

Eindevaluatie Beter Benutten Maastricht Bereikbaar 2012-2014

Katya Ivanova – Maastricht Bereikbaar – katya.ivanova@maastricht-bereikbaar.nl

Irene Smeets – Maastricht Bereikbaar – irene.smeets@maastricht-bereikbaar.nl

Casper Stelling – Maastricht Bereikbaar – casper.stelling@maastricht-bereikbaar.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2015, Antwerpen**

Samenvatting

In Beter Benutten werken het Rijk en 12 regio's aan het verbeteren van de bereikbaarheid via regionale programma's gericht op duurzame innovatie en gedragsbeïnvloeding. Maastricht Bereikbaar is een dedicated programmabureau met actieve participatie van I&M, RWS-ZN, provincie Limburg, gemeente Maastricht, alle dienstverleners (Veolia, Q-park, NS en overige dienstverleners) en 29 grote bedrijven (waaronder Vodafone, Maastricht UMC+ en Maastricht University). Maastricht Bereikbaar is in 2009 op regionaal initiatief opgericht vanwege de start van de aanleg van de A2-tunnel.

Het landelijke doel van Beter Benutten 2012-2014 was 20% filereductie. Het regionale doel was de autonome groei van het autoverkeer in Maastricht opvangen. Dit is vertaald naar een opgave om 3.000 auto's van de weg te halen op vijf prioritaire corridors (en overige trajecten). Dit paper laat zien dat Maastricht Bereikbaar veel (aantoonbare) resultaten heeft geboekt. De programmadoelen zijn nagenoeg allemaal gehaald en het programma krijgt een vervolg.

Figuur 1: stappen voor een succesvolle gedragsaanpak

De focus van het programma lag en ligt op duurzame gedragsbeïnvloeding. Maastricht Bereikbaar heeft op dit vlak ook veel geleerd. Gedragsverandering is een langdurig, stapsgewijs proces (zie figuur), waarbij langdurige begeleiding van de (ex-)automobilist nodig is. Deze aanpak werkt en heeft in 2015 de gedragsaward Beter Benutten gewonnen. In Beter Benutten Vervolg 2015-2017 worden de lessen ingezet om het doelbereik verder te vergroten. Om meer invloed te krijgen op het verkeer dat de stad uitgaat, is bijvoorbeeld opschaling van het programma naar een grotere regio nodig. Ook moet meer inzicht worden verkregen in de aangetoonde duurzaamheid van de gerealiseerde effecten en de kosteneffectiviteit van dit soort programma's.



1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In Beter Benutten werken het Rijk en 12 regio's aan het verbeteren van de bereikbaarheid via regionale programma's gericht op duurzame innovatie en gedragsbeïnvloeding. De huidige bereikbaarheidsopgave vraagt om een verandering van een verticale, interveniërende overheid naar een horizontale, participerende overheid (Ministerie van I&M, 2014). Beter Benutten zet vooral in op beter benutten van de infrastructuur door samenwerking met belangrijke stakeholders, en het laten afnemen van de filedruk op de grootste bereikbaarheidsknelpunten. Dat vergt een andere aanpak, een andere manier van kijken naar bereikbaarheidsvraagstukken.

Maastricht is één van de 12 regio's in Beter Benutten, en Maastricht Bereikbaar is de regionale uitvoeringsorganisatie. Maastricht Bereikbaar is een samenwerkingsverband met het Ministerie van I&M, alle beheerders (RWS-ZN, provincie Limburg, gemeente Maastricht), alle dienstverleners (Veolia, Q-park, NS en overige dienstverleners van mobiliteit) en 29 grote bedrijven (waaronder Vodafone, Maastricht UMC+ en Maastricht University). Maastricht Bereikbaar is in 2009 op regionaal initiatief opgericht vanwege de start van de aanleg van de A2-tunnel. In 2012 groeide het projectbureau door tot een programmabureau. Sinds eind 2014 is het programma opgeschaald naar Zuid-Limburg, waardoor nog meer overheden en bedrijven aansluiten bij het initiatief. Het bestuurlijke trio (minister, wethouder en CEO) stuurt Maastricht Bereikbaar aan, met daaronder de stuurgroep die bestaat uit bestuurders van alle betrokken partijen. CEO's van de betrokken werkgevers committeerden zich aan het doel van het programma en participeren twee keer per jaar bij de CEO-meetings. Het regionale doel van Maastricht Bereikbaar in Beter Benutten 1 was de autonome groei van het autoverkeer in Maastricht opvangen. Dit is vertaald naar een opgave om 3.000 auto's van de weg te halen op vijf prioritaire corridors. De landelijke doelstelling van het programma is 20% filereductie (reductie van voertuigverliesuren). Elk project in het programma draagt met een specifieke doelstelling bij aan de realisatie van de doelen op Rijks- en programmaniveau.

Doel van dit paper

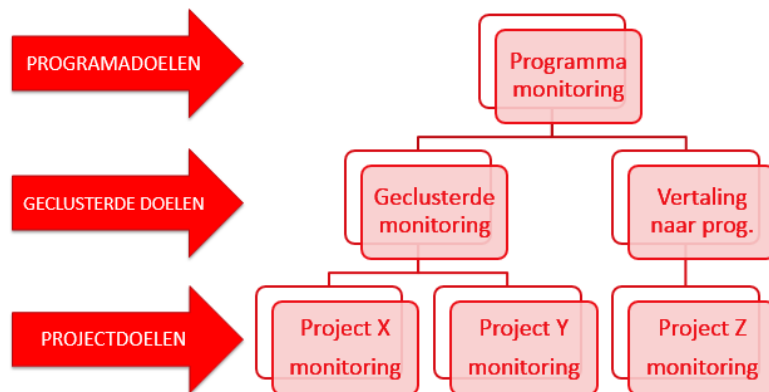
In Q2-2015 rondde Maastricht Bereikbaar de eerste tranche van het programma Beter Benutten af, met een inhoudelijke eindevaluatie en een procesevaluatie (zie Maastricht Bereikbaar 2015 en Berenschot 2015). Dit paper gaat verder in op de eindevaluatie en het doelbereik van het programma Beter Benutten 1 2012-2015, en de lessen voor duurzame gedragsverandering voor het vervolgprogramma 2015-2017.

2. Doelgroep van het programma

2.1 Inleiding

Maastricht Bereikbaar investeerde de afgelopen jaren veel in het opzetten en uitvoeren van een professionele Monitoring en Evaluatie (M&E). Dit heeft drie doelen, namelijk (A) verantwoorden, (B) bijsturen en (C) leren voor de toekomst. Dit gebeurt via een gelaagde aanpak (zie figuur 1). Het programma heeft in totaal 29 maatregelen, onderverdeeld in diverse clusters. Bijna alle maatregelen zijn tijdig opgeleverd. Het belangrijkste cluster van Maastricht Bereikbaar was (en is) de werkgeversaankpak (goed voor 75% van het doelbereik van het programma). Hierin zitten onder andere de projecten fiets- en e-bike impuls, OV Impuls en Slim Werken. Het onderscheid tussen project-, cluster- en programmaniveau is belangrijk:

1. Op projectniveau ligt de focus op de monitoring van de *input en de output*. Het primaire doel van deze monitoring is bijsturen en leren. Wordt de planning gehaald, is het budget toereikend en zijn de gewenste resultaten (aantal deelnemers, afgesloten convenanten, gereisde fietskilometers) bereikt?
2. Op geclusterd niveau ligt de focus op *intermediaire outcome*. Bij dit niveau gaat het vooral om de realisatie van spitsmijdingen (vermeden autoverplaatsingen in de ochtendspits tussen 7.00 en 9.00) van deur tot deur. Het primaire doel van de geclusterde monitoring is bijsturen en leren.
3. Op programmaniveau ligt de focus op de *finale outcome*. Deze is tweeledig: de landelijke doelstelling (20% reductie van voertuigverliesuren) en de regionale doelstelling (opvang autonome groei en 3.000 spitsmijdingen). Het primaire doel van de monitoring op programmaniveau is verantwoorden en bijsturen.



Figuur 2: opzet monitoring en evaluatie Maastricht Bereikbaar

2.2 Realisatie van doel 1: 20% filereductie

De primaire doelstelling van het landelijke programma is 20% reductie in voertuigverliesuren (VUU's) op corridors. Figuur 2 geeft de prioritaire corridors van de regio Maastricht weer. De Verkeersmonitor en Benuttingsmeter bepaalt het doelbereik op deze indicator. De ontwikkeling van het aantal VUU's op de prioritaire corridors is gemonitord met de



Figuur 3: prioritaire corridors regio Maastricht
Bron: Infographic jaarverslag 2014

Verkeersmonitor (zie TNO 2015). Deze tool monitort de ontwikkeling van intensiteiten en reistijden. Voor de monitoring van het programma zijn dus betrouwbare gegevens nodig. De Verkeersmonitor combineert verschillende gemeten verkeersgegevens, te weten:

1. NDW database: de basis van de Verkeersmonitor wordt gevormd door verkeersgegevens van het NDW, ingewonnen via lussen in het wegdek.
2. HERE reistijden database: deze dataset is afgeleid uit landelijke gegevens van navigatiesystemen van weggebruikers.
3. TomTom reistijden database: deze dataset is afgeleid uit regionale gegevens van navigatiesystemen van weggebruikers.
4. VRI intensiteiten database: de gemeente Maastricht monitort de intensiteit op het (onderliggend) wegennet met verkeersregelininstallaties (VRI's).

Deze gegevens zorgen voor cijfers over de doorstroming van voertuigen op corridors in de spits, vergeleken met de normale doorstroming. De gemeten doorstroming wordt gecorrigeerd voor externe factoren (ontwikkelingen of gebeurtenissen op de wegen die gevolgen hebben voor de doorstroming). Het verschil tussen de normale doorstroming en doorstroming in de spits wordt omgezet naar VVU's. De ontwikkeling tussen 2012 en 2014 die hieruit komt, wordt gekoppeld aan de doelstelling. Resultaten van deze monitor zijn nog niet beschikbaar. In hoeverre deze doelstelling is gerealiseerd, is dus nog niet aantoonbaar. Meer over dit doelbereik staat in de landelijke eindevaluatie die waarschijnlijk in de tweede helft van 2015 beschikbaar komt. De inschatting van Maastricht Bereikbaar is dat dit doel waarschijnlijk grotendeels bereikt is¹.

2.3 Realisatie van doel 2: opvang autonome groei

Maastricht Bereikbaar heeft een regiospecifieke doelstelling die is gekoppeld aan de grote werkzaamheden. In deze periode vindt onder andere de ondertunneling van de A2/N2 bij Maastricht plaats. Met de aannemer van het project zijn afspraken gemaakt over slim bouwen en slim faseren. De aannemer is ervoor verantwoordelijk dat de doorstroming op de A2-corridor niet verslechtert. Om dit mogelijk te maken hebben de betrokken overheden zich tot doel gesteld om de autonome groei van het verkeer in de spits op te vangen. Dit is op drie manieren gemonitord, te weten:

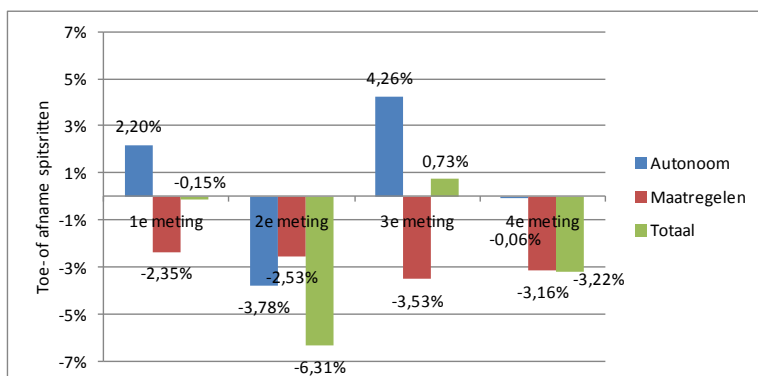
1. Geclusterde effectmeting Forenzen. Een grootschalig enquête-onderzoek dat 4x is uitgevoerd onder forenzen in Maastricht (zie box 1).
2. INWEVA monitor voor inschatting wegvakintensiteit. Deze monitor wordt elk jaar gepubliceerd en omvat verkeersgegevens van rijkswegen in Nederland.
3. Gedragmeting Beter Benutten. Dit is een landelijke enquête onder weggebruikers. In deze enquête zijn respondenten in alle regio's bevraagd.

Figuur 3 toont de resultaten van de effectmeting. In de figuur is te zien dat de autonome ontwikkeling van het aantal spitsritten fluctueert. In de wintermaanden neemt de automobilititeit onder de doelgroep toe; in de zomermaanden is sprake van een autonome afname van de automobilititeit. In beide gevallen is dit effect gescheiden van het effect van de maatregelen. De acties van Maastricht Bereikbaar zorgen bij alle metingen voor

¹ Maastricht Bereikbaar heeft een indicatieve quickscan berekening uitgevoerd. Deze berekening wijst uit dat er sprake is van een reductie van voertuigverliesuren van 19% op de prioritaire corridors. Op basis hiervan denkt het programmabureau dat de doelstelling 20% filevermindering ten opzichte van een situatie zonder Beter Benutten nagenoeg gerealiseerd is. Deze indicatie wordt niet onderschreven door het Ministerie van I&M. Voor de eindconclusie op dit punt wordt gewacht op de landelijke eindevaluatie van het programma.

een afname van het aantal spitsritten. We concluderen dat Maastricht Bereikbaar een belangrijke bijdrage levert aan het opvangen van de autonome groei en dat het autogebruik door forenzen in de wintermaanden mogelijk wat hoger is dan in de zomermaanden. De andere twee bronnen bevestigen dit. Volgens de INWEVA monitor is binnen de termijn van Beter Benutten (2014 t.o.v. 2012) de intensiteit op hoofdwegen in Zuid-Limburg toegenomen met 5%. Op de A2 bij Maastricht is volgens de bron sprake van 0% groei in deze periode. Uit de monitoring van de gerealiseerde spitsmijdingen (zie ook paragraaf 2.4) blijkt dat op deze corridor 530 dagelijkse spitsmijdingen zijn gerealiseerd (van de in totaal 2.200 op alle corridors in Maastricht). Zonder Beter Benutten was op de corridor A2 Maastricht volgens deze twee bronnen sprake geweest van 3% intensiteitstoename.

Figuur 4: Opvang autonome groei van automobilititeit onder doelgroep forenzen



Bron: 4e geclusterde effectmeting Maastricht Bereikbaar, MuConsult 2014

Box1 geclusterde effectmeting forenzen Maastricht Bereikbaar

De geclusterde effectmeting forenzen is de ruggengraat van de monitoring en evaluatie van Maastricht Bereikbaar. Dit is een grootschalige enquête onder werknemers van convenantpartners van Maastricht Bereikbaar die in 2013 en 2014 vier keer is uitgevoerd door Onderzoeksbureau MuConsult. Met ruim 5.000 respondenten uit een doelgroep van ca. 20.000 in elk onderzoek is dit een zeer betrouwbare bron die veel is gebruikt voor de evaluatie van de effecten van het programma. De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de ontwikkeling van het autogebruik door werknemers van aangesloten convenantpartners in de spits. De werknemers gaven in 2013 en 2014 vier keer aan hoeveel autoritten en autokilometers ze maakten. Deze informatie is gekoppeld aan autonome veranderingen (verhuizen, kinderen krijgen, nieuwe baan) en aan maatregelen van Maastricht Bereikbaar (e-bike of OV-kaart proberen, slim werken, etc.). Via de statistische techniek regressieanalyse is de totale ontwikkeling van de automobilititeit toegedeeld aan de verschillende factoren, met onderscheid tussen autonome ontwikkeling en het effect van de maatregelen van Maastricht Bereikbaar. Alleen het effect van de maatregelen is meegenomen als resultaat. Vervolgens zijn op basis van herkomst en bestemming de meest waarschijnlijke routes van de respondenten bepaald. Met deze gegevens is het aantal gerealiseerde spitsmijdingen per corridor berekend. Voor meer informatie zie MuConsult 2014.

2.4 Realisatie van doel 3: 3.000 spitsmijdingen op corridors

Maastricht Bereikbaar vertaalde de doelstellingen van het programma naar een operationele doelstelling: realiseren van 3.000 spitsmijdingen in de ochtendspits op vijf prioritaire corridors (en overige trajecten). Dit zijn dezelfde corridors als waar de VVU's gemeten worden (zie paragraaf 2.2). De opgave van 3.000 spitsmijdingen op corridors is vooraf berekend op basis van de opgave 20% filereductie en opvang van de toen verwachte autonome groei van 10%. Bij deze doelstelling is de lat bij aanvang van het programma naar verwachting hoger gelegd dan noodzakelijk (overplanning). Verder gaat het om spitsmijdingen op de corridors, niet om een reductie van autoritten van deur tot deur. Spitsmijders zijn mensen die niet in de auto van A naar Maastricht reizen in de spits. Ze kunnen daarbij meerdere corridors raken en dus meerdere keren meetellen.

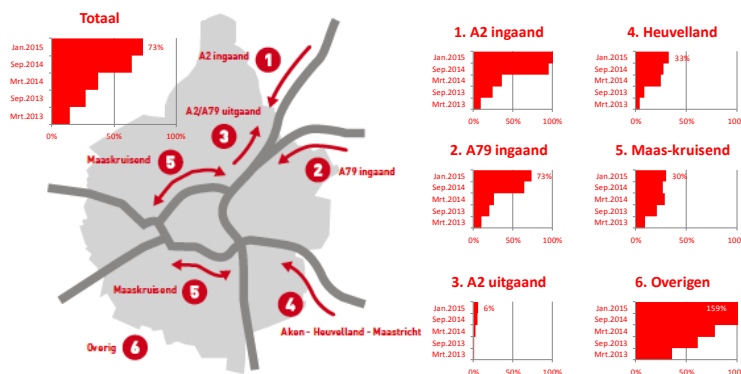
Het doelbereik van het programma op deze indicator is op twee manieren gemonitord:

- evaluatie van de maatregelen die onder de werkgeversaanpak vallen, via de geclusterde effectmeting forenzen (zie box 1);
- projectspecifieke evaluatie van de overige projecten (op welke corridors).

Figuur 4 toont het resultaat van het programma. Maastricht Bereikbaar zorgde in de periode 2012-2014 voor een structurele dagelijkse afname van gemiddeld 2.200 spitsmijdingen in de ochtendspits op weekdays op de corridors. Dat is 73% van de vooraf gestelde doelstelling van 3.000. Zoals gezegd, is dit alleen het resultaat van het programma. Autonome ontwikkelingen en externe effecten zijn hier uitgefilterd.

Het valt op dat een groot deel van het effect is gerealiseerd op de 'overige corridors'. De verklaring hiervoor is dat de gerealiseerde spitsmijdingen gerealiseerd zijn met gedragsbeïnvloedingsmaatregelen. Automobilisten die van en naar Maastricht reizen in de spits kunnen deelnemen aan diensten en producten van Maastricht Bereikbaar, ongeacht hun relatie met de corridors. Deze werkwijze heeft veel draagvlak bij de aangesloten convenantpartners (gelijke behandeling van al het personeel).

Figuur 5: gerealiseerde auto's uit de spits op prioritaire corridors



Bron: samengesteld uit alle evaluaties

Verder blijft het resultaat op de corridors A2 uitgaand en Maaskruisend achter bij de doelstelling. Ook hiervoor zijn duidelijke verklaringen. De stroom A2 uitgaand (3) wordt weinig beïnvloed, omdat Maastricht Bereikbaar in Beter Benutten 1 vooral convenantpartners in Maastricht heeft geworven. De bijbehorende forenzen reizen niet Maastricht uit in de ochtendspits. De stroom Maaskruisend (5) wordt onvoldoende beïnvloed omdat enkele grote convenantpartners die een sterke relatie hebben met het

Maaskruisend verkeer nog niet in staat waren hun doelen te bereiken. Wij verwachten dat deze bedrijven in het vervolg meer bijdragen aan het realiseren van de doelstelling.

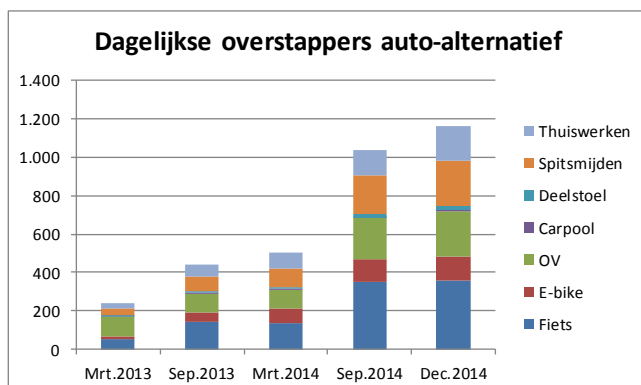
2.5 Realisatie van doel 4: behalen van convenantafspraken

Een groot deel van de gerealiseerde effecten is gerealiseerd met de inzet van producten en diensten onder werknemers van convenantpartners van Maastricht Bereikbaar. Convenantpartners die zich aansluiten bij het programma moeten een concreet commitment geven over hoeveel auto's uit de spits (van deur tot deur) zij per dag gaan realiseren. Dit is gebaseerd op de uitgevoerde mobiliteitsscan per bedrijf, waaruit blijkt hoe groot het theoretische potentieel is. Het bedrijf bepaalt samen met de mobiliteitsmakelaar de ambitie. Eind 2014 waren er 26 convenantpartners van Maastricht Bereikbaar, die zich gezamenlijk committeerden aan het realiseren van 2.300 structurele auto's uit de spits op weekdays tijdens de ochtendspits. Deze doelstelling gold oorspronkelijk voor basisjaar 2012 en doeljaar 2016.

Bij de monitoring van het resultaat van de convenantpartners is gebruik gemaakt van de resultaten van de geclusterde effectmeting forenzen (zie box1). Voor de monitoring van dit doel is daarnaast het door convenantpartner Vodafone ingerichte Maastricht Bereikbaar werkgeversdashboard. Hierop staan (A) commitment per bedrijf, en (B) de resultaten van de geclusterde effectmeting. Het dashboard is belangrijke input voor de CEO-meetings waarin CEO's van zichzelf en elkaar zien hoe ver ze zijn gekomen, en voor de jaargesprekken en jaarplannen die Maastricht Bereikbaar ieder jaar met de convenantpartners deelt.

Figuur 5 toont het gerealiseerde aantal auto's uit de spits door convenantpartners volgens de vier uitgevoerde geclusterde effectmetingen forenzen (laatste in september 2014). De grootste bijdrage aan spitsmijdingen leveren mensen die op de fiets stappen, en ook spitsmijden en OV leveren grote bijdrages. De convenantpartners hadden als doel in september 2014 90% van de target van 2.313 spitsmijdingen te halen: dit komt neer op 2.082 spitsmijdingen bij die meting. Uit de figuur blijkt dat de resultaten sinds de vorige effectmeting zijn verdubbeld. Tegelijk blijkt dat sommige convenantpartners achterblijven bij de tussentijdse mijlpaal van 90%. Per september 2014 waren er 1.039 dagelijkse spitsmijdingen behaald, dat is 45%.

Figuur 6: Gerealiseerde auto's uit de spits (van deur tot deur) door convenantpartners



Bron: geclusterde effectmeting forenzen september 2014 (MuConsult 2014)

Voor de eindmeting eind 2014 is het effect in september opgehoogd naar peildatum december 2014, op basis van de toename van het aantal deelnemers aan de acties in de tussenliggende maanden. Het eindresultaat is daarom 1.160 auto's uit de spits van deur tot deur; dat is 50,4% van de gezamenlijke doelstelling die de bedrijven. Hierbij nogmaals de opmerking dat de doelstelling oorspronkelijk gold voor eind 2016 en dat voor Beter Benutten Vervolg wordt gekeken of aanpassing van de doelstelling nodig is.

2.6 Gerealiseerde bijvangst van het programma

- *Hogere tevredenheid over bereikbaarheid Maastricht:* los van de feitelijke ontwikkeling van de bereikbaarheid is de tevredenheid over de bereikbaarheid van Maastricht onder weggebruikers in de afgelopen jaren verbeterd. Dit blijkt uit het jaarlijkse gebruikersonderzoek Beter Benutten, waarin 700 autogebruikers in de regio zijn bevestigd. In 2014 gaf 19% van deze automobilisten aan dat de bereikbaarheid (sterk) is verbeterd, ten opzichte van 16% in 2013. Uit dit onderzoek blijkt ook dat automobilisten in de regio minder last hebben van files. Dit is vooral het geval op het onderliggend wegennet.
- *Reductie CO2 uitstoot verkeer:* het effect van Maastricht Bereikbaar is voor het grootste deel bereikt doordat automobilisten vaker de auto laten staan. Hierdoor heeft het programma ook een directe bijdrage geleverd aan de reductie van CO2-uitstoot, voor elke vermeden autokilometer. Uit de berekening blijkt dat de gerealiseerde reductie in autokilometers leidt tot een reductie van 650.000 kg CO2-uitstoot door automobilititeit per jaar. Dit getal is in de praktijk iets lager omdat alternatieve vervoerwijzen (openbaar vervoer, fiets, lopen) technisch gezien ook CO2-uitstoot tot gevolg hebben. De door Maastricht Bereikbaar gerealiseerde CO2-reductie bedraagt 0,4% van de totale CO2-uitstoot van verkeer in Maastricht.
- *Extra bezoekers Maastricht op topdagen:* op topdagen heeft Maastricht Bereikbaar ingezet op het realiseren van spitsmijdingen door het OV te promoten (P+R Noord en € 2 kaartje op de Heuvellandlijn, zie ook factsheets). Deze maatregelen zijn uitgewerkt en ingezet in samenwerking met VVV en Centrummanagement. Deze partijen vinden bereikbaarheid van Maastricht belangrijk, maar hechten nog meer waarde aan het stimuleren van meer bezoekers aan de stad. Daarom is bij de evaluatie van deze maatregelen ook gekeken naar de hoeveelheid extra bezoekers die naar Maastricht komen dankzij de (marketing van) producten en diensten van Maastricht Bereikbaar. Uit de evaluatie van het € 2 kaartje blijkt dat 29% van de gebruikers van het kaartje zonder het aanbod helemaal niet naar Maastricht was gekomen. De inzet van het kaartje tijdens Magisch Maastricht (december) leverde daarom ca. 3.300 extra bezoekers op voor de stad. Dit is voor VVV/Centrummanagement reden om actief te participeren in het project.

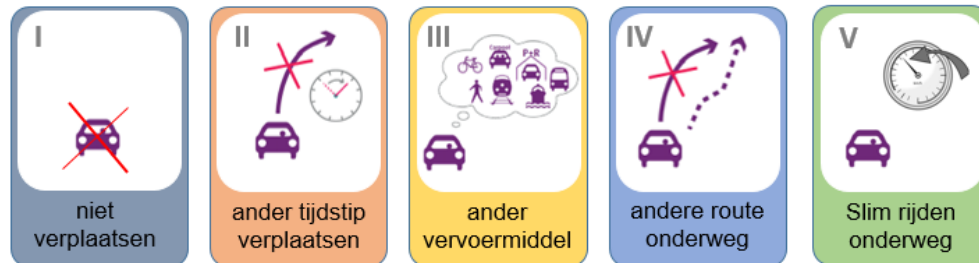
3. Lessen voor duurzame gedragsverandering

3.1 Verschillende soorten gerealiseerde spitsmijdingen

Figuur 6 toont de gewenste typen gedragsverandering. Niet verplaatsen betekent bijvoorbeeld vaker thuis of op een flexplek werken. Op een ander tijdstip reizen betekent

het mijden van de spitsperiode. Een ander vervoermiddel kiezen betekent een keuze voor fiets, e-bike, OV, carpool of parkeren op afstand met natransport. Een andere route kiezen betekent het mijden van een (tijdelijk) knelpunt en slim rijden heeft vooral een relatie met ITS, gericht op soepel en veilig rijgedrag om (spook)files te voorkomen.

Figuur 7: gewenste gedragsverandering automobilisten



Bron: in aangepaste vorm overgenomen van Arnhem-Nijmegen/Goudappel Coffeng.

De gerealiseerde spitsmijdingen in Maastricht zijn als volgt verdeeld over de verschillende gedragsveranderingen:

1. Niet reizen	17%
2. Ander tijdstip reizen	20%
3. Andere modaliteit fiets	31%
4. Andere modaliteit e-bike	11%
5. Andere modaliteit OV	20%
6. Andere modaliteit Carpoolen	1%
7. Andere route kiezen	0%
8. Slim rijden onderweg	n.v.t.

Hieruit valt op dat een groot deel van de spitsmijdingen gaat over een verandering van vervoerwijze keuze (63%). Dit komt omdat in Maastricht fors is ingezet in het promoten van fiets, e-bike en openbaar vervoer via het tien stappen plan voor structurele gedragsverandering (zie ook volgende paragraaf). In Maastricht is niet ingezet op het mijden van een specifieke corridor. Daarom is op die gedragsreactie 0% gescoord.

Om inzicht te krijgen in de gedragsverandering per type is gekeken naar de conversie van het bereiken van de doelgroep, via het werven van deelnemers naar de realisatie van duurzame spitsmijdingen. Deze informatie is essentieel bij het vormgeven van gedragsbeïnvloedingsprojecten omdat de informatie gebruikt kan worden om het potentiële effect van nieuwe projecten in te schatten. Bij de analyse zijn aannames gemaakt over de omvang van de totale doelgroep per deelmaatregel van de werkgeversaanpak. Voor alle maatregelen is de totale doelgroep gesteld op de auto-forenzen die werken bij convenantpartners van Maastricht. Verder geldt:

- De gehanteerde doelgroep voor fiets/e-bike zijn alle auto-forenzen bij convenantpartners die minder dan 30 km van het werk wonen.
- Voor OV is de helft van de totale doelgroep automobilisten gehanteerd. Alle automobilisten kunnen theoretisch het openbaar vervoer nemen maar voor globaal de helft is de reistijd dermate veel langer dat het geen alternatief is.
- Voor Slim werken is de totale doelgroep genomen.
- Voor carpoolen is het aandeel genomen dat carpoolen misschien wel als alternatief ziet. Dit aandeel is ca. 20% van de totale doelgroep.

Uit tabel 1 blijkt dat in totaal 70% van de doelgroep is bereikt met één of meerdere maatregelen. Dit is geen optelsom van de delen, maar specifiek gevraagd in de forenzenenquête (30% gaf aan geen van de acties te kennen). Van deze bereikte doelgroep heeft 29% meegedaan aan een of meerdere acties en de deelnemers mijden sinds deelname gemiddeld de helft van alle autoritten die zij voorheen maakten. Als we het aantal deelnemers afzetten tegen de totale doelgroep dan is de deelname ca. 20%. Het gerealiseerde aantal spitsmijdingen onder de hele benaderde doelgroep is ca. 10%. Deze op onderzoeksresultaten gebaseerde vuistregels zijn gebruikt bij de berekening van de potentiële effecten van de projecten die in Vervolg Beter Benutten worden ingezet.

Tabel 1: gedragsreactie van deelnemers maatregelen MB

Thema/project	Doelgroep maatregel	Bereikt onder doelgroep		Deelname als bereikt		Spitsmijdingen als deelgenomen	
Fiets/E-bike	5.800	2.320	40%	686	30%	472	69%
OV	5.000	1.100	22%	222	20%	210	95%
Slim Werken	10.000	1.300	13%	1.080	83%	352	33%
Carpoolen	2.000	40	2%	8	21%	5	56%
Totaal	10.000	7.000	70%	1.997	29%	1.039	52%

Bron: bewerking o.b.v. gegevens 4e geclusterde effectmeting forenzen

In de tabel vallen de volgende zaken op:

- Het aantal deelnemers aan fiets en e-bike acties is relatief hoog. Deze maatregelen zijn relatief populair. Het aantal spitsmijdingen dat deelnemers maken is ook relatief hoog. Hierbij geldt wel dat weer- en seizoeneffecten een grote rol spelen.
- Het aantal deelnemers aan OV-acties is relatief laag (20%), maar de gedragsreactie van mensen die deelnemen is erg hoog (95% spitsmijdingen). De verklaring hiervoor is dat het OV financieel alleen interessant is als de reiziger 4 of 5 dagen in de week de rit maakt. In die gevallen is een OV-kaart goedkoper dan de auto.
- Slim werken kent een hele hoge deelname onder de bereikte doelgroep. Dit komt omdat in BB1 vooral is ingezet op pilots, waarbij enkele afdelingen van enkele bedrijven het project hebben ingezet bij hun medewerkers. Bijna alle medewerkers van die afdelingen deden vervolgens in meer of mindere mate (en niet vrijblijvend) mee aan de pilot.
- Carpoolen heeft de kleinste doelgroep die bovendien moeilijk te bereiken is. De gedragsreactie van deelnemers is gemiddeld (de helft van de spitsritten). Het is dus een redelijk effectieve maatregel, maar wel een die erg weinig oplevert.

3.2 Gedragsverandering als stapsgewijze aanpak

De belangrijkste les voor gedragsbeïnvloeding is dat een structurele gedragsverandering tijd nodig heeft. De automobilist is erg gewend aan zijn gewoontegedrag, dit moet stap voor stap doorbroken worden (globaal zijn hiervoor drie maanden nodig). In die tijd kan er veel fout gaan, dus een continue begeleiding is in deze periode wenselijk. Maastricht Bereikbaar heeft in diverse projecten 10 stappen geïdentificeerd die belangrijk zijn bij een succesvolle gedragsaanpak (zie figuur 7). Deze aanpak heeft in 2015 de gedragsaward Beter Benutten gewonnen. Een onafhankelijke vakjury beoordeelde 12 inzendingen en beloonde de stapsgewijze aanpak van Maastricht met de 1^e prijs (zie Beter Benutten 2015).

Figuur 8: stappen voor een succesvolle gedragsaanpak



Toelichting bij de tien stappen voor structurele gedragsverandering:

1. Doelgroep bepalen: hoeveel auto-forenzen werken er binnen een organisatie? Wat is het potentieel voor fiets/e-bike/OV? Wie zijn de mensen die bereid zijn iets anders te proberen? Waarom en wanneer zijn zij daartoe bereid? Ambities opstellen en acties voor gedragsverandering bedenken.
2. Doelgroep bereiken: kanalen en momenten bepalen om de doelgroep te informeren over het probeeraanbod. Via werkgevers is 25% van alle autoforenzen naar Maastricht bereikt. 70% van deze doelgroep is bekend met één of meerdere acties van Maastricht Bereikbaar. Andere mogelijkheden zijn sociale en traditionele media en het koppelen van de boodschap aan citymarketing en andere activiteiten.
3. Probeeraanbod: bijvoorbeeld e-bike probeerweken en OV-probeerweken. Een eenvoudig, risicoloos aanbod is aantrekkelijk voor deelnemers en werkgevers. 35% van de benaderde doelgroep probeerde het probeeraanbod voor OV of fiets/e-bike.
4. Doorpakken op maat: vervolgaanbod. Voor fiets/e-bike bijvoorbeeld de actie burn fat not fuel (kilometervergoeding). Voor OV een integraal reis- en abonnementsadvies met kortingsacties. De helft van de deelnemers maakt gebruik van het vervolgaanbod. Voor duurzame gedragsverandering is het essentieel dat een probeeraanbod wordt opgevolgd met een vervolgaanbod.
5. Begeleiden structurele verandering: deelnemer kiest onder begeleiding soort OV-abonnement, type e-bike, (arbeidsvoorwaardelijke) regelingen bij werkgever. Bijna alle deelnemers van het vervolgaanbod gaan over op een structurele oplossing.
6. Moment kiezen: specifieke momenten benutten om deelnemers voor het probeeraanbod te werven. Verkeershinder tijdens wegwerkzaamheden zorgt voor een piek in de aanmeldingen.
7. Samenwerken: voor de kwaliteit van het aanbod, werven van deelnemers en monitoren van bereikbaarheid is de inzet van bedrijven, wegbeheerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten nodig.
8. Ambassadeurs inzetten: goed voorbeeld doet volgen. Gerichte communicatiecampagnes bedenken en inzetten op teamgerichte acties en 'testimonials' van overgestapte automobilisten.

9. Continue ondersteuning: snel oplossen van problemen voorkomt uitval van deelnemers. Maastricht Bereikbaar heeft een BackOffice die in 2014 1.300 problemen oploste voor deelnemers aan alle acties.
10. Monitoring en evaluatie: via een integraal klantenbestand en een onderzoekpanel het duurzame effect per maatregel monitoren. Feedback geven aan deelnemers en stakeholders is essentieel.

3.3 Kosteneffectiviteit

Bij de kosteneffectiviteitsanalyse is alleen gekeken naar de projecten die aantoonbaar *spitsmijdingen* hebben opgeleverd. De infrastructurele maatregelen en de ITS-maatregelen zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. De kosten van programmasturing voor het hele programma zijn volledig meegenomen in de berekening. Er is gebruik gemaakt van het bedrag dat eind 2014 daadwerkelijk is besteed. Deze kosten zijn verdeeld over twee clusters van projecten, namelijk de werkgeversaanpak en de overige gedragsbeïnvloedingsprojecten. Een verdere uitsplitsing naar projecten was niet mogelijk vanwege de grote samenhang tussen de verschillende (deel)projecten. Tabel 2 toont de uitkomsten van de analyse².

Uit de tabel blijkt dat de gemiddelde kosten per gerealiseerde structurele dagelijkse spitsmijding ca. € 1.800 bedragen. Dit is het totale effect van het programma afgezet tegen de totale kosten van het programma (inclusief overhead, programmasturing en alle personele kosten, exclusief ITS en infrastructurele maatregelen uit het programma). De kosten per individuele spitsmijding (dus per enkele rit) bedragen, uitgaande van de aannames uit box 2, € 1,70. De werkgeversaankpak is relatief kosteneffectief geweest (€ 1,10 per individuele spitsmijding). De meest kosteneffectieve maatregelen zijn waarschijnlijk fiets- en e-bike impuls, OV impuls en Slim Werken, omdat deze deelprojecten de grootste effecten hebben opgeleverd.

Tabel 2: inschatting kosteneffectiviteit maatregelen

Kosten per spitsmijding van gedragsbeïnvloedingsprojecten	Kosten (ex BTW)	Dagelijkse spitsmijdingen		Spitsmijdingen totaal 10 jaar	
		Spitsmijdingen OS&AS	Kosten per spitsmijding	Spitsmijdingen OS&AS	Kosten per spitsmijding
Werkgeversaanpak ¹	€ 4.700.000	3.962	€ 1.186	4.385.427	€ 1,1
Overige projecten ²	€ 2.800.000	985	€ 2.843	1.090.201	€ 2,6
Programmasturing	€ 1.600.000	-	-	-	-
Totaal	€ 9.100.000	4.947	€ 1.839	5.475.627	€ 1,7

1) Slim werken, fietsimpuls, OV impuls, slim leasen, parkeerimpuls, carpoolen, Regiecentrale, mobiliteitsscans, mobiliteitsmakelaars, 75% van de communicatie inzet, 50% websitekosten en 75% programmasturing.

2) Slim vervoeren, Maastricht Noord, Topdagen en evenementen, impuls P+R, binnenstadservice, Regioregie, multimodale reisinformatie, 25% van de communicatie inzet, 50% websitekosten en 25% programmasturing.

² Hierbij moet opgemerkt worden dat de kosten zijn afgezet tegen de aangetoonde gerealiseerde spitsmijdingen. Overige effecten zoals succesvolle communicatie over concrete werkzaamheden en bereikbaarheid en neveneffecten zoals spitsmijdingen in het openbaar vervoer, lagere uitstoot van CO2, etc. zijn niet meegenomen. Het betreft hier dus een partiële kosteneffectiviteitsanalyse voor het verkrijgen van inzichten en geen integrale kosten-batenanalyse.

Box 2: aannames berekening kosteneffectiviteit

De kosten zijn afgezet tegen de gerealiseerde spitsmijdingen (een optelsom van ochtendspits (OS) en avondspits (AS)). Voor de avondspits is aangenomen dat hier 80% van de spitsmijdingen in de ochtendspits gerealiseerd zijn. In de analyse is berekend wat de kosten zijn per structurele dagelijkse spitsmijding, en wat de kosten zijn per individuele (enkele) spitsmijding. Dat laatste is berekend door de structurele dagelijkse spitsmijdingen te vermenigvuldigen met 233 relevante dagen per jaar (werkdagen, conform methodiek Beter Benutten Vervolg), 10 effectjaren en een gemiddelde van 47,5% effect per jaar (50% effect na afloop van de eerste 5 jaar, met geleidelijke afloop naar 0 in het tiende jaar). De effectterugval per jaar is nu aangenomen, maar zal in BBV worden aangetoond via monitoring en evaluatie.

4. Conclusie en aanbeveling voor vervolg

Maastricht Bereikbaar heeft dankzij monitoring en evaluatie en tussentijdse bijsturing veel kennis opgedaan over de effectiviteit van gedragsbeïnvloedingsmaatregelen. Onderstaande lessen zijn verwerkt in de plannen van aanpak voor het programma Beter Benutten Vervolg Maastricht Bereikbaar 2015-2017.

4.1 Gedrag veranderen kost tijd

De belangrijkste les voor gedragsbeïnvloeding is dat een structurele gedragsverandering niet van de ene op de andere dag plaatsvindt. De automobilist is erg gewend aan zijn gewoontegedrag. Dit gedrag moet stap voor stap doorbroken worden. Een goede strategie hierbij is om de automobilist te benaderen op een goed moment, zoals tijdelijke afsluitingen van een weg, een verhuizing of nieuwe werkplek. Vervolgens is het zaak om hem/haar te verleiden tot het uitproberen van ander gedrag (bijvoorbeeld gratis uitproberen van OV of e-bike). Het probeeraanbod moet altijd opgevolgd worden door een vervolgaanbod en gericht zijn op intrinsieke motieven van de deelnemer.

4.2 Samen werken betekent samen doelen stellen

Maastricht Bereikbaar slaagde erin een zeer groot netwerk op te bouwen van samenwerkende partijen. Het programma wordt mede mogelijk gemaakt door de actieve inzet van alle overheden, uitvoeringsorganisaties van de grote projecten, binnenstadondernemers, mobiliteitsaanbieders, grotere werkgevers en kennisinstellingen. Het succes van de samenwerking is dat met alle partijen is afgesproken wat de concrete doelen zijn van de samenwerking. Wel moet er tijdig worden nagedacht over de toekomst van het programma na 2017 en de rol van de verschillende partijen daarin. Omdat de financiering van overheidswege na 2017 afgebouwd wordt, is het nodig om na te denken over nieuwe vormen van financiering of het opstellen van business cases. Vooral voor dat laatste is een sterke rol voor het bedrijfsleven weggelegd. Dat past bij het streven om bedrijven een sterkere rol te geven in de aansturing en uitvoering van het programma. De komende tweeënhalve jaar werken de betrokken partijen hieraan.

4.3 Opschaling is wenselijk en noodzakelijk

Maastricht Bereikbaar had in 2012-2014 het uitgangspunt dat er alleen ingezet werd op de bereikbaarheid van Maastricht. Uitbreiden naar Zuid-Limburg is noodzakelijk om ook auto's uit de spits te halen op het uitgaande verkeer in Maastricht. Dit sluit aan bij de ambitie van Beter Benutten om regio's meer met elkaar in verbinding te brengen, kennis te delen en de werkwijze te verankeren in het overheidsbeleid op alle schaalniveaus. Maastricht Bereikbaar heeft de ambitie om voor het vervolgprogramma de banden met de andere regio's zoals Sittard-Geleen en Heerlen, maar ook in de Euregio strakker aan te trekken om meer van elkaar te leren en samen te werken bij de opzet en uitvoering van projecten.

Referenties

Berenschot (2015) *Evaluatie Maastricht Bereikbaar - Tussentijdse evaluatie van samenwerkingsproces en organisatie*. Definitief eindrapport, juni 2015. Op aanvraag beschikbaar bij het secretariaat van MB.

Beter Benutten (2015) *Volledig juryrapport prijsvraag 'De reiziger centraal'*. Beschikbaar op het www: <http://resultatendag.beterbenutten.nl/aanmelden/award>

Maastricht Bereikbaar (2015) *Eindevaluatie Beter Benutten 1: technisch eindrapport*. Definitief eindrapport, juni 2015. Op aanvraag beschikbaar bij het secretariaat van MB.

Ministerie van I&M (2014) *De Beter Benutten-aanpak. Factsheet*. Beschikbaar op het www: <http://www.beterbenutten.nl/beter-benutten-aanpak-1>

MuConsult (2014) *Vierde Geclusterde Effectmeting Forenzen. Technisch eindrapport*. November 2014. Op aanvraag beschikbaar bij het secretariaat van MB.

TNO (2015) *Verkeersmonitor Beter Benutten. Najaarsrun augustus 2015*. TNO 2015 R11081.