

Optimaliseren functie van P+R bij knooppunten

Mark Schilthuis, MuConsult B.V., m.schilthuis@muconsult.nl

Roeland Pieper, MuConsult B.V., r.pieper@muconsult.nl

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

Samenvatting

Optimalisatie van Park and Ride-voorzieningen (hierna: P+R-voorzieningen) wordt anno 2015 nog steeds voor allerlei beleidsterreinen ingezet, zoals congestieproblematiek, milieudoelstellingen en het profileren van locaties. Hoewel beleidsmatig P+R in de belangstelling bestaat, lijken nog niet alle kansen goed te worden benut. Om beheerders te helpen P+R-locaties beter te gebruiken, heeft MuConsult een stappenplan ontwikkeld.

Voordat met optimalisatie van P+R wordt gestart moet allereerst het gebruikerspotentieel in kaart worden gebracht. Als op basis van analyse van de verschillen tussen potentie en realisatie blijkt dat sprake is van veel onbenut potentieel, wordt nagegaan hoe de benutting kan worden verbeterd. Door (grote) werkgevers hiervoor te benaderen kan een grote groep potentiële P+R-gebruikers worden bereikt.

Vervolgens is het zaak om de onbekendheid van het P+R-terrein en diens bijbehorende voorzieningen weg te nemen. Ook hiervoor is de werkgeversaanpak effectief en kan gebruik worden gemaakt van dezelfde groep werkgevers die benaderd zijn voor het vaststellen van het gebruikerspotentieel. Werkgevers benaderen is hierin een doeltreffend instrument, omdat op deze wijze niet alleen rechtstreeks gecommuniceerd kan worden met de potentiële doelgroep maar evaluatie en monitoring ook relatief gemakkelijk mogelijk is.

Daarna zal moeten worden vastgesteld of sprake is van problemen met betrekking tot de geboden kwaliteit. Indien daar sprake van is, kunnen strategieën worden ontwikkeld om deze te verbeteren. Daarbij is het zaak om eerst goed naar kwaliteitsaspecten op basisniveau te kijken, de zogenaamde 'dissatisfiers':

- Veiligheid en betrouwbaarheid zijn de meest elementaire kenmerken die op orde moeten zijn. Bij veiligheid gaat het dan met name om sociale veiligheid: de veiligheid door menselijk handelen. Als het gaat om betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de betrouwbaarheid van de vervolgreis vanaf de P+R-locatie, maar ook om de betrouwbaarheid van het gebruik en de verwachting van de P+R-locatie zelf;
- Snelheid is niet alleen te beïnvloeden door de openbaar vervoerreis zelf te verbeteren. De P+R-locatie kan ook worden ingezet om het subjectieve reistijdgevoel van de reiziger te beïnvloeden wat gebruik aantrekkelijker maakt;
- Het verbeteren van gemak kan al gerealiseerd worden door voorgaande zaken te verbeteren die vaak een relatie hebben met gemak. Ook kan bij P+R-voorzieningen gedacht worden over andere zaken zoals verbetering van bewegwijzering en slimmer plaatsen van voorzieningen.

1. Inleiding

Park and Ride-voorzieningen (hierna: P+R-voorzieningen) zijn eind jaren zeventig opgezet door het toenmalige Ministerie van Verkeer en Waterstaat en worden anno 2015 door beleidsmakers nog steeds op verschillende manieren ingezet. Goede P+R-voorzieningen kunnen het gebruik van het openbaar vervoer stimuleren en autoverplaatsingen wegnemen. Jaarlijks worden nog steeds nieuwe P+R-voorzieningen in gebruik genomen of geoptimaliseerd, bijvoorbeeld in het kader van het programma Beter Benutten of het Actieplan Groei op het Spoor.

Er zijn beleidsmatig gezien verschillende redenen waarom investeringen in P+R wenselijk kunnen zijn. In de eerste plaats kan congestievermindering op het wegennet een belangrijke reden zijn om het gebruik van P+R te stimuleren. Het wegnemen van een (groot) deel van de autorit heeft ook positieve gevolgen op het gebied van duurzaamheid. Immers, het gebruik van openbaar vervoer is duurzamer dan het gebruik van de auto. Voor veel gemeenten en concessieverleners is de groei van het OV-gebruik samen met een reductie van het autogebruik uit milieuoogpunt een belangrijk doel. Daarnaast kunnen P+R-terreinen gebruikt worden om een bepaald gebied te profileren. Multimodale knooppunten genereren veel mobiliteit. Voor bedrijven kan het daarom aantrekkelijk zijn om zich te vestigen in de nabijheid van een P+R. Dit zorgt dus voor een aantrekkelijk vestigingsklimaat en biedt bovendien kansen om de belevingswaarde van het knooppunt te vergroten.

Daarnaast verdwijnt steeds meer OV uit de kleine kernen en neemt derhalve de dekkingsgraad van het OV af. Om mensen een alternatief te bieden voor reizen naar werkgebieden, kan het aantrekkelijk zijn om ketenvervoer te realiseren waarbij voor- en natransport met auto en fiets wordt gedaan. Ook kunnen financiële argumenten een aanleiding zijn om het gebruik van P+R-voorzieningen (beter) te stimuleren. Als beheerder van de openbare ruimte (en in sommige gevallen ook als parkeerexploitant) kan het voor gemeenten financieel aantrekkelijk zijn in P+R te investeren, omdat parkeerruimte buiten dichtbebouwde gebieden relatief goedkoper is dan bijvoorbeeld in het centrum van een stad. Ook bedrijven kunnen hiervan profiteren omdat zij met minder parkeervoorzieningen kunnen volstaan.

Hoewel beleidsmatig P+R in de belangstelling bestaat, lijken nog niet alle kansen goed te worden benut. Om beheerders te helpen P+R-locaties beter te gebruiken, heeft MuConsult een stappenplan ontwikkeld. Het stappenplan start met een analyse van het potentieel van een P+R-terrein. De tweede stap betreft het systematisch in kaart brengen van de factoren die onderbenutting veroorzaken. Op basis hiervan worden tenslotte maatregelen gepresenteerd die kunnen bijdragen aan vergroting van het gebruik van bestaande P+R-locaties. Dit paper beschrijft deze methodiek op hoofdlijnen.

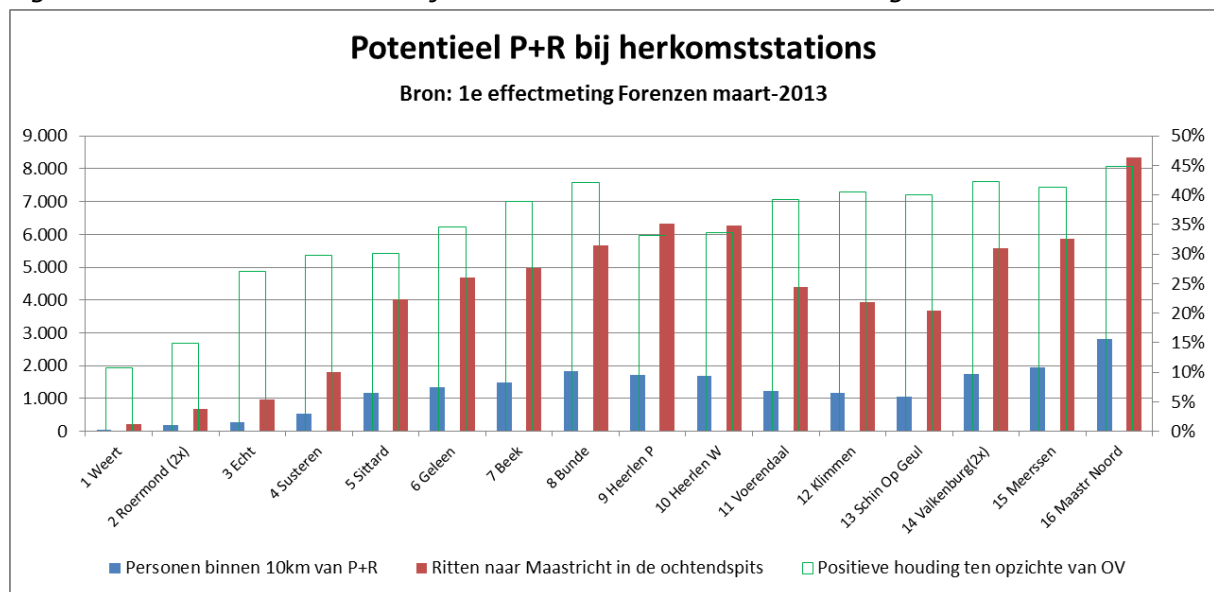
2. Bepalen van het gebruikerspotentieel

De eerste stap in het stappenplan betreft het vaststellen van de omvang van de doelgroep van de P+R-voorziening. In veel regio's zijn verschillende P+R-voorzieningen in gebruik met een verschillende vraag.

2.1 Bepalen van de vraag

MuConsult heeft in 2013 in de regio Zuid-Limburg een methode toegepast om een nauwkeurig beeld van de vraag te kunnen krijgen. Het vraagpotentieel is onderzocht op basis van de forenzen enquête van Maastricht-Bereikbaar. Gekeken is hoeveel werknemers van achttien bedrijven (goed voor samen 18.000 werknemers) in een straal van maximaal 10 kilometer van een P+R-terrein wonen. Zij vormen de potentiële doelgroep. De werkelijke potentie voor P+R is echter lager. Forenzen die zeggen onder geen beding van het OV gebruik te zullen maken, zullen nooit de overstap maken ongeacht de kwaliteit van het P+R-terrein. Daarom is in de enquête ook gevraagd naar de houding van forenzen ten opzichte van het openbaar vervoer in het algemeen en P+R in het bijzonder. In Figuur 1 is vanuit het Limburgse onderzoek ter illustratie het aantal mensen dat binnen 10 km van een P+R woont weergegeven, het aantal mensen dat vanuit de betreffende gemeente naar Maastricht reist en de positieve houding ten opzichte van OV weergegeven. Een hoge positieve houding ten opzichte van het openbaar vervoer geeft aan dat de potentiewaarde voor de betreffende P+R-locatie hoog is.

Figuur 1: Potentieel P+R bij herkomststations in Zuid-Limburg



Linkeras: blauw het aantal personen dat binnen 10 kilometer van de P+R-locatie wonen; rood het aantal ritten naar Maastricht in de ochtendspits.

Rechteras: groen het aandeel forenzen met positieve houding ten opzichte van het OV.

2.2 Bepalen van het aanbod

Nu het vraagpotentieel gekwantificeerd is, is het zaak het aanbod op de P+R-voorziening te onderzoeken en de geldende bezetting. Het aanbod is relatief eenvoudig te onderzoeken door de verhouding van het aantal bezette parkeerplaatsen te tellen in relatie tot het totale aantal parkeerplaatsen op het P+R terrein. Het meten van de bezetting op het drukste moment vergt enig voorbereidingswerk. Over het algemeen genomen kan aangenomen worden dat de *piekbezetting* op een P+R-voorziening vlak na de ochtendspits is (tussen 10:00 en 12:00u). Wel zal er rekening moeten worden gehouden met verschillende factoren bij het bepalen van de maximale bezetting, zoals de invloed van (regionale) feestdagen op de mobiliteitsvraag op dagniveau en het soort werkdag waarop geschouwd worden (op dinsdagen en donderdagen is over het algemeen meer mobiliteitsbehoefte dan woensdagen en vrijdagen).

2.3 Potentiewaarde geen ranglijst

De potentiewaarde is geen ranglijst op basis waarvan vastgesteld kan worden welke P+R-voorziening als eerst geoptimaliseerd dient te worden; het is slechts een hulpmiddel om een eerste beeld te scheppen van de kansrijkheid van een bestaande P+R-voorziening.

Daarom koppelen we de verworven inzichten in het potentieel aan gegevens over de bezettingsgraad van het betreffende P+R-terrein, waardoor een beeld van potentiële maatregelen ontstaat (zie onderstaande matrix).

	Klein potentieel	Groot potentieel
Lage bezetting	Heroverwegen/sluiten	Bestaande capaciteit (op korte termijn) voldoende Nader onderzoek naar verbeteringen
Hoge bezetting	Eventueel uitbreiden capaciteit, mits tegen lage kosten Informatie verstrekken over bezettingsgraad	Overweeg uitbreiding capaciteit Blijvend aandacht voor kwaliteit Informatie verstrekken over bezettingsgraad

De matrix maakt duidelijk dat een P+R-voorziening met een hoge potentiewaarde niet per definitie een locatie hoeft te zijn waar kwaliteitsverbetering wenselijk is. Verschillende factoren zijn namelijk van invloed op het optimalisatievraagstuk. Gedacht moet worden aan onder meer:

- Als een P+R-voorziening (bijna) helemaal benut wordt en de vraagpotentie hoog is, liggen er weliswaar kansen maar is het risico groot dat meer gebruik leidt tot overbezetting. Overbezetting is absoluut niet gewenst en kan ertoe leiden dat de automobilist geen tweede keer voor het gebruik van het knooppunt kiest. Als dat het geval is, is in de eerste plaats uitbreiding van de capaciteit aan de orde om de voorziening te optimaliseren. Ook kan nagedacht worden over gedeeld (mede-) gebruik met parkeerterreinen in de regio om capaciteit beter te benutten. Zo ligt vlakbij het P+R-terrein van station Beek-Elsloo een private parkeerplaats die een geheel andere parkeervraag kent dan het P+R. Een slimme deal met deze lokale

ondernemer kan zorgen dat een oplossing ontstaat waar beide partijen van kunnen profiteren (gedeeld parkeergebruik).

- Lokale verkeerssituatie: optimalisatie van een P+R-voorziening met overbezetting en een hoge potentie heeft minder kans van slagen als de bereikbaarheid (met name in spitsperiodes) onvoldoende is.
- Ontsluiting knooppunt: het is belangrijk om van tevoren goed te inventariseren door welke openbaar vervoerdiensten het knooppunt wordt aangedaan en wat voor kenmerken het heeft. Denk hier bijvoorbeeld aan de bediening van het knooppunt met buslijnen in de avonduren en mogelijk in het weekend als de doelgroep niet primair woon-werkverkeer is. Verder is het interessant na te gaan welke plannen en ontwikkelingen er reeds aanwezig zijn bij andere belanghebbenden.

3. Wegnemen van onbekendheid

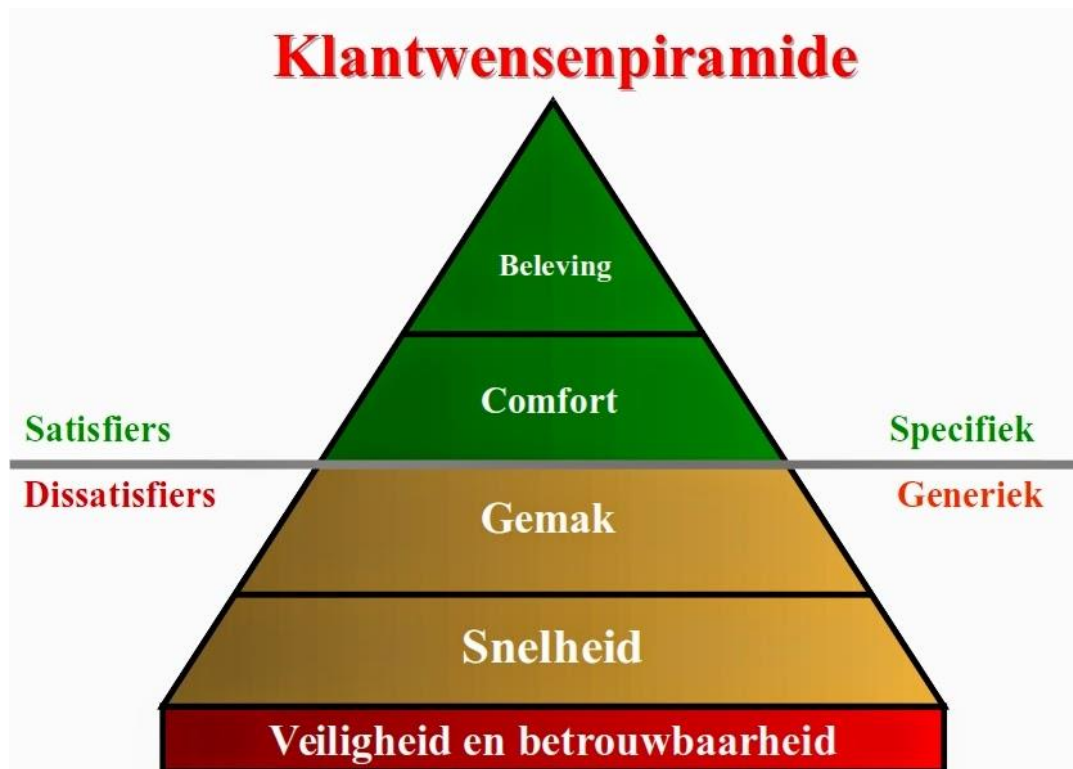
Veel automobilisten zijn niet goed geïnformeerd over de aanwezigheid en mogelijkheden van P+R-voorzieningen. Onbekendheid gaat niet alleen over het bestaan van de P+R-voorziening, maar ook over wat reizigers op de P+R-voorziening kunnen verwachten. De volgende stap betreft daarom het wegnemen van de onbekendheid van het P+R-terrein bij de potentiële gebruikers.

Uit onderzoek onder leaserijders (MuConsult, 2013) blijkt dat gewoontegedrag helemaal niet zo'n belangrijke overweging is als vaak wordt gedacht: slechts 5% van de respondenten geeft aan dit erg belangrijk te vinden. Daarom zijn er mogelijkheden om dit gewoontegedrag te doorbreken, door automobilisten bijvoorbeeld te wijzen op alternatieve vervoerwijzen. Een bekende succesvolle manier betreft de werkgeversaankpak, die in het kader van het programma van Beter Benutten vaak wordt toegepast. Automobilisten ontvangen via hun werkgever informatie over andere manieren om naar het werk te komen. Deze rechtstreekse benadering van forenzen leidt ertoe dat communicatie en marketing op een directe, op maat gemaakte wijze kan plaatsvinden.

4. De basis als uitgangspunt

Wanneer automobilisten besluiten het openbaar vervoer te proberen, is het zaak dat de eerste ervaring met het reizen met het openbaar vervoer goed is. Wanneer deze eerste ervaring op een teleurstelling uitdraait, zullen automobilisten bevestigd worden in hun eerdere voorkeur om met de auto te reizen en snel weer terugvallen in hun oorspronkelijke mobiliteitsgedrag. Wat is er nodig voor een positieve OV-ervaring?

Mark van Hagen heeft onderzocht wat reizigers belangrijk vinden aan reizen met openbaar vervoer en heeft hiervoor de Klantwensenpiramide opgesteld (Figuur 2). Het geeft aan wat klanten wensen in volgorde van belang.



Figuur 2 Klantwensenpiramide (Mark van Hagen, 2004)

Veiligheid en betrouwbaarheid zijn de eerste elementen die reizigers als meest basaal beschouwen in hun OV-reis, gevolgd door snelheid en gemak. De eerste drie lagen van de Klantwenspiramide zijn zogenaamde *dissatisfiers*: kwaliteitscriteria waar de vervoerder over het algemeen alleen onvoldoende of voldoende op kan scoren. Met name voor keuzereizigers kan het niet op orde hebben van deze basiselementen grote gevolgen hebben: de kans is groot dat zij na deze ervaring het openbaar vervoer links laten liggen.

De lagen erboven, comfort en beleving, zijn bovengeschild aan de primaire kwaliteitscriteria eronder. Een reiziger zal het geboden comfort stukken minder beleven als niet voldaan wordt aan een betrouwbare dienstverlening. Bovendien zijn *dissatisfiers* zo belangrijk dat een vervoerder heel snel kan uitglijden wanneer niet aan het gewenste kwaliteitsniveau wordt voldaan.

De laatste jaren is er in het openbaar vervoer veel aandacht gekomen voor zaken als 'beleving' en 'comfort' die in dit model onder de 'satisfiers' vallen. Hoewel beleving en comfort zeker kunnen bijdragen aan het verhogen van de klanttevredenheid, wordt nogal eens uit het oog verloren dat de basis eerst op orde moet zijn. Eerder onderzoek door de Harvard Business School (2010) laat het belang zien van de kwaliteit van de basisdienstverlening op de klanttevredenheid. Het is zinloos om te trachten belevings- en comfortaspecten te verhogen, wanneer de basisdienstverlening niet aan de verwachtingen voldoet. Maar al te vaak is er onvoldoende aandacht om de basis op orde te houden of te brengen. Dit geldt zeker ook voor P+R-terreinen, waar soms met relatief beperkte maatregelen basale verbeteringen kunnen worden aangebracht met een grote impact. Hieronder geven wij enkele voorbeelden.

4.1 Veiligheid

Veiligheid maakt onderdeel uit van de onderste laag van de Klantenwenspiramide. Op P+R-terreinen heeft veiligheid betrekking op het parkeren, de loop- en wachtvoorziening en het vervolgtransport. Wij zullen ons beperken tot parkeren en loop- en wachtvoorziening. Als het gaat om veiligheid maken we onderscheid tussen objectieve veiligheid, waarbij het aantal feitelijk voorgekomen incidenten geldt, en subjectieve veiligheid, waarbij het gevoel van (onveiligheid) leidend is. Objectieve en subjectieve veiligheid kunnen een relatie met elkaar hebben, maar in het openbaar vervoer spreken we met name van (de verbetering van) subjectieve veiligheid.

In de literatuur worden zeven aspecten onderscheiden die van essentiële invloed zijn op de sociale veiligheid op P+R-terreinen (KpVV, 2010).

- **Gezelschap:** wachten in gezelschap wordt als prettiger ervaren dan alleen wachten. Zorg ervoor dat op of bij een P+R-terrein voldoende drukte is of dat de wachtruimte beperkt is tot een kleine ruimte, bijvoorbeeld door functiemenging te stimuleren (restaurants, kiosken).
- **Bewustwording:** bewustwording van risico's kan in bepaalde opzichten helpen om het subjectieve veiligheidsgevoel te verbeteren. Zodra de reiziger geduid wordt op veiligheidsrisico's kan hij hiernaar handelen, zeker wanneer het subjectieve veiligheidsgevoel laag is. Denk bijvoorbeeld aan borden als 'op slot, buit eruit' dat bij veel parkeerterreinen te zien is.
- **Fysieke omgeving:** een onverzorgde, rommelige omgeving geeft over het algemeen een groter onveiligheidsgevoel dan een verzorgde, opgeruimde omgeving. Zorg er dus voor dat de omgeving rein is en dat eventuele schades snel worden hersteld.
- **Zichtbaarheid:** een overzichtelijk terrein geeft een veilig gevoel. Als de reiziger het gevoel heeft gezien te kunnen worden zal hij zich beter op zijn gemak voelen dan als hij zich onzichtbaar voelt. Schenk aandacht aan het snoeien van groen, het creëren van zichtlijnen en zorg dat de verlichting op orde is.
- **Uitwegen:** wachten in ruimtes met weinig glas en 'ontsnappingsmogelijkheden' is minder prettig. Creëer open en overzichtelijke ruimtes.
- **Toezicht en handhaving:** toezicht draagt eveneens bij aan het veiligheidsgevoel. Dat hoeft geen permanent menselijk toezicht te zijn: cameratoezicht, de aanleg van alarmpalen of steekproefsgewijze controle heeft ook een positief effect op de veiligheid.
- **Compartimentering:** veel mensen zetten hun auto op een vaste plaats neer. Dit heeft als voordeel dat mensen na verloop van tijd voertuigen en eigenaren gaan herkennen en elkaar kunnen aanspreken bij onregelmatigheden. Een manier om deze gewoonte ook op P+R-terreinen te bevorderen is die van compartimentering. Door parkeervoorzieningen in kleinere gedeeltes op te delen en te scheiden in kleine groepen parkeerplaatsen (met bescheiden groen) geeft dat een groter veiligheidsgevoel dan één grote parkeerplaats.

Om deze aspecten op een P+R-voorziening te kunnen toetsen, kan de door CROW-KpVV uitgebrachte Beeldkwaliteitscatalogus een rol spelen. Deze catalogus is een hulpmiddel om de staat van de openbare ruimte op een eenduidige wijze te schouwen volgens de

principes van schoon, heel en veilig, die met name voor onderzoek van de aspecten 'fysieke omgeving' en 'zichtbaarheid' van toegevoegde waarde kan dienen. Het is raadzaam de sociale veiligheid op meerdere momenten te schouwen, in ieder geval overdag en 's nachts. Analyse van de uitkomsten van deze schouw levert kansen voor verbetering van de veiligheid.

4.2 Betrouwbaarheid

De andere basisfactor waarop de klantwenspiramide leunt is betrouwbaarheid van de reis. Reizigers hechten groot belang aan een betrouwbare en voorspelbare reis. Dit heeft niet alleen betrekking op de openbaar vervoerreis zelf. OV-reizigers die met de auto naar het station komen en gebruik maken van een P+R-terrein vinden het erg belangrijk dat zij van tevoren met redelijke zekerheid weten of er voldoende plek is op het parkeerterrein. Onvoorspelbaarheid op dit punt kan een belangrijke reden zijn om geen gebruik (meer) te maken van het P+R-terrein.

Uit het onderzoek onder potentiële gebruikers in Zuid-Limburg (MuConsult, 2013) komt naar voren dat veel automobilisten weliswaar een positieve houding hebben om gebruik te maken van P+R-voorzieningen, maar dat niet doen vanwege de onzekerheid of er wel voldoende plaats is om de auto op het P+R-terrein te parkeren. Automobilisten willen het risico niet lopen om voor niets naar het station te rijden en besluiten om de reis volledig met de auto af te leggen. Uit het eerder aangehaalde onderzoek onder leaserijders (MuConsult, 2013) is gebleken dat een betrouwbare reistijd bij ongeveer 20% van deze automobilisten de belangrijkste overweging is om te kiezen voor de auto. Wanneer echter de betrouwbaarheid van een gecombineerde reis met auto en OV verbeterd kan worden, kan een deel van deze groep leaserijders overgehaald worden vaker met het OV te reizen.

In de laatste jaren komt er steeds meer online reisinformatie beschikbaar. Opvallend aan de (online) informatievoorziening over P+R is dat vaak wel de *hoeveelheid* parkeerplaatsen genoemd wordt, maar dat dit zegt verder nog niets over de daadwerkelijke beschikbaarheid. In het kader van het Actieplan Groei op het Spoor loopt in Zuid-Limburg momenteel een pilot waarbij door middel van tellussen de bezettingsgraad van de P+R-terreinen bij stations kan worden gemeten. Hiermee komt interessante, openbare informatie beschikbaar over de actuele bezetting van de P+R-voorziening. Potentiële reizigers kunnen zo op afstand via een app of via internet zien of er voldoende parkeerplek is. Met behulp van historische bezettingscijfers kan tevens de toekomstige bezetting voorspeld worden.

4.3 Snelheid

Snelheid in het verkeer en vervoer wordt over het algemeen uitgedrukt in zuivere reistijd. Hoewel *objectieve* reistijd een belangrijke factor is voor de keuzereiziger om een modaliteit te kiezen, is de beleving van de reistijd, de zogenaamde *subjectieve* reistijd eveneens van groot belang. Uit een recente studie komt naar voren dat één minuut wachttijd als 1 tot 3 keer langer kan worden ervaren dan één minuut tijd doorgebracht in

het voertuig (KiM, nog te verschijnen). De lengte en duur van de looptijd en duur van de wachttijd zijn hierin belangrijke factoren. Reizigers ervaren ook looptijd als langer, zeker als het lopen gepaard gaat met extra inspanningen (trappen, onoverzichtelijke paden, etc.). Verder is de ervaren loop- en wachttijd erg afhankelijk van de omstandigheden waarin gewacht moet worden. Ook andere kwaliteitsaspecten beïnvloeden het subjectieve reistijdgevoel van de reiziger, maar worden in deze paper achterwege gelaten. De verbetering van de subjectieve reistijd draagt eveneens bij aan het aantrekkelijker maken van een OV-product en indirect ook aan een P+R-voorziening.

Loopafstand tussen modaliteiten geldt als een belangrijke variabele tussen twee modaliteiten op een knooppunt, omdat hier de overstaptijd direct mee in verband staat. Bovendien geldt er een maximum van wat reizigers bereid zijn om te lopen naar een openbaar vervoervoorziening. Onderzoek (TransTec 2010) toont aan dat 90% van de reizigers maximaal 458 meter naar de bushalte zegt te overbruggen. Bij optimalisatie en mogelijk uitbreiding van een P+R-voorziening is het belangrijk hiermee rekening te houden. Verder kunnen relatief eenvoudige maatregelen genomen worden om de looptijd te bekorten, zoals het legaliseren van olifantenpadjes of het creëren van extra verbindingsmogelijkheden.

4.4 Gemak

Gemak kan betrekking hebben op allerlei aspecten van de OV-reis. Veel aspecten uit de Klantwensenpiramide die zich in de lagen onder 'gemak' bevinden hebben veelal al een relatie met gemak. Zo zal betere reisinformatie ook bijdragen aan het creëren van meer gemak. Dit is eveneens het geval bij het verbeteren van de objectieve en subjectieve reistijd.

In het specifieke geval van P+R gaat het onder meer om het gemak waarmee de automobilist bij het P+R-terrein kan komen via logische, goed aangegeven routes. Het gaat ook om het gemak waarmee de reiziger van het P+R-terrein bij het station kan komen, zonder om te hoeven lopen of onhandige of smalle routes te moeten nemen. Het heeft verder te maken met het gemak waarmee een kaartje kan worden gekocht, ook als iemand voor het eerst met het OV gaat. Het verdient aanbeveling om bestaande P+R-terreinen op dit aspect tegen het licht te houden en waar nodig verbeteringen aan te brengen.

5. Conclusie

Voordat met het optimaliseren van een P+R gestart wordt moet allereerst het gebruikerspotentieel in kaart worden gebracht. Als op basis van analyse van de verschillen tussen potentie en realisatie blijkt dat sprake is van veel onbenut potentieel, wordt nagegaan hoe de benutting kan worden verbeterd.

Om te beginnen zal moeten worden nagegaan of mensen wel voldoende weten van het bestaan van een P+R middels. Werkgevers benaderen is hierin een doeltreffend instrument, omdat op deze wijze niet alleen rechtstreeks gecommuniceerd kan worden met de potentiële doelgroep maar evaluatie en monitoring ook mogelijk is.

Vervolgens zal moeten worden vastgesteld of sprake is van problemen met betrekking tot de geboden kwaliteit. Indien daar sprake van is, kunnen strategieën worden ontwikkeld om deze te verbeteren. Daarbij is het zaak om eerst goed naar kwaliteitsaspecten op basisniveau te kijken, de zogenaamde 'dissatisfiers':

- Veiligheid en betrouwbaarheid zijn de meest elementaire kenmerken die op orde moeten zijn. Bij veiligheid gaat het dan met name om sociale veiligheid. Als het gaat om betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de betrouwbaarheid van de vervolgreis vanaf de P+R-locatie, maar ook om de betrouwbaarheid van het gebruik en de verwachting van de P+R-locatie zelf. Hierin kan nieuwe informatie op afstand, zoals het slim aanbieden van (actuele) bezettingscijfers van P+R, een rol spelen om de betrouwbaarheid te vergroten;
- Snelheid is niet alleen te beïnvloeden door de openbaar vervoerreis zelf te verbeteren. De P+R-locatie zelf kan ook worden ingezet door loopafstanden te verkorten en de loop- en wachttijdbeleving te veraangename wat positieve invloed heeft op het subjectieve reistijdgevoel;
- Het verbeteren van gemak kan al gerealiseerd worden door een van de voorgaande zaken te verbeteren welke vaak een relatie heeft met gemak. Ook kan bij knooppunten gedacht worden aan de verbetering van bewegwijzering en het slimmer plaatsen van voorzieningen.

Verbetering van dissatisfiers heeft het bij het aanpakken van P+R-terreinen altijd het eerste belang: satisfiers zoals comfort- en belevingsaspecten komen niet goed tot hun recht wanneer basale elementen niet op orde zijn. Convenience-aspecten zijn belangrijk, maar we moeten niet onderschatten dat hier altijd een degelijke basisvoorziening aan ten grondslag moet liggen.

Literatuur of Referenties

Sociaal veilig parkeren in beeld, 2010. Kennisplatform Verkeer en Vervoer, Utrecht

HOV op loopafstand. Het invloedsgebied van HOV-haltes, 2010. TransTec adviseurs, Amsterdam

Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid KiM, nog te verschijnen. Literatuurstudie tijd- en convenience gevoeligheden openbaar vervoer. Den Haag.

Één verbinding is géén verbinding. Bijdrage aan CVS 2004. Mark van Hagen, NS
Commercie Marketing Onderzoek & Advies, Utrecht

Potentieel P+R bij herkomststations Zuid Limburg, 2013. MuConsult, Amersfoort

Anders omgaan met de leaseauto, 2013. MuConsult, Amersfoort