

Reisgedrag tijdens grootschalige werkzaamheden in grootstedelijk gebied case Holland Spoor

Sandra Nijënstein – HTM Personenvervoer – s.nijenstein@htm.nl
Justin Hogenberg – Nederlandse Spoorwegen – justin.hogenberg@ns.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 22 en 23 november 2018, Amersfoort

Samenvatting

De stad is in beweging. Mensen reizen van A naar B met verschillende vervoermiddelen, waaronder het Openbaar Vervoer. Welke modaliteit reizigers kiezen hangt af van vele factoren en is ook voor een groot deel afhankelijk van gewoontegedrag. Door onderhoud, bouwprojecten en vernieuwing wordt het vervoer echter veelvuldig gestremd, waardoor reizigers hinder ondervinden. De hinder zorgt ervoor dat reizigers hun reguliere reisgedrag opnieuw evalueren. Dit is het moment waarop ze nieuwe keuzes maken, tijdelijk of permanent.

In Den Haag is afgelopen jaar stationsplein Holland Spoor heringericht waarbij nieuwe hoogwaardige haltes zijn gecreëerd. Hiervoor heeft een grootschalige en langdurige buitendienststelling plaatsgevonden. 22% van de dagelijkse HTM-reizigers reizen via, van of naar Holland Spoor en werden in zekere mate geconfronteerd met hinder door de werkzaamheden. Via een grootschalig klantonderzoek en realisatiecijfers is achterhaalt wat de invloed van deze buitendienststelling is op de klanttevredenheid en het reisgedrag van deze reizigers; zowel voor, tijdens als na de buitendienststelling.

Uit het onderzoek blijkt dat de algemene klanttevredenheid daalt tijdens de werkzaamheden, met daaronder vooral een daling op het oordeel over de reissnelheid, maar na de werkzaamheden snel hersteld. Reizigers waren goed op de hoogte en de reisinformatie werd goed beoordeeld. Desondanks werd er hinder ondervonden waardoor reizigers uitweken naar andere vervoermiddelen of andere OV-routes. Welk ander reisgedrag reizigers vertoonden tijdens de werkzaamheden was afhankelijk van leeftijd, herkomstgebied en de beschikbaarheid van alternatieven. Ook waren er veranderingen in de klanttevredenheid en het reisgedrag van treinreizigers die normaliter via Holland Spoor reizen.

Na afloop van de werkzaamheden is bepaald wat de reizigersopbrengstenderving was bij HTM voor buitendienststelling Holland Spoor. Met behulp van het klantonderzoek konden deze cijfers beter geduid worden en is er meer inzicht verkregen in de klantverloop. Door de werkzaamheden zijn reizigers minder met HTM gaan reizen, ook na afloop van de werkzaamheden. Daarnaast blijkt dat de nieuwe halte-inrichting juist nieuwe reizen heeft getrokken en dat reizigers ook om andere redenen meer of minder zijn gaan reizen. Hierdoor is het lastig om het na-ijleffect van alleen de werkzaamheden te isoleren in de OV-chipkaartdata. Uit het klantonderzoek blijkt dat er wel degelijk reizigers HTM hebben verlaten omwille van de hinder, maar dat dit wordt gecompenseerd door nieuwe reizigers.

1. Inleiding

Ieder jaar zijn er rondom Den Haag vele werkzaamheden die een aanpassing van het Openbaar Vervoer vragen. Hieronder vallen onder andere gemeentelijke werkzaamheden, bouw door derden of vervanging en onderhoud van sporen. Door de noodzakelijke omleidingen tijdens deze werkzaamheden rijdt HTM vrijwel geen dag dezelfde dienstregeling. Tijdens omleidingen of grotere buitendienststellingen worden reizigers geacht hun reisgedrag aan te passen. Door tijdelijke veranderingen in de bediening (bijv. frequenties en opstapmogelijkheden), maar ook door de kwaliteit van informatie en de uitstraling van het OV tijdens werkzaamheden kan een reiziger ervoor kiezen om het aangeboden alternatieve OV-aanbod te gebruiken, andere vervoerswijzen te gebruiken of zelfs om helemaal niet meer te reizen.

Door gebruik te maken van OV-chipkaartdata kan een vervoerder goed zien of er in een bepaalde periode meer of minder met het OV is gereisd en of daarbij gekozen is voor andere in- en uitstaphaltes andere modaliteiten (bus, tram of trein) en andere vertrektijden. Het blijft echter vaak onduidelijk wat de exacte reden is van meer of minder reizen en wat een reiziger doet wanneer zij niet meer voor het OV kiest. Maakt zij de reis helemaal niet meer? Reist zij met een ander vervoermiddel? Keert zij na de werkzaamheden weer terug naar haar oude reisgedrag? En welk effect heeft dit op de reizigerstevredenheid, op de korte en de lange termijn?

Om beter inzicht te krijgen in deze vragen heeft HTM een grootschalig klantonderzoek uitgezet rondom de grote buitendienststelling op het stedelijke knooppunt Den Haag Holland Spoor van juli 2017 tot en met januari 2018. In dit paper wordt doormiddel van dit klantonderzoek en realisatiecijfers van HTM en NS geëvalueerd wat de korte- en middellangetermijneffecten zijn van deze grootschalige werkzaamheden.

2. Omleidingen tijdens werkzaamheden Holland Spoor

Vanaf juli 2017 tot en met januari 2018 is het Stationsplein bij Den Haag Holland Spoor opnieuw ingericht en gereed gemaakt voor de komst van nieuw trammaterieel. De herinrichting behelsde omvangrijke werkzaamheden, waardoor het OV ter plekke voor een lange periode ernstig gestremd werd. De werkzaamheden hadden impact op de lijnvoering van alle trams en bussen die normaliter langs Holland Spoor rijden. Trams konden niet meer voor Holland Spoor langs en werden veelal omgeleid via een parallel calamiteitenspoor. Daarnaast werd tramlijn 15 ingekort en gekoppeld aan tramlijn 11 en reden bussen 18 en 26 via een alternatieve route. Binnen de grenzen van de inpassing binnen het verkeerssysteem en de exploitatiekosten, is met deze lijnvoeringsvariant het beste alternatief voor de reizigers gekozen. De bereikbaarheid van stations Holland Spoor verslechterde wel fors door de werkzaamheden (zie Figuur 1).



Figuur 1: routevoering in jaardienst (links) en tijdens werkzaamheden HS (rechts)

De potentiële impact van de werkzaamheden en de omleidingen is enorm. 22% van de HTM-reizen, gemiddeld 419.000 reizen per week komen normaliter langs, via, van of naar Holland Spoor. Deze reizigers worden ondervinden, zij het in verschillende mate, hinder van de buitendienststelling. Om de hinder voor deze reizigers te minimaliseren is er uitvoerig gecommuniceerd vóór en tijdens de werkzaamheden (zie figuur 2).



Figuur 2: reizigerscommunicatie tijdens de werkzaamheden

3. Evaluatie op basis van klantonderzoek en OV-chipkaartdata

Door de grote potentiële impact van de werkzaamheden is door HTM besloten om specifiek voor deze casus een online klantonderzoek uit te zetten om de effecten van een grote buitendienststelling te bepalen. Daarnaast is voor extra duiding gebruik gemaakt van het reguliere klanttevredenheidsonderzoek van NS en van realisatiecijfers in de vorm van OV-chipkaartdata van HTM en NS.

3.1 Opzet van het HTM-klantonderzoek

Het klantonderzoek van HTM bestond uit vier deelonderzoeken (zie tabel 1) en is zo ingericht om reizigersgedrag en ervaringen te meten voor, tijdens en na de werkzaamheden. Vragen zijn gesteld over de reizigerstevredenheid, reizigerscommunicatie, reisalternatieven, ervaren hinder en de veranderingen in reisgedrag tijdens en na afloop van de werkzaamheden.

Tabel 1: overzicht metingen klantonderzoek

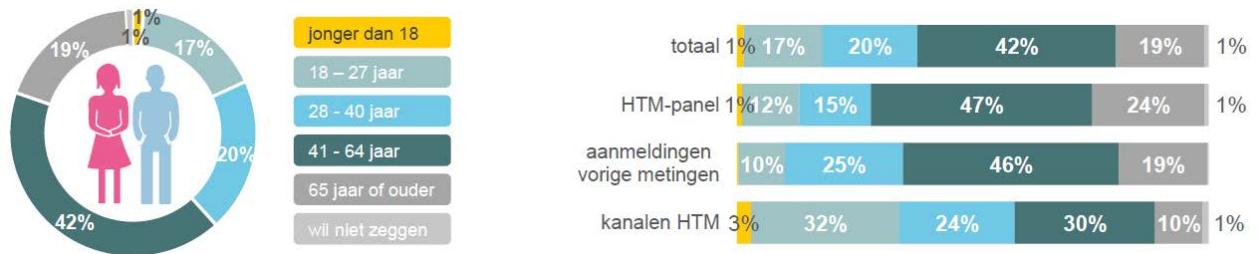
Meting	Veldwerk	Respons (volledig)
0	29mei-18jun	659: Panelleden 718: Social media, websites, geo-targeting 1377: Totaal
1a	19jul – 2aug	634: Panelleden 417: Social media, websites 276: Vorige meting 1327: Totaal
1b	23okt – 5nov	763: Panelleden 252: Social media, websites 418: Vorige metingen 1433: Totaal
2	28mei-10juni	536: Panelleden 300: Social media, websites 284: Vorige metingen 1120: Totaal

In de alle metingen zijn vragenlijsten online uitgezet onder het HTM-klantenpanel, via HTM websites en social media (HTM Actueel, Facebook, Twitter, NU.nl). In metingen volgend op de 0-meting zijn ook de respondenten opnieuw bevraagd die bij een eerdere meting hadden aangegeven mee te willen doen aan vervolgonderzoek. In de laatste meting is ten slotte ook een betaalde regionale promotie via Facebook en Instagram ingezet. Per meting zijn grofweg tussen de 1.100 en 1.400 volledig ingevulde vragenlijsten opgehaald.

Kenmerken respondenten

De reisfrequentie en reisdoelen van de ondervraagde reizigers de reismotieven zijn gevarieerd, met de grootste groep zijnde voor woon-werkverkeer. Vergeleken met het grootschalig representatieve klanttevredenheidsonderzoek van het stads- en streekvervoer 'OV-Klantenbarometer' zijn er relatief weinig reizigers met reisdoel school/studie bevraagd: 7% ten opzichte van 18% in de OV-Klantenbarometer.

Daarnaast is het aandeel hoogfrequente reizigers groter: 80% wekelijkse reizigers ten opzichte van 66% in de OV-Klantenbarometer. Er zijn relatief veel oudere respondenten. Dit komt vooral doordat in het HTM-panel het aandeel ouderen groot is, alsmede het aandeel hoogfrequente reizigers. Via de HTM kanalen zijn relatief meer jongeren bereikt (zie figuur 3).



Figuur 3: leeftijden per kanaal, 2-meting (andere metingen geven eenzelfde verdeling)

3.2 Reizigerstevredenheid

De vervoerder wil een zo hoog mogelijke kwaliteit bieden en stelt daarom de klant centraal, waarbij de reizigerstevredenheid ook belangrijke maatstaf is. De reizigerstevredenheid wordt dan ook regelmatig gemeten in het openbaar vervoer en vervoerders worden erop afgerekend door de vervoersautoriteiten. Tijdens buitendienststellingen wordt de reizigerstevredenheid aangetast doordat een verminderd product wordt aangeboden. Tijdens de werkzaamheden bij Hollands Spoor is ook duidelijk de reizigerstevredenheid gedaald. Tijdens de 1b-meting is het oordeel iets hoger dan tijdens de 1a-meting doordat op dat moment de jaardienst werd gereden. In de zomer worden minder ritten gemaakt, wat ook terug te zien is in het oordeel Frequentie.

Reissnelheid wordt het slechtst beoordeeld tijdens werkzaamheden

In Tabel 2 is de beoordeling van verschillende aspecten van de reis weergegeven.

Tabel 2: Klantoordelen tijdens de verschillende metingen

Aspect	0-meting	1a-meting	1b-meting	2-meting
Totaaloordeel	7,6	7,1	7,3	7,7
Informatie instaphalte	7,4	7,0	7,4	7,7
Informatie voertuig	7,4	7,2	7,5	7,6
Instapgemak	7,6	7,6	7,6	7,6
Reissnelheid	7,4	6,8	6,9	7,4
Punctualiteit	7,4	7,3	7,4	7,4
Frequentie	7,3	6,9	7,2	7,2

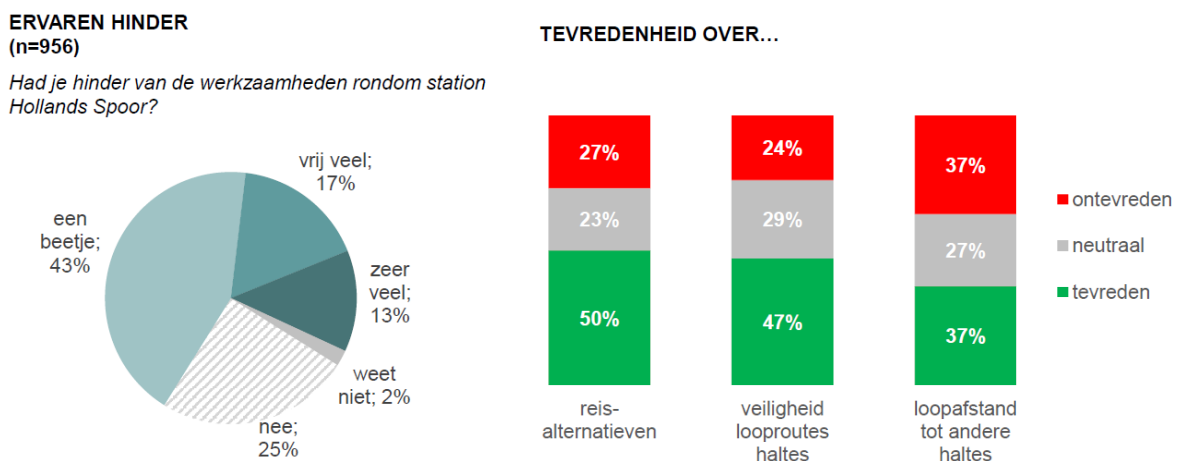
De beoordeling van het aspect reissnelheid is het meeste gedaald tijdens de werkzaamheden (1a- en 1b-meting). Dit is verklaarbaar door het omrijden van de trams. De beoordeling van de aspecten instapgemak en punctualiteit is (vrijwel) gelijk gebleven in de alle metingen. Dit is verklaarbaar omdat de voertuigtypen (wel/geen gelijkvloerse instap) ongewijzigd zijn tijdens de werkzaamheden en er extra aandacht is besteed aan punctualiteit in de aangepaste dienstregeling. Na de werkzaamheden worden alle aspecten weer beoordeeld als voorafgaand aan de werkzaamheden, waarbij de informatie-aspecten zelfs significant beter worden beoordeeld.

Reizigers zijn tevreden over de informatievoorzieningen

Voorafgaand aan de werkzaamheden waren al veel reizigers op de hoogte van de werkzaamheden (57%). Tijdens de werkzaamheden waren vrijwel alle reizigers (94%) op de hoogte dat de werkzaamheden gevolgen konden hebben voor de reis met HTM. De belangrijkste informatiebronnen hiervoor waren de HTM-website en de informatie op de halte. Ook de folder en communicatie in het voertuig hebben een grote bijdrage geleverd in de kenbaarheid van de buitendienststelling. Dat er extra informatie is gegeven op de haltes en in de voertuigen is terug te zien in de reizigersoordelen: de informatie-aspecten dalen in de 1a-meting, maar zijn in de 1b-meting al op het niveau van voor de werkzaamheden, en stijgen door na de werkzaamheden. Na de start van de werkzaamheden, na de 1a-meting, is de reizigerscommunicatie nog aangevuld en verbetert wat waarschijnlijk tot de hogere scores in de 1b-meting heeft geleid.

Loopafstand tot vervangende haltes leverde veel hinder op

Reizigers ervaren een bepaalde mate van hinder tijdens werkzaamheden. Tijdens buitendienststelling Holland Spoor ervoer bijna de helft van de reizigers een beetje hinder en ruim een kwart vrij of zeer veel hinder (zie figuur 4). De helft van de respondenten was tevreden over de reisalternatieven, een kwart was ontevreden. De mate van hinder en de tevredenheid over de reisalternatieven is aan elkaar gerelateerd.

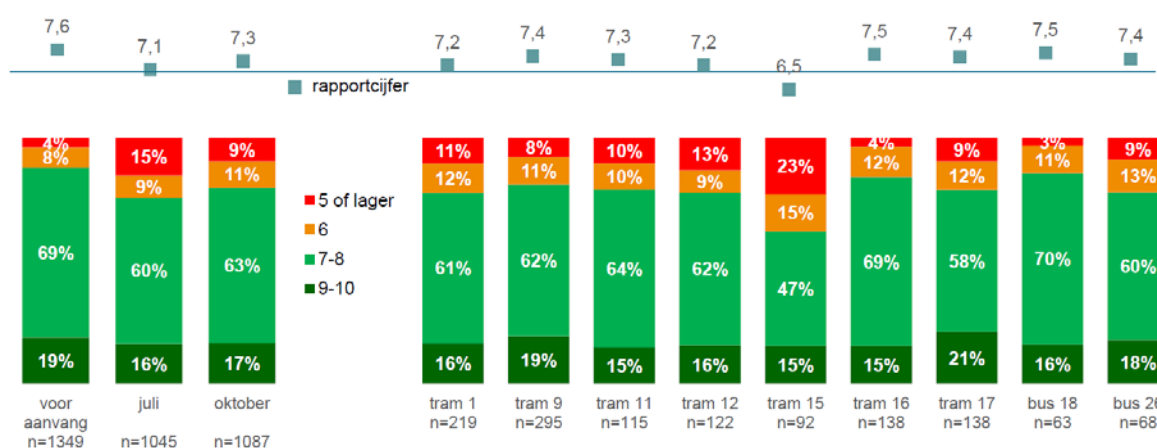


Figuur 4: Ervaren hinder en tevredenheid over reisalternatieven en haltes (1a-meting)

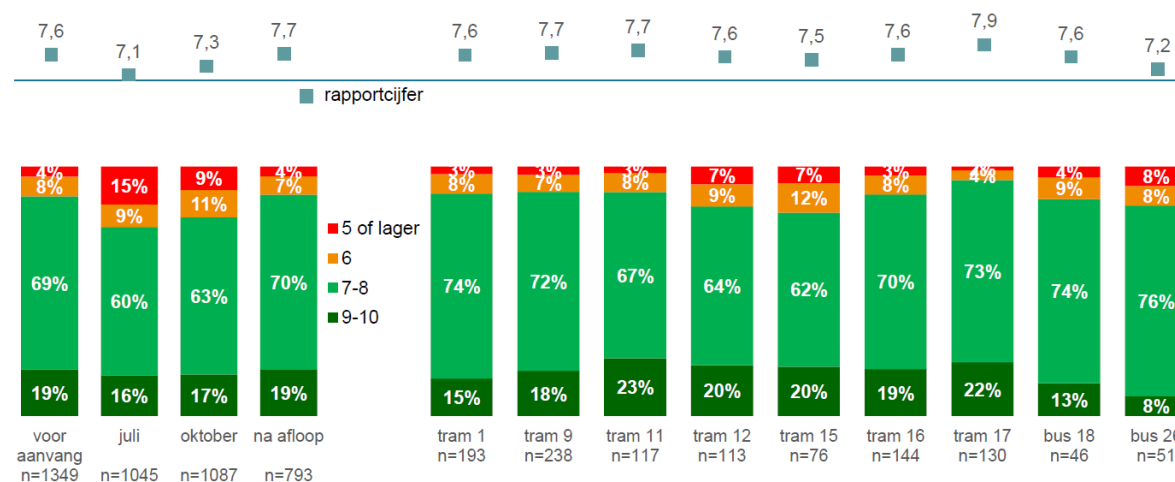
De hinder die reizigers ondervonden tijdens de werkzaamheden hadden te maken met verschillende veranderingen in de dienstregeling. Men had vooral last van het omrijden van de tram of bus (44-41%), het langer duren van de reis (41-34%) en het in- en/of uitstappen bij een andere halte (54-43%). Daarnaast bleek de halteafstand een belangrijke reden was om van de reis af te zien. De loopafstand tot andere haltes werd slecht beoordeeld (Figuur 4). Dit is logisch gezien de grotere afstanden die men moest afleggen tussen de alternatieve haltes en station Holland Spoor. De looptijden die reisplanners aangaven werden als te kort ervaren, waardoor aansluitingen gemist werden. Daarmee samenhangend werd de route naar de alternatieve haltes vaak als onprettig en moeilijk vindbaar ervaren. Ook vond men het vervelend dat de alternatieve haltes geen beschutting boden tegen regen en wind.

Reizigers meest ontevreden over tramlijn 15

Tijdens de werkzaamheden waren reizigers het meest ontevreden over tramlijn 15 (Figuur 5). Ook in de OV-Klantbarometercijfers, die de OV-autoriteiten gebruiken om de klantwaardering in hun concessies te bepalen, was het effect zichtbaar in lagere oordelen voor tramlijn 15. Deze lijn werd door gekoppeld aan lijn 11 en ging niet meer naar het centrum, waardoor veel reizigers moesten overstappen. Reizigers ervoeren hierdoor zeer veel hinder en snaptten de aanpassing niet. Men zocht naar de redenen voor de wijzigingen op tramlijn 15, en ook de reden waarom de bussen een omleiding reden. Verder bleek dat lijn 15 en lijn 1 niet goed op elkaar aansloten waardoor de overstap als nog hinderlijker ervaren werd. Na de werkzaamheden is het oordeel over deze lijn wel weer gestegen (Figuur 6).



Figuur 5: Reizigerstevredenheid tijdens werkzaamheden per lijn, 1b-meting



Figuur 6: Reizigerstevredenheid na werkzaamheden per lijn, 2-meting

Effect op klanttevredenheid treinreizigers

Omdat de werkzaamheden rondom station Holland Spoor hebben plaatsgevonden is het waarschijnlijk dat deze ook invloed hebben gehad op de klantwaardering van treinreizigers op Holland Spoor. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van NS blijkt dat tijdens de werkzaamheden treinreizigers op Holland Spoor significant lagere oordelen gaven voor een aantal aspecten dan een jaar daarvoor. In tabel 3 is weergegeven of het

klantoordeel van station Holland Spoor per kwartaal significant afwijkt ten opzichte van hetzelfde kwartaal een jaar eerder. Hierbij geldt dat groen een significante verbetering is, rood een significante verslechtering en wit geen significant verschil. Alleen de aspecten waar ten minste in één kwartaal tijdens de werkzaamheden een significant verschil optrad zijn weergegeven.

NS Klanttevredenheidsonderzoek per periode		2017			2018	
Kwartaal		Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Periode werkzaamheden		Voor	Tijdens		Na	
Oordeel voortransport						
Aansluiting van de bus, tram of metro op uw trein						
Directe omgeving van vertrekstation						
Oordeel vertrekstation						
Bewegwijzering station						
Sociale veiligheid op het station overdag						
Perron vertrekstation						
Hulpvaardigheid stationspersoneel						

Tabel 3: Significante verschillen in klantoordeel (t.o.v. zelfde kwartaal jaar eerder)

In periodes buiten de werkzaamheden wordt niet significant slechter gescoord, en soms zelfs beter. De meeste aspecten waar tijdens de werkzaamheden slechter op wordt gescoord sluiten ook aan bij de werkzaamheden: het voortransport, de directe omgeving van het station, de bewegwijzering en als gevolg van deze aspecten ook het algemene oordeel van het vertrekstation. Het perron van het vertrekstation scoort ook slechter, maar dit aspect heeft een minder duidelijke relatie met de werkzaamheden. Ook de aansluiting van de bus of tram op de trein is verrassend genoeg niet significant verandert tijdens de werkzaamheden ondanks de langere looptijden.

3.3 Veranderingen in reisgedrag

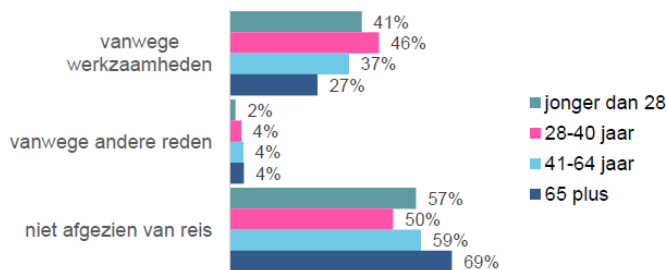
Doordat het OV-aanbod veranderd tijdens grootschalige buitendienststellingen krijgen reizigers een prikkel om naar betere reismogelijkheden om te kijken en hun reguliere reisgedrag te veranderen. Voor veel reizigers geldt dat de OV-optie slechter is geworden, wat blijkt uit de lagere klanttevredenheid zoals hiervoor beschreven. Reizigers zijn minder tevreden over hun reguliere aangepaste OV-optie waardoor gekozen wordt voor alternatieve routes, voor andere vervoersmiddelen of om van de reis af te zien. Reizigers in het klantonderzoek gaven aan minder vaak met het OV te zijn gaan reizen en vaker met de fiets, auto en trein.

Vaker afgezien van de OV-reis door jongeren en minder frequente reizigers

Voorafgaand aan de werkzaamheden verwacht 16% van de respondenten om van de reis af te zien zonder het reguliere OV van HTM. Vooral ouderen denken vaker van de reis af te zien. Verrassend is dat juist de ouderen uiteindelijk minder vaak van de reis hebben afgezien dan jongeren (zie figuur 7). 28-40 jarigen hebben het vaakst afgezien van de reis vanwege de werkzaamheden. Als gevolg van de werkzaamheden geeft in de 1a-meting 37% aan wel eens afgezien te hebben van een reis, in de 1b-meting is dit 17%. Tijdens de meting in juli geven meer reizigers aan een vrije dag opgenomen (2%) te hebben dan tijdens de meting in oktober (0%). Belangrijkste redenen om van de reis af

te zien hangen samen met de redenen van ervaren hinder: vervallen haltes en langere reistijd.

Heb je sinds 1 juli wel eens besloten een reis met HTM naar, vanaf, via of langs station Hollands Spoor niet te maken?

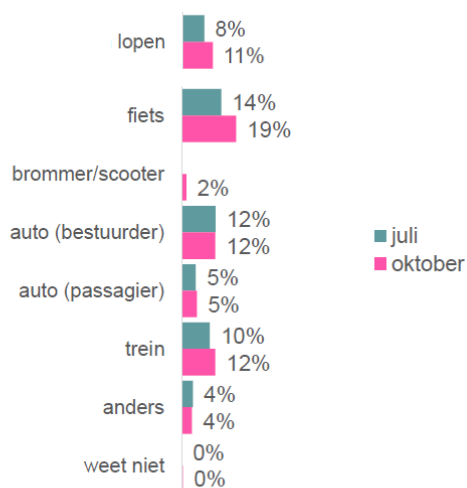


Figuur 7: Afgezien van de reis per reden en leeftijdsgroep (1a-meting)

Vooral jongeren kiezen vaak voor de fiets als alternatief

Wanneer men ervoor koos om de 'reguliere OV-reis' niet te maken door de werkzaamheden, kiest men voornamelijk voor alternatieve vervoerwijzen (42%). De meesten pakken daarbij de fiets, gevolgd door de auto, de trein en lopen (zie figuur 8). Ook voorafgaand aan de werkzaamheden verwachtte men vooral de fiets te nemen als alternatief voor de reis (42%), gevolgd door de auto (bestuurder 17%, passagier 10%) en lopen (14%). Vooral jongeren (<28 jaar) kiezen voor een ander vervoermiddel, en dan vooral voor de fiets. Hoe ouder men is hoe minder vaak men de fiets als alternatief kiest. Ouderen (65+) kiezen minder vaak voor een ander vervoermiddel, zij kozen vaker voor een alternatieve OV-reis waarbij veelal dezelfde tram/buslijn werd gekozen, maar op een ander station werd overstapt.

Welk ander vervoermiddel heb je genomen?



In % van degenen die van reis hebben afgezien.

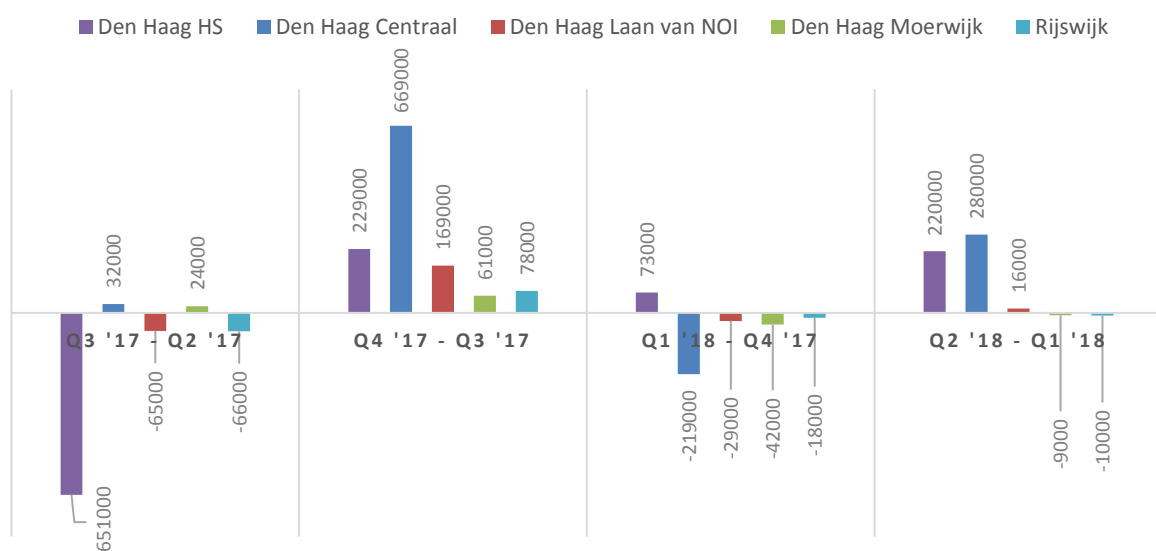
Figuur 8: Alternatieve vervoermiddelen bij werkzaamheden Holland Spoor

Naast de keuze voor een ander vervoermiddel is er ook vaak gekozen voor een andere OV-reis met een andere bus of tram (22-17%) of voor een andere bestemming (11%).

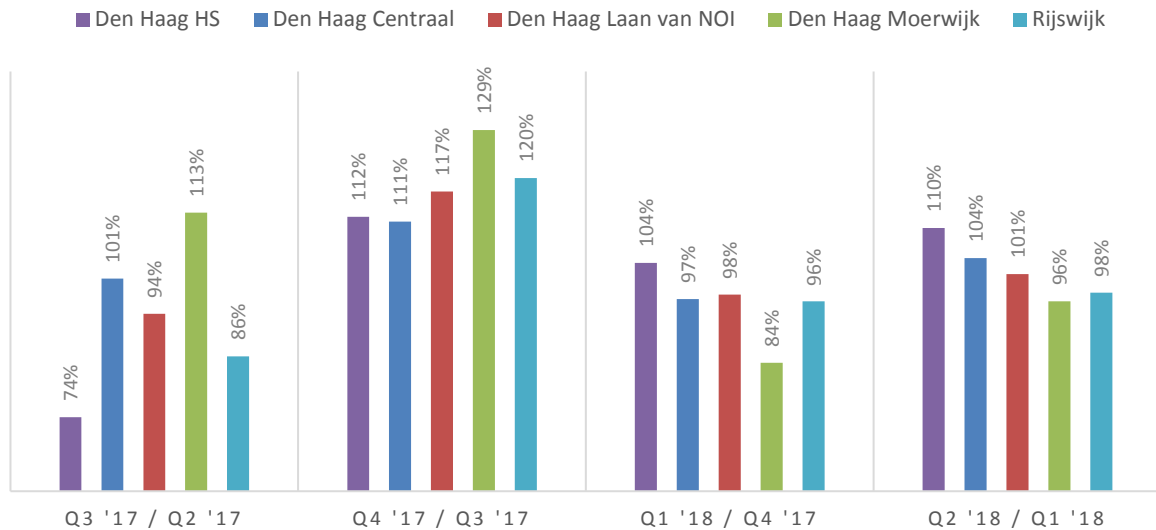
Dit is ook terug te zien in de OV-chipkaartdata: andere lijnen en stations zijn drukker geworden. Reizigers op lijnen 11 en 12 hebben als alternatief vaker gekozen voor een andere bus of tram. Tramlijnen 11 en 12 komen beiden niet op een ander station en kruisen vier andere tramlijnen (2, 3, 4 en 6) welke op Centraal Station komen. Door de verandering in looptijden en rijtijden hebben reizigers logischerwijs vaker voor de route via Centraal Station gekozen blijkt uit de OV-chipkaartdata. Voor de lijnen 15, 16 en 17 is vaker gekozen voor een ander vervoermiddel (51-57%). Deze lijnen vervoeren reizigers vanuit Wateringen en Ypenburg/Nootdorp naar het centrum van Den Haag. Vanuit deze wijken zijn er weinig tram/bus-alternatieven en minder problemen met overig vervoer (files), waardoor de fiets, auto en trein de belangrijkste alternatieven zijn. Wel is door een kleine verschuiving van reizigers duidelijk uit de OV-chipkaartdata dat ook tramlijn 19 en de RandstadRaillijnen drukker zijn geworden. Dit is een alternatief voor tramlijn 15 en zorgde ervoor dat het klantoordeel over zitplaatskans bij RandstadRail daalde tijdens de werkzaamheden.

Ook treinreizigers veranderen hun reisgedrag

Uit het klantonderzoek komt naar voren dat reizigers de trein als alternatief vervoermiddel hebben gebruikt (zie figuur 8) en dat er gebruik is gemaakt van andere OV-routes via andere stations. Uit de OV-chipkaartdata van NS blijkt ook dat station Holland Spoor een forse daling van aantal in- en uitstappers bij de trein heeft in Q3 van 2017. Voor een deel valt dit te verklaren door het feit dat Q3 grotendeels een vakantieperiode is, maar de daling op Holland Spoor is met 26% daling groter dan de daling op andere stations. Hieruit blijkt dat de werkzaamheden bij HTM ook effect hebben op het reisgedrag van NS-reizigers. Daarnaast is de grootste relatieve groeier station Moerwijk en groeit Centraal in absolute cijfers het meeste (zie figuur 9 en 10). Uit het klantonderzoek bleek ook dat veel reizigers alternatieve OV-routes kozen via Centraal in plaats van via Holland Spoor.

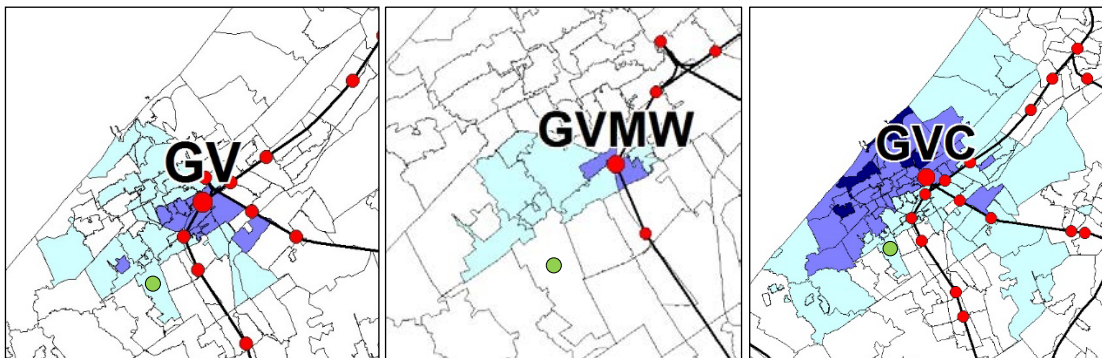


Figuur 9: absolute verschillen in- en uitstappers tussen kwartalen



Figuur 10: relatieve verschillen in- en uitstappers tussen kwartalen

Moerwijk en Centraal liggen direct naast Holland Spoor en hebben de potentie om een uitvalstation te zijn tijdens de werkzaamheden. Dit is zichtbaar in onderstaande figuur, waarin de invloedsgebieden van station Holland Spoor, Moerwijk en Centraal zijn weergegeven. Deze invloedsgebieden overlappen grotendeels.



Figuur 11: Invloedsgebieden van Holland Spoor Moerwijk en Centraal (groene punt voor referentie)

Verder valt op dat Holland Spoor het enige station is dat in Q1 van 2018 groeit. Dit sluit aan bij de bevindingen uit het klantonderzoek en de HTM OV-chipkaartdata. In dit kwartaal is er voor het eerst geen overlast meer, waardoor reizigersaantallen weer toenemen en het nieuwe stationsplein een aantrekkelijke werking heeft. De groei lijkt zich in Q2 van 2018 door te zetten. Interessant is daarnaast dat juist in deze kwartalen de reizigersaantallen op station Moerwijk weer achterblijven. Dit versterkt de aanname dat Holland Spoor en Moerwijk communicerende vaten zijn.

3.4 Reizigersderving OV tijdens en na de werkzaamheden

Een grote buitendienststelling zoals die bij Holland Spoor in 2017 heeft een grote impact op de reizigersstromen. Doordat de kwaliteit van de dienst verminderd zijn reizigers minder tevreden over het OV-aanbod en passen hun reisgedrag aan, waarbij men minder voor de tram en bus kiest. Hierdoor is er reizigersopbrengstenderving te verwachten.

Dervingbepaling op basis van OV-chipkaartdata met correcties

Op basis van de gerealiseerde buitendienststelling met de bijbehorende OV-chipkaartdata is bepaald hoeveel reizen er zijn gemaakt in de specifieke periode tijdens de werkzaamheden. Deze reizigersaantallen zijn afgezet tegen een vergelijkbare periode, waarbij het verschil in aantal reizen de derving weergeeft tijdens de buitendienststelling. In deze vergelijking is gecorrigeerd voor andere buitendienststellingen, prijsindexatie, autonome groei en MBO BOL 18- reizigers die in 2017 een OV-studentenkaart kregen. Voor het totaal aan reizen op verschillende kaartsoorten is vervolgens een inkomstenderving vastgesteld. Voor de buslijnen komt nagenoeg geen effect naar voren omdat de stijging van het aantal reizigers door het verminderde tramproduct de derving door het omrijden van de buslijnen compenseert. De inkomstenderving voor de trams was lager dan vooraf verwacht ingeschat werd. Vanuit het klantonderzoek blijkt ook dat er andere factoren effect hadden op de reizigersaantallen en –opbrengsten, bijvoorbeeld verandering in woon- en/of werklocatie. Daarnaast zijn er ook veranderingen geweest in de stad en de HTM dienstverlening die effecten zullen hebben gehad waardoor de dervingberekening niet zuiver enkel voor de buitendienststelling bepaald kan worden met behulp van de OV-chipkaartdata.

Meerdere redenen om meer of minder te gaan reizen

Uit de 2-meting is af te leiden hoeveel minder/meer men is gaan reizen tijdens en na afloop van de werkzaamheden. De meerderheid gaf aan niet meer of minder te zijn gaan reizen met HTM (82%), 7% is meer gaan reizen, 9% minder. Tijdens de werkzaamheden dacht men achteraf vaker te gaan reizen dan uiteindelijk lijkt: 3% verwachtte minder te gaan reizen en 13% verwachtte meer te gaan reizen. Redenen voor het meer/minder reizen zijn wisselend en hebben voor een deel niet te maken met de werkzaamheden.

De meeste respondenten gaven aan minder te zijn gaan reizen op een bepaalde lijn omdat ze nu een andere route gebruiken (32%), zij blijven dus nog wel met HTM reizen maar op een andere manier. 13% reist minder doordat ze te veel last hebben gehad van de werkzaamheden, 24% door de verandering van de halte-inrichting (verder lopen, minder overzichtelijk en slechtere aansluiting op trein) op HS en 28% door verandering in werk, wonen. De reizen die voorheen met HTM werden gemaakt worden nu voornamelijk afgelegd met de fiets (36%), maar ook met de auto (21%) en de trein (9%).

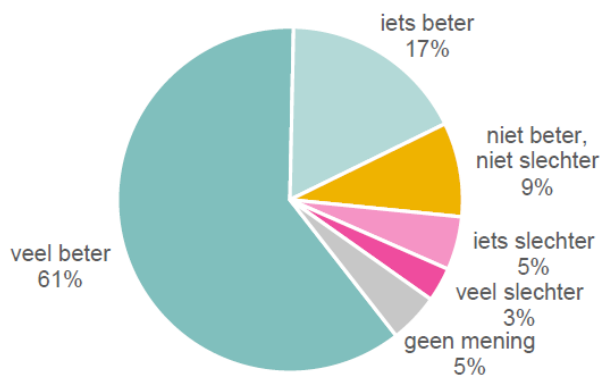
Meer reizen door nieuwe inrichting Holland Spoor

De werkzaamheden hebben ertoe geleid dat er een nieuwe inrichting is gekomen van de haltes en sporen voor station Holland Spoor. 78% van de respondenten vindt deze nieuwe inrichting een verbetering ten opzichte van de oude situatie (zie figuur 12). Redenen hiervoor hebben te maken met de opzet van de haltes: overzichtelijker, ruimer, mooier. Positief wordt benoemd dat alle trams bij elkaar stoppen, perrons breed zijn en er meer overkapping/banken/ruimte is. Door de verbeteringen op HS wordt er door 5% van de respondenten meer met HTM gereisd, vooral doordat het nu gemakkelijker is om op HS in/uit/over te stappen (58%). Deze mensen maakten de reizen voorheen vooral lopend (24%) of met de fiets (25%), maar ook de auto blijft vaker staan (16%) en de trein wordt ingeruild voor de tram/bus (16%). 19% maakt nu nieuwe reizen die

voorheen helemaal niet werden gemaakt, deels door de nieuwe halte en deels door nieuwe werk/woonplek.

BEOORDELING NIEUWE HALTE (n=1.120)

Wat vind je van de nieuwe halte op station Hollands Spoor in vergelijking met de oude situatie?



Figuur 12: Beoordeling nieuwe halte-inrichting (2-meting)

Degenen die vinden dat de situatie erop achteruit is gegaan (zie figuur 12) wijten dat vooral aan de afstand tussen station, in- en uitstaphalte. De loopafstand tussen station en halte zijn groter geworden waardoor men verder moet lopen en aansluitingen soms niet meer worden gehaald. Vervelend is dat de tram eerst het station voorbij rijdt voordat men kan uitstappen. Ook vinden sommigen de situatie nu onveilig en is het niet voor iedereen duidelijk waar de trams stoppen waardoor men last-minute moet gaan rennen om de tram te halen. Men kiest nu vooral voor de fiets als alternatief (36%).

Na-ijleffect niet af te leiden uit OV-chipkaartanalyse

Bij een grote en langdurige buitendienststelling zoals Holland Spoor 2017 zullen reizigers op een andere manier gaan reizen, waarbij waarschijnlijk is dat na afloop van de buitendienststelling een deel van de reizigers niet (direct) terug zullen gaan naar het oude reispatroon met OV. Een derving zal daarom ook na de werkzaamheden nog aan kunnen houden. Naast de berekening van de derving aan reizigersopbrengsten in de periode tijdens de werkzaamheden is daarom ook gekeken naar de reizigersaantallen tot en met april 2018, 3 maanden na afloop van de buitendienststellingen. Hieruit blijkt dat de reizigersopbrengsten snel herstelden en er geen aanleiding was om een langere periode in de afrekening te betrekken in verband met het na-ijleffect.

Zoals ook benoemd bij de berekening voor de derving tijdens de werkzaamheden, is het echter niet mogelijk om het effect van de buitendienststelling in de OV-chipkaartdata te isoleren van alle neveneffecten. Zo zal het negatieve effect van de buitendienststelling waarvoor we na-ijl effect willen bepalen worden gecompenseerd door de nieuwe reizen die gemaakt worden door de nieuwe halte-inrichting en reizigersgroei door veranderingen in de stad. Uit het klantonderzoek komt dan ook naar voren dat sommige reizigers minder of niet meer met HTM zijn gaan reizen door de werkzaamheden of andere redenen. Anderen gaven juist aan dat ze meer zijn gaan reizen na de werkzaamheden

dan ervoor om verschillende redenen. Ook hebben zij aangegeven wat de verandering in reisfrequentie is geweest voor, tijdens en na de werkzaamheden.

Op basis van deze gegevens uit het klantonderzoek een grove inschatting gemaakt worden van enkel het naijl-effect van de buitendienststelling, geïsoleerd van de neveneffecten. Met de reisfrequenties van degenen die aangaven minder te zijn gaan reizen is berekend dat zij gemiddeld 97 ritten minder maken per jaar dan voor de werkzaamheden. Met 419.000 ritten per week die normaliter via of langs Holland Spoor komen, waarvan 1,2% minder is gaan reizen door de werkzaamheden, komt dit neer op 110.000 minder reizen en €132.000 minder opbrengsten per jaar.

Het klantonderzoek geeft aan dat er wel degelijk een na-ijleffect is van de buitendienststelling, maar dat dit wordt gecompenseerd door andere effecten. Het na-ijleffect is daardoor niet gemakkelijk uit de OV-chipkaartdata te herleiden. Wanneer gekeken kan worden naar unieke OV-chipkaartnummers zou in de toekomst wellicht wel de reizigersverloop bepaald kunnen worden in een churn-berekening (wegloop vs. nieuwe reizigers).

4. Conclusies

Tijdens buitendienststellingen in het OV worden tijdelijke aanpassingen gedaan in de bediening. Dit heeft effect op het reisgedrag en klanttevredenheid. Tijdens de grote buitendienststelling Holland Spoor van juli 2017 tot en met januari 2018 heeft een grote groep reizigers hinder ondervonden van de verandering in het OV-aanbod. Uit klantonderzoek en OV-chipkaartdata blijkt dat het reisgedrag hierdoor veranderde en de klanttevredenheid werd beïnvloed.

Tijdens de buitendienststelling werd de totale kwaliteit van het bus- en tramvervoer slechter beoordeeld met als belangrijkste redenen de afgenomen reissnelheid en de toegenomen loopafstand tot de tijdelijke haltes. Dit komt overeen met de aard van de buitendienststelling en de omleidingen. Daarnaast werd de reizigerscommunicatie aan het begin van de buitendienststelling tijdelijk slechter beoordeeld. Deze beoordeling herstelde zich echter al tijdens de werkzaamheden en verbeterde zelfs na afloop van de werkzaamheden door tussentijdse inspanningen. Alle tevredenheidscriteria herstelde zich weer tot het oorspronkelijke niveau na de werkzaamheden. De klantbeoordeling van treinreizigers laat een vergelijkbaar beeld zien. Treinreizigers beoordelen bepaalde tevredenheidscriteria op station Holland Spoor tijdens de werkzaamheden significant lager dan in een vergelijkbare periode een jaar eerder. Na de werkzaamheden trekt deze daling weer bij tot het oude niveau. Deze resultaten geven aan dat de klanttevredenheid tijdens buitendienststellingen zoals Hollands Spoor 2017 flink dalen, maar dat dit geen blijvend effect heeft op de lage termijn.

Samenhangend met de lagere klantoordelen tijdens de werkzaamheden veranderden veel reizigers hun reisgedrag. Wanneer reizigers ervoor kozen om af te zien van hun 'reguliere OV-reis' door de werkzaamheden, koos men voornamelijk voor een alternatieve vervoerwijze, en daarnaast ook voor alternatieve OV-routes, lopen of een andere bestemming. Maar een paar procent van de reizigers koos ervoor om helemaal niet meer te reizen. Als alternatieve vervoerwijze was de fiets het meest populair, gevolgd door de auto, de trein en lopen. Vooral jongeren (<28 jaar) kozen voor de fiets

als alternatief. Ouderen (65+) zagen minder vaak van de reis af en kozen vaker voor een alternatieve OV-reis waarbij veelal dezelfde tram/buslijn werd gekozen, maar op een ander station werd overstapt. Ook waren er verschillen in alternatief reisgedrag zichtbaar tussen verschillende lijnen. In gebieden verder weg van het centrum van Den Haag waar relatief weinig tram-/bus-alternatieven beschikbaar zijn, werd vaker gekozen voor een alternatief vervoermiddel. Vanaf de lijnen in de stad die veel andere lijnen kruisen werd vaker gekozen voor een alternatieve OV-route, veelal via Den Haag Centraal. Mede hierdoor zijn er ook duidelijke verschuivingen zichtbaar in reizigersstromen op station Holland Spoor en omliggende treinstations.

Met de verschuiving van OV-reizigers naar andere vervoerwijzen als gevolg van de buitendienststelling, ontstaat er reizigersderving in het OV. Met behulp van OV-chipkaartdata is deze derving in reizigersopbrengsten vastgesteld. Het is echter lastig om de effecten van de buitendienststelling te isoleren van andere ontwikkelingen, al helemaal bij het bepalen van een naijl-effect. Uit het klantonderzoek blijkt dat reizigers na de werkzaamheden veelal terugkeren naar hun oude reisgedrag, maar niet allemaal. Een naijl-effect is in de OV-chipkaartdata niet zichtbaar, maar uit het klantonderzoek blijkt dat er wel degelijk sprake is van een naijl-effect. De wegloop van reizigers door de werkzaamheden blijkt in het totaal aantal reizen in de OV-chipkaartdata gecompenseerd te worden door andere effecten, onder andere de aantrekking van nieuwe reizigers door de nieuwe inrichting van het stationsplein. De hinder van de buitendienststelling leidt op langere termijn dus tot minder reizen. Ook bij andere grootschalige buitendienststellingen zal rekening gehouden moeten worden met dit effect.