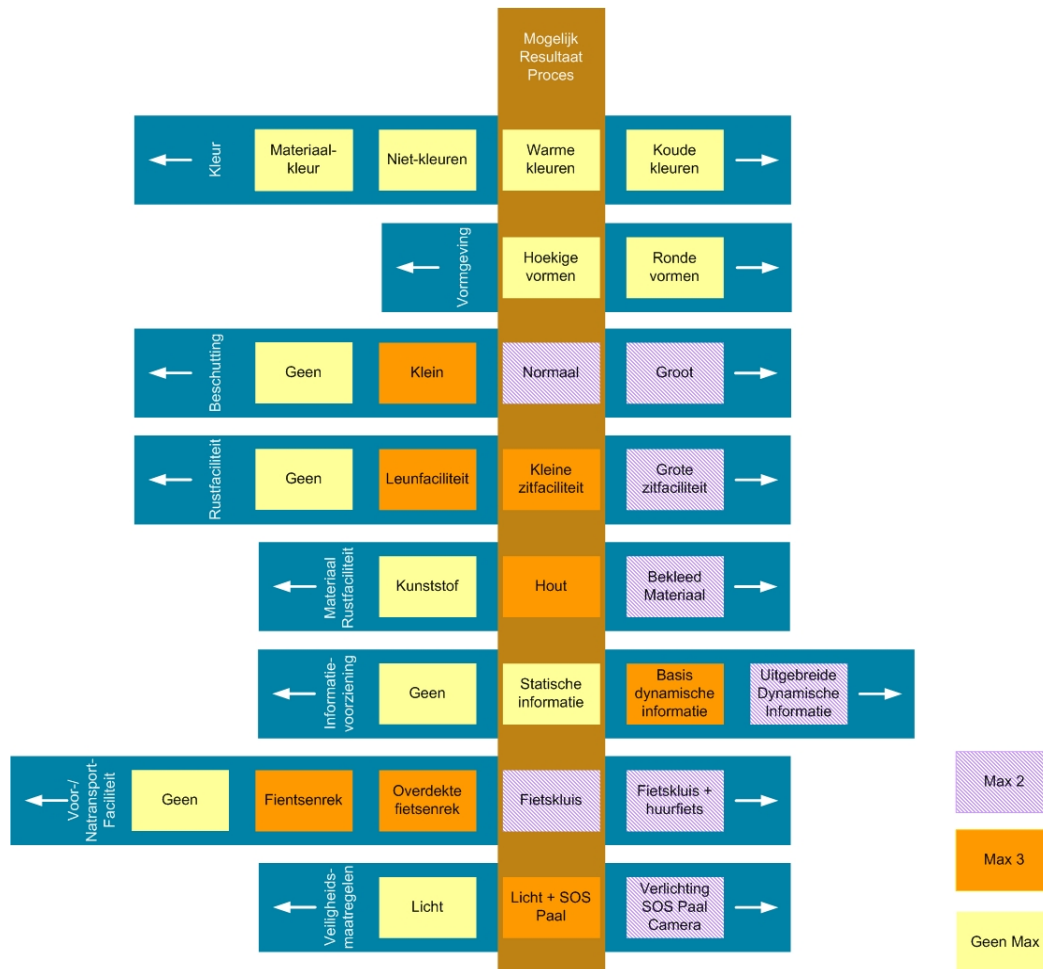
Figuur 7: Mogelijke bepaling van de bandbreedte door de expertcommissie

4. Daarna is het aan de expertcommissie om op basis van het beschikbaar budget per halte of per groep halten de aspecten in te delen naar kostencategorieën. Met deze stap wordt voor de deelnemer duidelijk gemaakt hoeveel keuzes ze kunnen maken per kostencategorie (zie Figuur 8).



Figuur 8: Mogelijke indeling naar kostencategorieën

5. Ten slotte mag de deelnemersgroep een keuze maken binnen het beschikbaar budget. Hoofdstuk 7 gaat in op de mogelijke samenstelling van de deelnemersgroep. De deelnemers kunnen de keuzes maken op basis van een morfologische menukaart, vergelijkbaar met hetgeen door ARCADIS ondermeer is toegepast bij de planstudies van station Driebergen-Zeist en Vertramming van Zwolle-Kampen. Bij de morfologische menukaart is het belangrijk om ervoor te zorgen dat er in feite maar één keuze per element mogelijk is. In Figuur 9 is te zien hoe een dergelijke morfologische menukaart eruit kan zien.

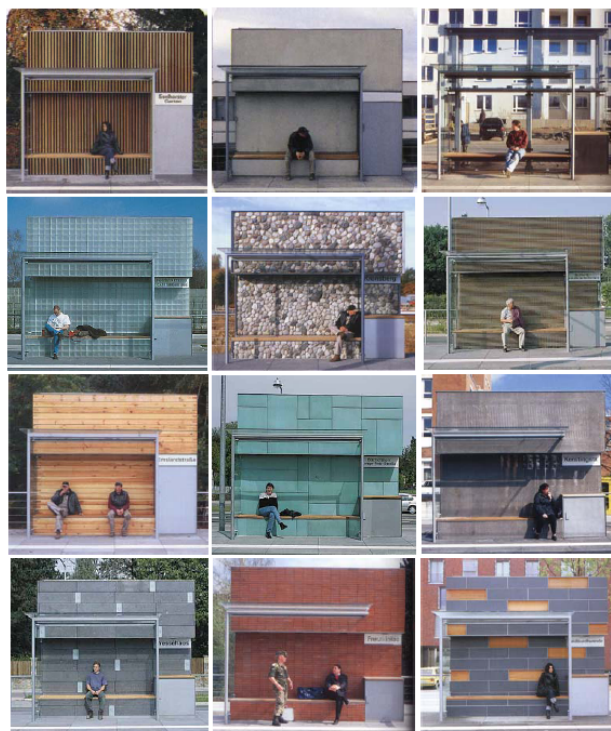


Figuur 9: De morfologische menukaart toegepast op het ontwerpen van een halte

In de praktijk is het wel noodzakelijk om de aspecten met beelden aan te geven, hierdoor zal het veel duidelijker voor de deelnemer zijn wat er met de aspecten bedoeld wordt. Een mogelijk resultaat van het proces is aangegeven met de verticale balk.

Behoud kostenefficiëntie

Bij het streven om het budget gelijk te houden aan hetgeen binnen de huidige praktijk wordt gehanteerd, is het van belang om het modulaair ontwerpen toe te passen in deze nieuwe benadering. Het modulaair ontwerpen houdt in dat het totale ontwerp in kleinere delen (modules) wordt verdeeld die onafhankelijk geproduceerd kunnen worden. De voordelen hiervan zijn dat de aanleg en onderhoudskosten gereduceerd worden en toch meer flexibiliteit in het ontwerp wordt toegelaten (Stone, 1997). In het geval van bushaltes houdt dit in dat een bushalte(omgeving) in kleinere modules wordt verdeeld die op hun beurt wel gestandaardiseerd zijn. Een voorbeeld van het toepassen van modulaair ontwerpen op haltes is te zien in Figuur 10. Hier ligt het accent op variatie aanbrengen in de emotionele beleving: met een gelijke basis(module) worden totaal verschillende eindproducten gecreëerd. Op een vergelijkbare manier kan er ook ingespeeld worden op het functionele onderdeel van de bushalte, zoals banken, vorm van informatie en dergelijke.



Figuur 10: modulair ontwerpen toegepast op OV halten (Van de Goot & Van Weeren, 2005)

In de voorgestelde benadering hebben de deelnemers de mogelijkheid om binnen het gegeven budget alle mogelijke combinaties van modules te kiezen. Dit houdt in dat deelnemers zelf controle hebben op welke functie een bushalte is ingericht en welke emotionele beleving ze hieraan hangen, in tegenstelling tot de conventionele gang van zaken.

7. Spanningsvelden

Er zijn een aantal spanningsvelden binnen de nieuwe benadering:

- Ten eerste is het van belang om een het juiste budget aan de juiste klassen toe te delen. Een verkeerde toedeling kan als resultaat hebben dat de deelnemers niet genoeg budget hebben om hun gewenste keuzes uit te voeren.
- Ten tweede is het van belang om de juiste mensen te betrekken bij het keuzeprocess. Oververtegenwoordiging van een bepaalde groep kan ervoor zorgen dat het resultaat niet optimaal aansluit bij de wensen van de doelgroep.
- Ten derde is het van belang om de keuze op de juiste geografische schaal voor te leggen. Gaat het om kostenbesparing of gaat het om kwaliteit van de halte?

Hieronder worden deze drie spanningsvelden verder belicht.

Toedeling budget aan klassen

De vraag is hoe het budget het beste aan de klassen toegedeeld kan worden. De indeling moet de deelnemers voldoende financiële ruimte bieden om de aspecten te kiezen die zij noodzakelijk achten bij een bepaalde halte of groep halten, zonder dat dit ten koste gaat van de keuzemogelijkheden van andere halte(n). Het gevaar is dat een groep deelnemers zonder noodzaak dure aspecten bij een halte realiseren terwijl andere deelnemersgroepen genoeg moeten nemen met een suboptimale combinatie van aspecten.

Deelnemers

Daarnaast is het de vraag welke personen als deelnemer verworven moet worden. Het is in ieder geval interessant om zowel omwonenden als reizigers te betrekken bij het ontwerp. De bushalte moet enerzijds geen horizonvervuiling veroorzaken en anderzijds moet het geen functieloos (en duur) kunstwerk worden. De juiste balans moet dus gezocht worden tussen de functies en emotionele beleving van de reizigers enerzijds en de functies en emotionele beleving van de omwonenden anderzijds.

Ook is het interessant om rekening te houden met het verplaatsingsgedrag van de deelnemers. Er bestaan verschillende segmentatiemethodes die de mogelijkheid bieden om rekening te houden met het verplaatsingsgedrag van reizigers (Rijkswaterstaat, 2005). Het is in ieder geval niet wenselijk om alleen OV-captives in de complete deelnemersgroep te hebben en ook niet om alleen auto-captives in de groep te hebben. OV-captives hebben geen keuze waardoor ze geen hoge eisen stellen aan het OV. Auto-captives proberen om comfort en voorzieningen van de auto in het OV terug te laten komen. De kans is dus groot dat zij (onredelijk) hoge eisen stellen aan een bushalte. Het is dus belangrijk om een goede balans te hebben tussen OV-captives, keuzereizigers en auto-captives.

Geografische schaal

Tevens is het de vraag op welke geografische schaal de morfologische menukaart moet worden ingezet. De deelnemersgroep kan bijvoorbeeld per bushalte geraadpleegd worden of per vervoersautoriteit. Financieel is het minder aantrekkelijk om op bushalteniveau de keuzes voor te leggen, omdat er dan voor elke bushalte deelnemers moeten worden verworven. Dit vergt relatief hoge investeringen in het ontwerpproces waardoor er minder geld beschikbaar blijft voor het realiseren van de bushalten. Dit gaat ten koste van de keuzemogelijkheid van de reiziger. Ten behoeve van de functionaliteit en emotionele beleving is het niet aantrekkelijk om op een grote schaal aan de slag te gaan. In het laatste geval sluit de halte weinig aan bij de eisen en wensen van de uiteindelijke doelgroep.

8. Conclusie

In deze paper is een voorstel gepresenteerd om op basis van een interactief keuzeprocess te komen tot bushalten die zowel de juiste functies vervullen als de emotionele beleving verzorgen waarnaar de (potentiële) reiziger verlangt. Dit proces past binnen de huidige werkwijze, waardoor het zonder grote en dure procedurele veranderingen kan worden uitgevoerd. Tevens kan dit proces een bijdrage leveren aan het voorkomen dan wel oplossen van problemen die het OV te wachten staan in de toekomst. Belangrijke voorwaarden hiervoor zijn het selecteren van de juiste deelnemers en de keuze te laten plaatsvinden op de juiste geografische schaal. De praktijk moet uitwijzen welke klassenindeling optimaal is en welke combinaties van deelnemers en geografische schaal tot de beste resultaten leiden.

Het voorgesteld proces kan ook toegepast worden op bushalten in stedelijke regio's of op andere producten of objecten binnen mobiliteit in het algemeen. Mits goed uitgevoerd heeft de nieuwe benadering de potentie om objecten en producten op te leveren die naadloos aansluiten op de eisen en wensen van reizigers.

Referenties

Bodok, R.A.C. (2010). Improving regional bus transport – seeking possibilities to attract new users and maintain the current users in the Netherlands. Afstudeeronderzoek aan de Universiteit Twente.

Dexheimer, L., Faccio K., Ferronato, L., Korenzowski, A., Echeveste, M. (2010). Desdobramento da função qualidade visando a melhoria do transporte coletivo urbano por ônibus. Bijdrage aan het XVI PANAM Congres, Lissabon.

Harms, L., Olde Kater, M., Jorritsma, P. (2010). Krimp en Mobiliteit – Gevolgen van demografische veranderingen voor mobiliteit. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Hendriks, D. (2010). Een vormgegeven busstation! Afstudeeronderzoek aan de Hogeschool Utrecht.

Heuvelman, A., Gutteling, J., Drossaert, S. (2004). *Psychologie*. Amsterdam: Boom

In 't Veld, N., Hilferink, P.B.D. (2008). Ontwikkeling en aanbod van OV diensten. Zoetermeer: NEA.

KpVV (2006). De halte als voordeur van het openbaar vervoer. Rotterdam: KpVV.

LeDoux, J.E. (1996). The emotional brain: the mysterious underpinnings of emotional life. New York: Simon & Schuster.

PROCEED (2009). Guidelines for European High Quality Public Transport in small and medium sized cities. Brussels: Directorate General for Energy and Transport.

Rijk, VNG & IPO (2009). Krimpen met kwaliteit. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Rijkswaterstaat (2005). Handboek Segmentatie. Rotterdam: Adviesdienst Verkeer & Vervoer.

Sternberg, R.J. (1994). In search of the human mind. Fort Worth: Harcourt Brace.

Stone, R.B. (1997). Towards a theory of modular design. Austin: The University of Texas.

Van Dam, F., De Groot, C., Verwest, F. (2006). Krimp en Ruimte – bevolkingsafname, ruimtelijke gevolgen en beleid. Rotterdam: NAI Uitgevers.

Van de Goot, S., Van Weeren, F. (2005). De halte als visitekaartje. Afstudeeronderzoek aan de Technische Universiteit Delft.

Van Hagen, M. (2004). Klantwensen bij verplaatsen en verblijven. Delft: Stichting Post Academisch Onderwijs.