

## **Reizigers op 1, 2 en 3? Of toch niet? De casus OV in Amsterdam Noord**

Rob van der Bijl – Favas.net & Lightrail.nl & Universiteit Gent, Afdeling Mobiliteit en Ruimtelijke Planning – rajvdb@xs4all.nl

Roel Schoemaker – Motivaction – R.Schoemaker@motivaction.nl

Merel Zuiderduin – Motivaction – M.Zuiderduin@motivaction.nl

### **Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 21 en 22 november 2019, Leuven**

#### **Samenvatting**

Onze persoonlijke en professionele kennis van Amsterdam Noord en het gegeven dat in Amsterdam sinds een jaar een mooie nieuwe metro rijdt tussen Noord en Zuid waren voor ons aanleiding te onderzoeken wat met name de Noordamsterdammers van dit nieuwe openbaar vervoer (OV) vinden.

De waardering van OV vindt over het algemeen plaats aan de hand van een beperkt aantal punten en nagenoeg altijd op basis van uitsluitend het gebruik en de perceptie van reizigers. Niet-reizigers worden aldus niet in beschouwing genomen.

Ons kwantitatief onderzoek naar de waardering en de beleving van de Noord/Zuidlijn (NZL), inclusief aanvullende buslijnen in Noord, is daarentegen uitgevoerd onder een representatieve groep van 521 Amsterdamse burgers tussen de 18 en 70 jaar, waaronder dus zowel reizigers, als niet-reizigers. Op basis van een uitgebreide checklist is een vragenlijst samengesteld en online voorgelegd aan deze groep, uitgesplitst naar stadsdeel.

De reizigers op 1, 2 en 3? Het lijkt erop want 61% ziet de lijn als een verbetering voor Amsterdam en 28% als een verbetering voor hen persoonlijk. Toch is niet iedereen tevreden. De grootste onvrede over de NZL is gemeten in Amsterdam Noord. Maar liefst 39% ziet de NZL als een verslechtering voor hen persoonlijk, terwijl dit percentage in de rest van Amsterdam een stuk lager ligt (13%).

14% van de geïnterviewde Noordamsterdammers zegt de NZL dagelijks te gebruiken tegen 2% van de andere Amsterdammers. Deze afhankelijkheid van de NZL is het gevolg van een drastische wijziging in het OV-net, waarbij directe buslijnen naar Amsterdam Centraal Station zijn vervangen door pendelbussen naar de twee stations in Noord. Als reden voor verslechtering van de persoonlijke OV-situatie noemt die 39% Noordamsterdammers: langere reistijden (46%), duurdere reis (41%), onpraktische en niet goed op de NZL aansluitende pendelbussen (23%) en onveilig aanvoelende Noordelijke metrostations (26%).

Het verdient aanbeveling om nog een kwantitatieve verbeteringsslag te maken als cijfers over het daadwerkelijk gebruik van de NZL beschikbaar zouden komen. Bovendien zou ons kwantitatief onderzoek herhaald moeten worden voor de stedelijke regio.

Onderzoek naar de waarde van OV zonder te spreken met bewoners, lokale ondernemers en andere betrokkenen schiet inhoudelijk te kort. Het is daarom belangrijk in vervolgonderzoek data te verkrijgen over de onderliggende verhalen, herinneringen, meningen, persoonlijke observaties en belevingen. Het voornemen is om op etnografische wijze met een nog samen te stellen groep van sleutelfiguren in Noord de waardering voor het gebruik van de nieuwe OV-situatie verder in kaart brengen.

## **1. Introductie**

Menig OV-bedrijf hanteert de slogan 'de reiziger staat op 1, 2 en 3' en er gaat geen OV-congres voorbij of er kunnen dezelfde of vergelijkbare slogans worden gehoord. Onze persoonlijke en professionele kennis van Amsterdam Noord en het gegeven dat in Amsterdam sinds een jaar een mooie nieuwe metro rijdt tussen Noord en Zuid waren voor ons aanleiding te onderzoeken wat met name de Noordamsterdammers van dit nieuwe OV vinden. Begin 2019 berichtte het dagblad Trouw dat de nieuwe metro over het algemeen goed werd gebruikt en gewaardeerd. Ook wij konden onze bewondering voor de fraaie stations en treinen niet onder stoelen of banken steken. Niettemin waren onze persoonlijke ervaringen in Noord minder optimistisch stemmend. Deze tegenstrijdige ervaring riep meteen ook de vraag op hoe OV te waarderen. Staan de Noordamsterdammers werkelijk op 1 (en 2 en 3)? Geïnspireerd door eerder werk, waarin de analyse van OV in een breder omvattend perspectief van vervoer, omgeving, economie, milieu en sociale inclusie was geplaatst (Van der Bijl et al., 2018) zijn we aan de slag gegaan.











Eerst hebben we beknopt de achtergrond van reizigerswaardering verkend. Tegen deze achtergrond en basis van eerder werk hebben we een voorlopige checklist opgesteld (zie sectie 2). Probleemstelling en methode zijn vervolgens uiteengezet in de derde sectie. De resultaten zijn gepresenteerd in sectie 4 als samenvatting en als bloemlezing uit de verzameling verkregen data. Het hier gepresenteerde onderzoek is weliswaar afgerond, maar wordt door ons beschouwd als een eerste stap. Nadrukkelijk is vervolgonderzoek in vizier gehouden (zie sectie 5).

## 2. Achtergronden

De waardering van reizigers is binnen de OV-wereld een evident onderwerp. Hieronder volgt een korte schets van de stand van zaken. Daarna wordt gepoogd een omvattende checklist op te stellen voor de waardering van OV door zowel reizigers als niet-reizigers.

### 2.1. Waardering reizigers

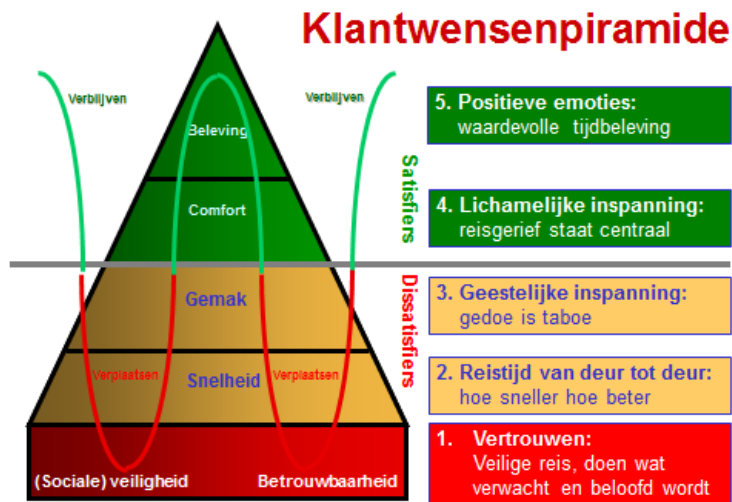
Jaarlijks wordt in Nederland een zogenaamde OV-klientenbarometer gehouden. De meest recente aflevering (CROW, 2018) is als achtergrond in beschouwing genomen. De resultaten van de steekproef onder OV-reizigers worden ook gepresenteerd op 'fact sheets'. In figuur 1 is als voorbeeld de sheet van de Amsterdamse metro getoond. Hier kunnen de verschillende punten worden afgelezen waarop de waardering is gebaseerd. Deze punten hebben we in ons onderzoek als start gebruikt om een meer omvattende 'checklist' te kunnen samenstellen. Nadeel van de barometer is dat de resultaten uitsluitend gebaseerd zijn op de mening van reizigers, overigens aangeduid als 'klienten'. Aldus blijft onbekend wat al dan niet gedwongen niet-reizigers van het betreffende OV vinden.

Thema	Vraag	2015	2016	2017	2018	% 7 of hoger	Metro landelijk 2018
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een <b>zitplaats</b> vinden toen u instapte?	7.7	7.1	6.9	<b>7.8</b>	75%	8.0
	Wat is uw oordeel over <b>de halte/het station</b> waar u instapte?				<b>7.6</b>	79%	7.5
	Wat vindt u van de <b>stiptheid</b> van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7.2	7.3	7.2	<b>7.7</b>	78%	7.8
	Kon u moeilijk of makkelijk <b>instappen?</b> (instaphoogte, afstand tot perron)	8.6	8.6	8.7	<b>8.8</b>	94%	8.8
 Rit	Wat vindt u van de <b>klientvriendelijkheid</b> van het personeel?	7.0	7.0	7.0	<b>7.6</b>	75%	7.6
	Wat vindt u van de <b>rijstijl</b> van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	6.9	7.0	7.0	<b>7.3</b>	74%	7.5
	Wat vindt u van de <b>reissnelheid</b> van deze rit? (omrijden, directheid)	7.7	7.7	7.7	<b>8.0</b>	87%	8.0
	Wat is uw oordeel over hoe <b>netjes en schoon</b> het voertuig is?	6.8	6.7	6.6	<b>7.0</b>	67%	6.9
	Hoe ervaart u het <b>geluid in het voertuig?</b>	6.4	6.5	6.3	<b>6.6</b>	57%	6.7
	Vindt u het <b>klimaat</b> in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)				<b>6.7</b>	60%	6.7
	Wat is uw oordeel over de <b>inrichting</b> van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)				<b>6.9</b>	64%	6.9
 Informatie	Wat vindt u van de <b>informatie</b> op uw <b>instaphalte?</b> (vertrektijden, route, etc.)	7.1	7.6	7.4	<b>7.5</b>	76%	7.6
	Wat vindt u van de <b>reisinformatie</b> in het voertuig?				<b>7.4</b>	74%	7.6
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw <b>vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?</b>	7.5	7.6	7.7	<b>7.8</b>	78%	7.8
	Wat vindt u van de <b>prijs</b> van deze rit?	5.0	5.0	5.1	<b>5.5</b>	37%	5.6
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit <b>last</b> van uw <b>medereizigers?</b> (bijv. geluid, gedrag)				<b>7.4</b>	69%	7.4
	Voelt u zich <b>gestrest of ontspannen</b> tijdens deze reis?				<b>7.7</b>	78%	7.7
 Frequentie	Wat vindt u van de <b>frequentie</b> (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7.4	7.4	7.5	<b>7.4</b>	74%	7.3
 Totaaloordeel	Wat is uw <b>totaaloordeel</b> over deze rit?	7.4	7.4	7.4	<b>7.7</b>	88%	7.7
 Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de <b>overstaptijd?</b>	6.6	6.6	6.7	<b>7.1</b>	67%	7.0
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u <b>geinformeerd</b> bij <b>vertragingen</b> of <b>andere problemen?</b>	5.9	6.0	5.7	<b>5.7</b>	39%	5.9
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het <b>gebruiksgemak</b> van de OV-chipkaart?	7.6	7.8	8.0	<b>8.0</b>	84%	8.1

Figuur 1 – Fact sheet Amsterdam Metro, OV-Klientenbarometer 2018

Naast de Monitor bestaan nog verschillende instrumenten om de waardering van reizigers voor een OV-systeem in beeld te brengen. Zo gebruikt de afdeling Marktonderzoek en advies van NS een 'Klientenwenspiramide' (zie Figuur 2). Volgens Van Hagen en Bron

(2013) weerspiegelt deze piramide de perceptie van de geboden kwaliteit, in dit geval van het door de NS verzorgde OV.



Figuur 2 – Klantwensenpiramide

Van Hagen c.s. beschouwen sociale veiligheid als absolute voorwaarde. Verder wijzen zij op het belang van betrouwbaarheid. Overduidelijk blijkt verder het belang van snelheid als de basis van goed OV. Daarnaast is gemak belangrijk, en ten slotte comfort en beleving.

Uit eerder onderzoek naar 'citizens' requirements' in het kader van Intereg-project HiTrans (Van der Bijl et al., 2005) en onderzoek van Favas.net naar het fenomeen 'vervoersarmoede' (Van der Bijl et al., 2019) vallen nog enkele elementen te distilleren.

Zo onderscheidt HiTrans:

- Reliable services
- Adequate service frequencies
- Good information
- Affordable fares
- Nearby stop and stations
- Safety and security
- Quality of interchanges
- Comfort and facilities
- Staff and passenger behaviour
- Accessibility of stops, stations and vehicles
- Journey times

Favas.net noemt de volgende elementen:

- Sociale veiligheid en verkeersveiligheid
- Afstand en barrières
- Leesbaarheid en begrijpelijkheid
- Fysieke toegankelijkheid
- Betaalbaarheid
- Betrouwbaarheid en beschikbaarheid

## 2.2. Checklist

Op basis van deze elementen uit de piramide en het aanvullende onderzoek is door ons een beknopte checklist samengesteld waarmee de werking en waardering van OV-systemen tegen het licht kan worden gehouden:

- Sociale veiligheid en verkeersveiligheid (van het OV-systeem en zijn omgeving)
- Afstand en barrières (richting stations en haltes)
- Fysieke toegankelijkheid (van stations, haltes en materieel)
- Betaalbaarheid (van de OV-diensten)
- Leesbaarheid en begrijpelijkheid (van het OV-systeem)
- Betrouwbaarheid en beschikbaarheid (van de OV-diensten)
- Reistijd (van herkomst naar bestemming)
- Gemak (van het OV-systeem)
- Comfort (van het OV-systeem)
- Beleving (van het OV-systeem en zijn omgeving)

Bovenstaande lijst vormt de basis voor het uitgevoerde onderzoek (zie secties 3 en 4), alsmede voor het nog geplande onderzoek (zie sectie 5).

### 3. Probleemstelling en methode

Met de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn (NZL) in Amsterdam (juli 2018) is het OV-netwerk in Amsterdam radicaal gewijzigd, met name in Amsterdam Noord waar het lokale busnetwerk is uitgedund en feitelijk omgevormd als pendelbus naar en van de twee metrostations 'Noord' en 'Noorderpark'. De nieuwe metrolijn is van hoge kwaliteit. De stations zijn indrukwekkend met een uitgesproken architectuur, het materieel fraai met een ruim en overzichtelijke interieur, een betrouwbare dienstregeling met een hoge frequentie, enzovoorts. Uit de door ons tijdens de voorbereidingen van het onderzoek opgetekende lokale ervaringen in het stadsdeel Amsterdam Noord blijkt niettemin een hoge mate van onvrede met het nieuwe OV. Wat is hier aan de hand? Hoe kan een zo hoogstaande technologie als de state-of-the-art metro toch door veel Noordamsterdammers kennelijk zo laag gewaardeerd worden?

Voor ons OV-onderzoekers vormt de komst van de NZL een prachtig casus om de beleving en de waardering van burgers met een OV-modaliteit te onderzoeken, en wel om de volgende redenen:

- Het betreft een radicale transformatie van het OV-systeem in een duidelijk afgebakend stadsdeel van Amsterdam. Er vallen kortom twee OV-situaties (voor juli 2018 en na juli 2018) te vergelijken die drastisch van elkaar verschillen qua OV-situatie.
- In tegenstelling tot de periode voor introductie van de NZL (voor juli 2018), rijden er na juli 2018 geen gemeentelijke stadsbussen meer rechtstreeks vanuit Noord naar het Centrum (Centraal Station) en omgekeerd. De gemeentelijke stadsbussen worden ingezet om de reiziger in Amsterdam Noord naar één van de twee metrostations in Amsterdam Noord te brengen (station Noord en station Noorderpark). Er rijden geen andere metrolijnen in Amsterdam Noord. De NZL is dus de enige OV-modaliteit met een rechtstreekse verbinding met het centrum van Amsterdam.
- Belangrijk ook om te vermelden is dat stadsdeel Noord van de rest van Amsterdam wordt gescheiden door vaarweg het IJ; dit maakt het stadsdeel beperkt toegankelijk en het centrum van Amsterdam moeilijker bereikbaar dan vanuit andere stadsdelen in Amsterdam. Overigens telt stadsdeel Amsterdam Noord circa 100.000 inwoners (de gemeente Amsterdam in totaliteit circa 850.000 inwoners).

Onze algemene vraagstelling heeft betrekking op de waardering van reizigers en niet-reizigers van OV. In ons lopende onderzoek willen we deze vraag toespitsen op de beleefde en ervaren kwaliteit van het OV van etnografisch onderzoek (diepte-interviews, veldwerk, etc.) in een casus (in ieder geval Amsterdam Noord). Zo ver zijn we nog niet (zie sectie 5.2). Voorlopig is onze vraag toegespitst geweest op kwantitatief onderzoek naar gewaardeerde en beleefde kwaliteit van de NZL voor Amsterdam, en in het bijzonder op de gewaardeerde en de beleefde kwaliteit van de NZL in Amsterdam Noord, inclusief de toevoerende buslijnen (die we hier aanduiden als pendels omdat ze feitelijk ook als pendels functioneren). Als methode is gekozen voor een enquête onder een representatieve groep van de Amsterdamse bevolking (en nogmaals: van OV-reizigers en niet-OV-reizigers). Motivaction is verantwoordelijk geweest voor de verdere uitwerking van de methode, alsmede de uitvoering van het onderzoek (zie volgende sectie).

## 4. Het kwantitatief onderzoek

### 4.1. Opzet

Het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd onder 521 Amsterdammers tussen de 18 en 70 jaar. Er is vooralsnog gekozen om uitsluitend Amsterdamse burgers (ingezetenen van de gemeente Amsterdam) te selecteren. De omwonenden van omliggende gemeenten die bestemmingsverkeer hebben in Amsterdam zijn buiten de scope van het onderzoek gelaten. In vervolgonderzoek zou dat alsnog kunnen gebeuren (zie sectie 5.1).

Het onderzoek naar de waardering en de beleving van de NZL is uitgevoerd onder deelnemers aan het onderzoekspanel Stempunt van Motivaction. Motivaction heeft met StemPunt een ISO-gecertificeerd accespanel dat bestaat uit 65.000 online en offline geworven, actieve consumenten (peildatum mei 2019), woonachtig in Nederland. Hiermee voorziet Motivaction in alle gewenste kwalitatief hoogstaande steekproeven. Het panel is verrijkt met profielinformatie zoals Mentality™, het waarden- en leefstijlonderzoek van Motivaction (Spangenberg, 2011) – zie ook: [www.motivaction.nl/mentality](http://www.motivaction.nl/mentality). De steekproeven uit het StemPunt-panel worden gematcht met beschikbare statistische gegevens over de Nederlandse bevolking (de Gouden Standaard, MOA en CBS), om zodoende statistisch representatieve steekproeven te krijgen.

De 521 ondervraagde Amsterdammers zijn woonachtig in alle Amsterdamse stadsdelen. De verdeling per stadsdeel is als volgt:

Stadsdeel	Aantal
Centrum	55
Zuid	88
Noord	85
West	103
Nieuw-West	79
Oost	64
Zuidoost	47
Totaal Amsterdam	521

Met deze steekproefaantallen is het (bijna) niet mogelijk om significante verschillen binnen de stadsdelen onderling waar te nemen. Wel is het mogelijk om statistisch significante verschillen tussen een specifiek stadsdeel en Amsterdam in totaliteit waar te nemen. Er heeft een weging plaatsgevonden op basis van geslacht en leeftijd (bron: CBS) en qua verdeling van de inwonersaantallen naar stadsdeel is naar randtotalen gewogen om een goed gespreide steekproef te krijgen (bron: [www.ois.amsterdam/feiten-en-cijfers/stadsdelen/?20251](http://www.ois.amsterdam/feiten-en-cijfers/stadsdelen/?20251)).

### 4.2. Operationele checklist

Op basis van de beknopte checklist (zie sectie 2.2) is een vragenlijst samengesteld (zie sectie 4.3) waarmee de waardering en de beleving van de NZL (inclusief pendelbussen in

Noord) kwantitatief in beeld kan worden gebracht. De checklist is daartoe op enkele punten aangepast en uitgebreid. Dit is onder andere noodzakelijk gebleken om actueel gebruik en waardering te kunnen onderzoeken.

Hieronder staat de nieuwe operationele versie van de checklist (die in beginsel ook in vervolgonderzoek kan worden gebruikt als basis voor vragenlijsten). De cursieve tekstdelen verwijzen naar de oorspronkelijke delen uit de onderliggende beknopte versie. Per punt (A-P) is aangegeven in welke vragen het betreffende punt is verwerkt. De vraagnummers zijn telkens aan het einde van elke regel genoteerd (tussen haakjes).

- A1 Gebruik NZL (1a)
- A2 Gebruik NZL en pendelbussen Noord (4, 5)
- A3 Gebruik alternatief vervoer Noord (5a)
- B1 Waardering persoonlijke situatie voor/na komst NZL (2)
- B2 Waardering situatie Amsterdam voor/na komst NZL (3)
- C *Sociale veiligheid en verkeersveiligheid* (1b, 2a, 2b, 5a)
- D Bestemmingen in bereik stations NZL (1b)
- E *Afstand en barrières* (richting stations en haltes) (2a, 2b)
- F *Fysieke toegankelijkheid* (1b, 2a)
- G *Betaalbaarheid* (1b, 2a, 2b, 5a)
- H Informatie, *leesbaarheid en begrijpelijkheid* (1b, 5a)
- I *Betrouwbaarheid en beschikbaarheid* (1b, 5a)
- J *Reistijd (van herkomst naar bestemming)* (1b, 2a, 2b, 5a)
- K Frequentie (2a, 2b, 5a)
- L Kwaliteit overstap, aansluiting, P&R (1b)
- M *Gemak* (1b)
- N *Comfort* (2a, 2b, 5a)
- O Kijk op medewerkers GVB, *beleving* (1b, 2b)
- P Milieuvriendelijkheid (5a)

#### 4.3. Vragenlijst

Het kwantitatieve onderzoek is uitgewerkt in de onderstaande reeks vragen. De online enquête is gesplitst in twee delen. De vragen in het eerste deel (vragen 0-3) zijn bedoeld voor alle Amsterdammers. Hierbij is wel een onderverdeling gemaakt tussen de zeven stadsdelen. Het tweede deel (vragen 4-5) heeft betrekking op de waardering en de beleving van inwoners van het stadsdeel Noord.

**Deel 1:** Alle Amsterdammers (inwoners binnen de gemeente Amsterdam), die **al dan niet** met NZL reizen

0. In welk stadsdeel woon je?

- = Centrum
- = Zuid
- = Noord
- = West
- = Nieuw-west
- = Oost



= Zuidoost

*1a. Hoe vaak reis je met de NZL?*

- = Iedere dag
- = Paar keer per week
- = Paar keer per maand
- = Incidenteel
- = Nooit

*1b. **Indien nooit/incidenteel:** waarom reis je niet of incidenteel met de NZL:*

<meerdere antwoorden mogelijk>

- = Ik doe alles met de fiets/scooter/auto/lopend
- = Mijn reisbestemmingen liggen niet in de buurt van de NZL stations
- = De NZL rijdt niet als ik naar mijn bestemming moet
- = De frequentie van het aansluitende OV is te laag
- = Pendelbussen zijn onpraktisch/sluiten niet goed aan
- = Geen goede parkeergelegenheden voor fietsen/scooters bij de stations
- = Ik kan niet goed met mijn auto bij de NZL stations komen
- = Het is heel lastig om afgezet te worden bij een NZL station
- = Het kost mij teveel tijd
- = Het is voor mij te duur
- = Ik vind het te veel gedoe
- = Ik voel me niet veilig in de omgeving van de stations
- = Ik voel me niet veilig in de stations
- = Ik voel me niet veilig in de metro
- = Ik voel me niet veilig in het OV
- = Ik begrijp niet goed hoe het reizen met de NZL werkt
- = Er is onvoldoende informatie beschikbaar
- = Ik zie nooit medewerkers van het GVB
- = Medewerkers van het GVB zijn vaak onvriendelijk
- = Ik ben slecht ter been/ ben fysiek beperkt
- = Anders, nl

*2. Hoe kijk je **persoonlijk** aan tegen de NZL in vergelijking met de situatie voor de komst van de NZL (voor juli 2018)?*

<1 antwoord mogelijk>

- = De NZL is voor mij persoonlijk een verslechtering vergeleken met de situatie ervoor
- = De NZL is voor mij persoonlijk geen verbetering maar ook geen verslechtering vergeleken met de situatie ervoor
- = De NZL is voor mij persoonlijk een verbetering vergeleken met de situatie ervoor

*2a. **Indien verslechtering voor mij persoonlijk:** waarom is de NZL een verslechtering voor jou persoonlijk ten opzichte van de situatie ervoor?*

<meerdere antwoorden + randomiseren>

- = Langere reistijden
- = Frequentie van het aansluitende vervoer is te laag
- = Pendelbussen zijn onpraktisch/sluiten niet goed aan
- = Duurder
- = De NZL-stations zijn slecht bereikbaar
- = Stations voelen onveilig aan
- = De omgeving van stations voelt onveilig aan
- = Geen/onvoldoende parkeermogelijkheden voor auto bij stations
- = Geen/onvoldoende parkeermogelijkheden voor fiets of scooter
- = Slecht toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking
- = Minder comfortabel
- = Anders, nl
- = Weet niet/geen antwoord

**2b. Indien verbetering voor mij persoonlijk:** waarom is de NZL een verbetering voor jou persoonlijk?

<meerdere antwoorden mogelijk + randomiseren>

- = Kortere reistijden
- = Frequentie van het aansluitende vervoer is beter
- = Pendelbussen sluiten goed aan
- = Minder duur
- = NZL stations zijn goed bereikbaar
- = Stations voelen veilig aan
- = De omgeving van stations voelt onveilig aan
- = Goede/voldoende parkeermogelijkheden voor auto bij stations
- = Goede/voldoende parkeermogelijkheden voor fietsen en brommers/scooters
- = Goed toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking
- = Meer comfortabel dan daarvoor
- = De NZL ziet er prachtig uit
- = Anders, nl
- = Weet niet/ geen antwoord

**3. En als het gaat om Amsterdam in het algemeen;** vind je de komst van de NZL dan een verbetering of een verslechtering voor Amsterdam?

- = De NZL is voor Amsterdam een verslechtering vergeleken met de situatie ervoor
- = De NZL is voor Amsterdam geen verbetering maar ook geen verslechtering met de situatie ervoor
- = De NZL is voor Amsterdam een verbetering vergeleken met de situatie ervoor
- = Weet niet/ geen mening

**Deel 2:** Alleen Noord-Amsterdammers die met de NZL reizen

< vraag 0: Noord >

4. Hoe vaak reis je met de NZL?

<conform vraag 1a>

- = Iedere dag
- = Paar keer per week
- = Paar keer per maand
- = Incidenteel
- = Nooit

*5. Maak je weleens gebruik van de pendelbussen 34 of 35 om je van of naar een NZL-metrostation te laten vervoeren?*

- = Altijd
- = Meestal
- = Soms
- = Nooit [einde interview]

**5a. Indien: altijd/meestal/soms:** hoe tevreden of ontevreden ben je over de volgende zaken met betrekking tot de pendelbussen?

- . *Pendelbussen in het algemeen*
- . *Betrouwbaarheid/punctualiteit van de pendelbussen*
- . *Frequenties pendelbussen*
- . *Totale reistijd pendelbus en metro om op plek van bestemming te komen*
- . *Aansluiting pendelbus op metro*
- . *Aansluiting metro op pendelbus*
- . *Routes pendelbussen in Noord*
- . *Betaalbaarheid*
- . *Comfort pendelbussen*
- . *Milieuvriendelijkheid van pendelbussen*
- . *Veiligheid bij/op bushaltes in de wijk*
- . *Veiligheid bij/op bushaltes bij NZL-stations*
- . *Informatievoorziening bij/op bushaltes in de wijk*
- . *Informatievoorziening bij/op bushaltes bij NZL-stations*
- . *Informatievoorziening in pendelbus*

- = Zeer ontevreden
- = Ontevreden
- = Niet tevreden – niet ontevreden
- = Tevreden
- = Zeer tevreden
- = Weet niet

#### *4.4. Resultaten – samenvatting*

De belangrijkste resultaten kunnen samengevat worden in twee tabellen. De eerste heeft betrekking op de persoonlijke situatie en de vraag of die al dan niet verslechterd, of onveranderd is. Aan de tweede tabel ligt een vergelijkbare vraag ten grondslag, maar nu voor de situatie in Amsterdam als geheel. Het gaat dus respectievelijk om het persoonlijk belang (Tabel 1) en de publieke zaak (Tabel 2).

**Tabel 1** – De NZL is voor mij ten opzichte van de oude OV-situatie van voor 22 juli 2018:

Stadsdeel	Persoonlijk een verslechtering	Persoonlijk een verbetering	Geen verbetering/ geen verslechtering
Centrum	17%	26%	57%
Zuid	10%	<b>45%</b>	46%
Noord	<b>39%</b>	33%	28%
West	14%	20%	66%
Nieuw-west	17%	<b>17%</b>	67%
Oost	<b>6%</b>	31%	62%
Zuidoost	15%	22%	63%
Alle stadsdelen tezamen	16%	28%	57%

De steekproefomvang per stadsdeel laat het niet toe om statistisch significante verschillen tussen de stadsdelen onderling waar te nemen. Wel is het mogelijk om statistisch significante verschillen tussen een stadsdeel (bijvoorbeeld Noord) en Amsterdam in totaliteit waar te nemen. Het volgende is gebleken:

- Noordamsterdammers scoren **significant hoger** op: 'NZL is voor mij persoonlijk een verslechtering' (39%) dan hoe Amsterdam in totaliteit hierop scoort (16%);
- Inwoners van Oost scoren **significant lager** wat dit betreft (6% versus 16% Amsterdam in totaliteit);
- Inwoners van Amsterdam Zuid scoren **significant hoger** op 'NZL is voor mij persoonlijk een verbetering' (45%) versus Amsterdam in totaliteit ((28%);
- Inwoners van Nieuw-West scoren **significant lager** hierop (17% versus 28% Amsterdam in totaliteit).

**Tabel 2** – De NZL is voor Amsterdam ten opzichte van de oude OV-situatie van voor 22 juli 2018:

Stadsdeel	Een verslechtering	Een verbetering	Geen verbetering/ geen verslechtering
Centrum	5%	66%	22%
Zuid	5%	70%	23%
Noord	16%	56%	19%
West	13%	53%	26%
Nieuw-west	8%	53%	30%
Oost	9%	68%	11%
Zuidoost	10%	61%	19%
Alle stadsdelen tezamen	9%	61%	22%

Percentages weet niet/geen mening niet opgenomen in deze tabel

#### *4.5. Resultaten – bloemlezing*

Hieronder volgt een bloemlezing uit de uitkomsten van het onderzoek. Naast de onderzoeksresultaten voor de totale Amsterdamse steekproef, worden in enkele tabellen de resultaten van de Noordamsterdammers afgezet tegen de resultaten van de overige Amsterdammers. Hiervoor is gekozen, omdat een significant groot deel van de Noordamsterdammers (39%) de komst van de NZL als een verslechtering voor henzelf ziet en dit percentage ligt significant hoger dan in de overige Amsterdamse stadsdelen.

**Basis - Reist nooit of slechts incidenteel met NZL**  
**Q1b Waarom reis je niet met de NoordZuid-lijn (NZL):**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 381)
Ik doe alles met de fiets/scooter/auto/lopend	48%	46%	46%
Mijn reisbestemmingen liggen niet in de buurt van de NZL stations	32%	57%	55%
De NZL rijdt niet als ik naar mijn bestemming moet	1%	5%	4%
De frequentie van het aansluitende OV is te laag	1%	2%	2%
Pendelbussen zijn onpraktisch/sluiten niet goed aan	11%	1%	2%
Geen goede parkeergelegenheden voor fietsen/scooters bij de stations	0%	1%	1%
Ik kan niet goed met mijn auto bij de NZL stations komen	5%	2%	2%
Het is heel lastig om afgezet te worden bij een NZL station	4%	0%	1%
Het kost mij teveel tijd	30%	6%	8%
Het is voor mij te duur	13%	4%	5%
Ik vind het te veel gedoe	15%	3%	4%
Ik voel me niet veilig in de omgeving van de stations	1%	0%	0%
Ik voel me niet veilig in de stations	1%	1%	1%
Ik voel me niet veilig in de metro	1%	1%	1%
Ik voel me niet veilig in het OV	1%	1%	1%
Ik begrijp niet goed hoe het reizen met de NZL werkt	1%	1%	1%
Er is onvoldoende informatie beschikbaar	3%	1%	2%
Ik zie nooit medewerkers van het GVB	0%	1%	1%
Medewerkers van het GVB zijn vaak onvriendelijk	3%	2%	2%
Ik ben slecht ter been/ ben fysiek beperkt	13%	5%	6%
Anders, nl	8%	10%	10%
<b>Totaal Antwoorden</b>	<b>n = 64</b>	<b>n = 520</b>	<b>n = 584</b>
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 33</b>	<b>n = 348</b>	<b>n = 381</b>
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 51</b>	<b>n = 338</b>	<b>n = 389</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging

Deze aanduiding geldt voor alle tabellen.  
Raadpleeg de tabellen desgewenst in kleur  
via de pdf van deze paper op onze webpagina  
bij Favas.net.

**Basis - Vindt NZLijn persoonlijk een verslechtering**  
**Q2a Waarom is de NoordZuid-lijn (NZL) een verslechtering voor jou persoonlijk ten opzichte van de situatie ervoor:**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 83)
Langere reistijden	46%	36%	39%
Frequentie van het aansluitende vervoer is te laag	15%	18%	17%
Pendelbussen zijn onpraktisch/sluiten niet goed aan	23%	12%	15%
Duurder	41%	15%	22%
NZL stations zijn slecht bereikbaar	14%	11%	12%
Stations voelen onveilig aan	26%	6%	12%
De omgeving van stations voelt onveilig aan	9%	7%	8%
Geen/onvoldoende parkeermogelijkheden voor auto bij stations	5%	2%	3%
Geen/onvoldoende parkeermogelijkheden voor fiets of scooter	14%	3%	6%
Niet toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking	12%	11%	12%
Minder comfortabel	15%	13%	13%
Anders, nl.	20%	36%	31%
Weet niet/geen antwoord	0%	3%	2%
<b>Totaal Antwoorden</b>	<b>n = 56</b>	<b>n = 102</b>	<b>n = 159</b>
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 23</b>	<b>n = 60</b>	<b>n = 83</b>
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 33</b>	<b>n = 70</b>	<b>n = 103</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging

**Basis - Vindt NZLijn persoonlijk een verbetering**  
**Q2b Waarom is de Noord-Zuid-lijn (NZL) een verbetering voor jou persoonlijk:**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 147)
Kortere reistijden	83%	79%	80%
Frequentie van het aansluitende vervoer is beter	17%	27%	26%
Pendelbussen sluiten goed aan	11%	7%	7%
Minder duur	4%	10%	9%
NZL stations zijn goed bereikbaar	33%	32%	32%
Stations voelen veilig aan	25%	22%	22%
De omgeving van stations voelt onveilig aan	2%	2%	2%
Goede/voldoende parkeermogelijkheden voor auto bij stations	4%	3%	3%
Goede/voldoende parkeermogelijkheden voor fietsen en brommers	8%	4%	4%
Goed toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking	8%	6%	6%
Meer comfortabel dan daarvoor	19%	22%	22%
De NZL ziet er prachtig uit	53%	39%	41%
Anders, nl	2%	8%	7%
Weet niet/geen antwoord	0%	5%	4%
<b>Totaal Antwoorden</b>	<b>n = 54</b>	<b>n = 338</b>	<b>n = 392</b>
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 20</b>	<b>n = 127</b>	<b>n = 147</b>
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 24</b>	<b>n = 109</b>	<b>n = 133</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging

**Q3 En als het gaat om Amsterdam in het algemeen vind je de komst van de NoordZuid-lijn (NZL) dan een verbetering of een verslechtering voor Amsterdam?**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 530)
De NZL is voor Amsterdam een verslechtering vergeleken met de situatie ervoor	16%	8%	9%
De NZL is voor Amsterdam geen verbetering maar ook geen verslechtering met de situatie ervoor	19%	22%	22%
De NZL is voor Amsterdam een verbetering vergeleken met de situatie ervoor	56%	61%	61%
Weet niet/geen mening	10%	8%	8%
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 61</b>	<b>n = 469</b>	<b>n = 530</b>
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 85</b>	<b>n = 436</b>	<b>n = 521</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging



**Basis - Bewoner Noord en reist weleens met NZLijn**  
**Q4 Maak je weleens gebruik van de pendelbussen 34 of 35 om je van of naar een NoordZuid-lijn-metrostation te laten vervoeren?**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 50)
Altijd	27%	0%	27%
Meestal	22%	0%	22%
Soms	14%	0%	14%
Nooit	37%	0%	37%
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 50</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 50</b>
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 65</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 65</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging

**Basis - Bewoner Noord en reist weleens met NZLijn en de pendelbussen**  
**Q4a\_1 Hoe tevreden of ontevreden ben je over de volgende zaken met betrekking tot de pendelbussen: Pendelbussen in het algemeen**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 31)
Zeer ontevreden	8%	0%	8%
Ontevreden	15%	0%	15%
Niet tevreden-niet ontevreden	18%	0%	18%
Tevreden	50%	0%	50%
Zeer tevreden	10%	0%	10%
Weet niet	0%	0%	0%
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 31</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 31</b>
Gemiddeldetoets	3,4	#N/B	3,4
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 40</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 40</b>
<b>Standaarddeviatie</b>	<b>1,11</b>	<b>0,00</b>	<b>1,11</b>

**GROEN** = significante **over**vertegenwoordiging

**ORANJE** = significante **onder**vertegenwoordiging

**Basis - Bewoner Noord en reist weleens met NZLijn en de pendelbussen**  
**Q4a\_7 Hoe tevreden of ontevreden ben je over de volgende zaken met betrekking tot de pendelbussen: Routes pendelbussen in Noord**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 31)
Zeer ontevreden	16%	0%	16%
Ontevreden	10%	0%	10%
Niet tevreden-niet ontevreden	21%	0%	21%
Tevreden	38%	0%	38%
Zeer tevreden	15%	0%	15%
Weet niet	0%	0%	0%
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 31</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 31</b>
Gemiddeldetoets	3,3	#N/B	3,3
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 40</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 40</b>
<b>Standaarddeviatie</b>	<b>1,31</b>	<b>0,00</b>	<b>1,31</b>

**GROEN** = significante  
**over**vertegenwoordiging  
**ORANJE** = significante  
**onder**vertegenwoordiging

**Basis - Bewoner Noord en reist weleens met NZLijn en de pendelbussen**  
**Q4a\_8 Hoe tevreden of ontevreden ben je over de volgende zaken met betrekking tot de pendelbussen: Betaalbaarheid**

	Amsterdam Noord	Rest	Allen (n = 31)
Zeer ontevreden	11%	0%	11%
Ontevreden	8%	0%	8%
Niet tevreden-niet ontevreden	23%	0%	23%
Tevreden	48%	0%	48%
Zeer tevreden	10%	0%	10%
Weet niet	0%	0%	0%
<b>Totaal Ondervraagden</b>	<b>n = 31</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 31</b>
Gemiddeldetoets	3,4	#N/B	3,4
<b>Totaal Ongewogen</b>	<b>n = 40</b>	<b>n = 0</b>	<b>n = 40</b>
<b>Standaarddeviatie</b>	<b>1,14</b>	<b>0,00</b>	<b>1,14</b>

**GROEN** = significante  
**over**vertegenwoordiging  
**ORANJE** = significante  
**onder**vertegenwoordiging

#### 4.6. Conclusies

Hoewel de aanleg van de NZL lange tijd bestempeld is als hoofdpijndossier (lange bouwtijd, enorme budgetoverschrijdingen en verzakte woningen in het centrum), lijkt het erop dat na een jaar veel Amsterdammers de lijn in hun hart gesloten hebben. De reizigers dus toch op 1, 2 en 3? Het lijkt erop want 61% ziet de lijn als een verbetering voor Amsterdam en 28% als een verbetering voor hen persoonlijk ten opzichte van de oude OV-situatie. Toch is niet iedereen tevreden. De grootste onvrede over de NZL is gemeten in Amsterdam Noord; weliswaar ziet 56% van de Noordamsterdammers de lijn als een verbetering voor Amsterdam, maar 39% ziet de NZL als een verslechtering voor hen persoonlijk ten opzichte van de oude OV-situatie. Deze reizigers staan beslist niet op 1, en waarschijnlijk ook niet op 2 en 3, want dit percentage van 39% in Amsterdam Noord ligt in de rest van Amsterdam een stuk lager (13%).

De NZL verbindt Amsterdam Noord met het centrum en Amsterdam Zuid en omgekeerd. De resultaten laten zien dat 61% van de Amsterdammers van mening is dat de NZL een verbetering is voor Amsterdam. Op de vraag of zij de lijn persoonlijk een verbetering vinden, zegt een veel lager percentage (28%) dat dit zo is. Verder vindt 57% de lijn geen verbetering maar ook geen verslechtering en 16% ervaart een verslechtering voor zichzelf ten opzichte van de OV-situatie voor 22 juli 2018. Maar zoals geconstateerd: bewoners van stadsdeel Centrum en Stadsdeel Zuid zijn het meest positief. Relatief veel Noordamsterdammers (39%) daarentegen zien de komst van de NZL als een verslechtering voor hen persoonlijk.

Pendelbussen in Noord blijken een belangrijke bron van onvrede. Naast lof zijn kritische geluiden dus vooral in Amsterdam Noord te horen. Belangrijk om te noemen is dat Noordamsterdammers veel meer gebruik maken van de NZL dan de andere Amsterdammers. Zo zegt 14% van de geïnterviewde Noordamsterdammers de NZL dagelijks te gebruiken tegen 2% van de andere Amsterdammers. De afhankelijkheid van de NZL in Noord-Amsterdam is het gevolg van een drastische wijziging in het OV-net, waarbij directe buslijnen naar Amsterdam Centraal Station zijn vervangen door pendelbussen die Noordamsterdammers naar de twee noordelijke stations (Noord en Noorderpark) moeten brengen, in plaats van naar Amsterdam Centraal. Als reden voor verslechtering van hun persoonlijke OV-situatie noemt die 39% Noordamsterdammers dan ook dat zij langere reistijden hebben dan ervoor (46%), zij meer geld kwijt zijn (41%), de pendelbussen onpraktisch zijn en niet goed aansluiten op de NZL (23%) en dat de Noordelijke metrostations onveilig aanvoelen (26%). 33% van de Noordamsterdammers ziet de NZL juist als een verbetering van hun persoonlijke situatie. Dit lijkt te maken te hebben met dat hun woning of werk gunstiger gesitueerd is ten opzichte van de metrostations in Noord. Zo zegt bijvoorbeeld 83% van de tevreden Noordamsterdammers dat zij juist kortere reistijden hebben.

## **5. Vervolgonderzoek**

Het uitgevoerde onderzoek is relevant gebleken (zie onze conclusies), heeft veel aandacht in de pers gehad (zie bijvoorbeeld het Parool: Kruyswijk, 2019) en verdient naar onze overtuiging een vervolg, dat zowel kwantitatief, als kwalitatief zou moeten zijn.

### *5.1. Kwantitatieve verdieping*

Nog voordat een kwalitatieve verdieping plaatsvindt, zou het kwantitatieve onderzoek eerst nog kunnen worden uitgebreid. Zoals gezegd heeft het hier gepresenteerde onderzoek (zie vorige secties) uitsluitend betrekking gehad op inwoners van de gemeente Amsterdam. In een vervolgonderzoek zou op vergelijkbare wijze de enquête gehouden kunnen worden onder ingezetenen van de omliggende gemeenten. Immers, veel inwoners van bijvoorbeeld Purmerend hebben sinds de opening van de NZL een gedwongen overstap die vergelijkbaar is met die van de Noordamsterdammers. Een dergelijke uitbreiding van het kwantitatieve onderzoek zou recht doen aan het feit dat bestemmingsverkeer zich niet alleen afspeelt op lokaal-Amsterdams niveau, maar juist ook op stedelijk-regionaal niveau, minimaal binnen het gebied van Purmerend, Almere, Uithoorn, Haarlem, etc.

Een verdere kwantitatieve verbeteringslag is mogelijk wanneer cijfers over het daadwerkelijk gebruik van de NZL beschikbaar komen (bij voorkeur een jaar na de opening, dus conform ons onderzoek). Deze cijfers zouden ook betrekking moeten hebben op verschuivingen binnen het gebruik van OV (bijvoorbeeld modal shift tram – metro) en naar andere vormen van vervoer (bijvoorbeeld modal shift tram – fiets). Belangrijk dan is om te weten hoe in kwantitatieve zin het patroon van overstappen is gewijzigd met de komst van de NZL (bijvoorbeeld op de relatie tussen een belangrijke bestemming in respectievelijk Noord en Zuid). Tenslotte, de brandende vraag of met de NZL ook de omvang van het OV-gebruik is toegenomen (of gelijk gebleven, of afgenomen).

### *5.2. Kwalitatieve verdieping*

Naar onze overtuiging zou onderzoek naar de waarde van OV zonder te spreken met bewoners, lokale ondernemers en andere betrokkenen inhoudelijk tekortschieten. We hebben nu weliswaar waardevolle data over de waardering en de beleving van de NZL beschikbaar, maar de verhalen, herinneringen, meningen, persoonlijke observaties en belevingen achter die data zijn nauwelijks bekend. Ter voorbereiding van het kwantitatieve onderzoek hebben we wel al persoonlijk veldwerk verricht en zijn ook de media goed in de gaten gehouden. Daardoor tasten we niet volledig in het duister. Maar voor een toegepast wetenschappelijke aanpak is veel meer nodig. En dat is volgens ons voornemen een etnografisch geïnspireerd onderzoek waarin we sleutelfiguren in Amsterdam Noord gaan bevragen (hetzelfde kunnen we desgewenst ook doen in andere casussen).

Etnografie staat voor het nauwgezet en methodisch in kaart brengen van gedrag en uitingen van bevolkingsgroepen in hun plaatselijke situatie. Door te spreken met sleutelfiguren in Noord, kan in combinatie met nauwkeurige observaties ter plekke, een goed en betrouwbaar beeld van de situatie ontstaan. Sleutelfiguren staan model voor alle gebruikers en vooral ook niet-gebruikers van OV in Noord. Het samenstellen van een

representatieve groep is meteen al een belangrijke opgave voor het geplande onderzoek. Een startpunt vormen de Noordamsterdammers in het panel dat is geraadpleegd in het kwantitatieve online onderzoek. Daarnaast zullen andere maatschappelijke actoren in beeld gebracht worden. Bijvoorbeeld door uitvoerig te spreken met een plaatselijke huisarts, de voorzitter van een bewonersvereniging, de initiatiefnemer van de zomercamping in het Noorderpark, een supporter van voetbalclub de Volewijckers, een ambtenaar van het stadsdeel Noord, een Marokkaanse vrouw van de stichting Malak, een docent van het Damstede Lyceum, een verpleger van het BovenIJ ziekenhuis, iemand van het jongerenwerk van de stichting DOCK, of al die andere, soortgelijke organisaties zoals Streetcornerwork, Doras, SPIN, Wijsneus, Prisma, Regenbooggroep, VCA, Eva & Adam, Leefkringhuis, en niet in de laatste plaats de inwoners uit de vele buurten in het uitgestrekte Amsterdam Noord.

Door te spreken met al deze sleutelfiguren gaan we achterhalen hoe zeer het gebruik of niet-gebruik van OV samenhangt met sociale veiligheid en verkeersveiligheid. Kan het duidelijk worden hoe het OV wordt ervaren en beleefd, of het ook goed begrepen wordt, en of de (potentiële) reizigers adequaat bediend worden (of zouden kunnen worden). Dan kunnen we ook ingaan op de vraag hoe het gebruik van OV samenhangt met armoede en andere sociaal-economische kwesties. Aldus zal zicht geboden kunnen worden op een toekomst waarin betrouwbaar, betaalbaar en veilig OV voor Noord vanzelfsprekend is. We zijn er klaar voor.

## Literatuur

- . CROW (2018). *OV-Klantenbarometer 2018*. Ede, CROW.
- . Marc Kruyswijk (2019). *Veel reizigers slechter af met N/Z-lijn*. Het Parool, 15 juli 2019.
- . Spangenberg, Frits, Martijn Lampert (2011). *De Grenzeloze generatie en de onstuitbare opmars van de B.V. IK*. Nieuw Amsterdam.
- . Van der Bijl, Rob, Hugo van der Steenhoven (2019). *Gesprekken over gebrekkige mobiliteit. Vervoersarmoede in de grote stad ontrafelen*. Favas.net.
- Van der Bijl, Rob, Niels van Oort, Bert Bukman (2018). *Light Rail Transit Systems. 61 Lessons in Sustainable Urban Development*. Elsevier.
- . Van der Bijl, Rob (2018). *Unravelling transport poverty. Exploratory research into the Dutch 4 main cities*. Presentation for INCLUSION, Brussels, November 13, 2018.
- . Van der Bijl, Rob et al. (2005). *Development of principles and strategies for introducing High Quality Public Transport in medium sized cities and regions (HITRANS). Best practice guides 1-5*. HiTrans, Stavanger, Norway, 2005.
- . Mark van Hagen, Pauline Bron (2013). *De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45*. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, Rotterdam.

## Webpagina

<https://favas.net/projects-nl/ov-noord/>

## Verantwoording

Roel Schoemaker c.s. (Motivaction) hebben medio juni 2019 het kwantitatieve onderzoek uitgevoerd. Rob van der Bijl (Favas.net & Lightrail.nl & Universiteit Gent) fungeerde als adviseur met betrekking tot de opzet en de vraagstelling van het onderzoek. Deze paper is samengesteld onder hun gemeenschappelijke verantwoordelijkheid.

De webpagina over het onderzoek valt onder verantwoordelijkheid van Favas.net. Deze paper is mede mogelijk gemaakt door de Universiteit Gent, Afdeling Mobiliteit en Ruimtelijke Planning.