

# Monitor Hubs: een standaardmethode om de waardering en het gebruik van mobiliteitshubs inzichtelijk te maken

Ilse Galama – Goudappel – igalama@goudappel.nl  
Rick Schotman – Goudappel – rschotman@goudappel.nl  
Ate De Haan – Provincie Overijssel – A.d.Haan@overijssel.nl

## Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 23 en 24 november 2023, Brussel

### Samenvatting

Mobiliteitshubs zijn belangrijke schakels binnen de mobiliteitsmix. Een kwaliteitssprong staat daarom op de agenda van veel overheden. Dit verbetert de beleving, waardering en het gebruik van een hub.

We ontwikkelden de *Monitor Hubs*: een standaardmethode om het gebruik en de waardering van hubs te meten. We meten de waardering van een hub via de beleving van de gebruikers, aangevuld met kwantitatieve reizigersdata. In opdracht van de Provincie Overijssel, hebben wij in 2023 de monitor ingezet voor de 0-meting van vijf hubs (pilots) in Overijssel: Station Dalfsen; P+R Zuiderval in Enschede; Station Kampen-Zuid; Station Steenwijk; P+R Hessenpoort in Zwolle. Deze paper toont de resultaten van de pilotstudie. Dit betreft nulmetingen van de vijf hubs, waarmee de provincie Overijssel verbetermogelijkheden voor de toekomst kan verkennen en monitoren.

Belevingsonderzoek heeft een belangrijke plek in de *Monitor Hubs*. We werken vanuit vijf thema's van de klantwensenpiramide. Eerst moet de basis op orde zijn: de *dissatisfiers* die zorgen dat mensen *durven* en *kunnen*. Vervolgens de *satisfiers*: die bijdragen aan een goede beleving en bepalen of mensen een hub ook *willen* gebruiken.

De Monitor Hubs gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. Het reisgedrag en beleving van de hubs meten we met enquêtes. Het gebruik van de hubs meten we met auto- en fietsparkeertellingen en met OV-chipkaartdata van in- en uitstappers. Het veldwerk is tussen 30 mei en 18 juni 2023 uitgevoerd. In totaal hebben 471 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld.

Uit de resultaten van het belevingsonderzoek zien we dat de basis bij de meeste hubs op orde is. Op de *dissatisfiers* scoren de meeste hubs ruim voldoende. Enkele hubs zouden nog maatregelen kunnen nemen om te investeren in het thema veiligheid en reinheid. Op de *satisfiers* valt nog winst te behalen. Vooral op aantrekkelijkheid wordt laag (en vaak onvoldoende) gescoord. Daaronder vallen sfeer, kleur en een warme uitstraling. Specifiekere aspecten waarop over het algemeen laag gescoord wordt zijn beschutting (tegen minder prettige weersomstandigheden) en het makkelijk kunnen vinden van een parkeerplek voor de fiets.

Deze pilot bevestigt dat de *Monitor Hubs* generiek inzetbaar is voor de standaardisatie van de uitvoering en de effectmeting. Dit heeft een aantal voordelen:

- resultaten zijn bruikbaar voor een landelijke of regionale vergelijkbaarheid van investeringen in mobiliteitshubs;
- standaard verrijking van enquêteresultaten leidt tot een directe kwaliteitsimpuls;
- versnelling, toepassing en implementatie van wetenschappelijke concepten;
- borging en uniformiteit hubsontwikkeling en innovatie.

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding: hubs als belangrijke schakel voor duurzame verplaatsing

Mobiliteitshubs zijn belangrijke schakels binnen de mobiliteitsmix. Hubs dragen bij aan een goede bereikbaarheid door een aantrekkelijke ketenreis mogelijk te maken. Verbeteren van de kwaliteit van hubs staat daarom op de agenda van veel overheden. Een kwaliteitssprong verbetert de beleving en daarmee de waardering en het gebruik van een hub. Zo dragen hubs bij aan de verduurzaming van de verplaatsingen van bewoners en bezoekers.

### 1.2 Monitor Hubs: een standaardmethode

De *Monitor Hubs* is een standaardmethode om het gebruik en de waardering van hubs te meten. We meten de waardering van een hub via de beleving van de gebruikers, aangevuld met kwantitatieve reizigersdata. De methode is ontwikkeld door Goudappel en Meet4research<sup>1</sup> en onder meer gebaseerd op de Station BelevingsMonitor (SBM) en het Trein BelevingsOnderzoek (TBO) voor NS<sup>2</sup> en het belevingsonderzoek voor OV Bureau Groningen Drenthe.

### 1.3 Vijf pilotlocaties

In opdracht van de provincie Overijssel, is in het voorjaar van 2023 gestart met een onderzoek naar vijf hubs (pilots) in provincie Overijssel. Met deze hubs willen wij ervaring opdoen met dit instrument. De provincie maakt hiermee een start om een regionaal netwerk van zo'n 50 regionale mobiliteitshubs te ontwikkelen. De provincie heeft een eerste tranche van 5 hublocaties samengesteld, waarop - als pilot - het gebruik en de reizigersbehoefte onderzocht wordt. Er is bewust gekozen voor een variatie aan typen hubs. De gekozen pilotlocaties bevatten dan ook elk kenmerkende doelgroepen, functies en bestaande voorzieningen. De hubs zijn:

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. Station Dalfsen           | Regiohub met netwerkfunctie, toeristische hub |
| 2. P+R Zuiderval in Enschede | Park en Go Stadsrand                          |
| 3. Station Kampen-Zuid       | Regiohub met netwerkfunctie                   |
| 4. Station Steenwijk         | Regiohub met netwerkfunctie, toeristische hub |
| 5. P+R Hessenpoort in Zwolle | Park en Go Stadsrand                          |

---

<sup>1</sup> <https://www.meet4research.nl/nl/>

<sup>2</sup> <https://www.goudappel.nl/nl/projecten/onderzoeken-klantbeleving-nederlandse-spoorwegen>

## 2. Belevingsonderzoek biedt handelingsperspectief

Belevingsonderzoek heeft een belangrijke plek in de Monitor Hubs. Aantrekkelijkheid en beleving spelen namelijk een belangrijke rol in het oordeel van gebruikers over een hub. Beleving lijkt een 'zacht' begrip maar is 'hard' meetbaar met belevingsonderzoek. De resultaten van belevingsonderzoek bieden inzicht en concreet handelingsperspectief voor het verbeteren van de beleving. In de transitie waarin we zitten moet mobiliteitsgedrag veranderen en dat vraagt om een andere aanpak met meer focus op de beleving van gebruikers.

### 2.1 Hoe werkt beleving?

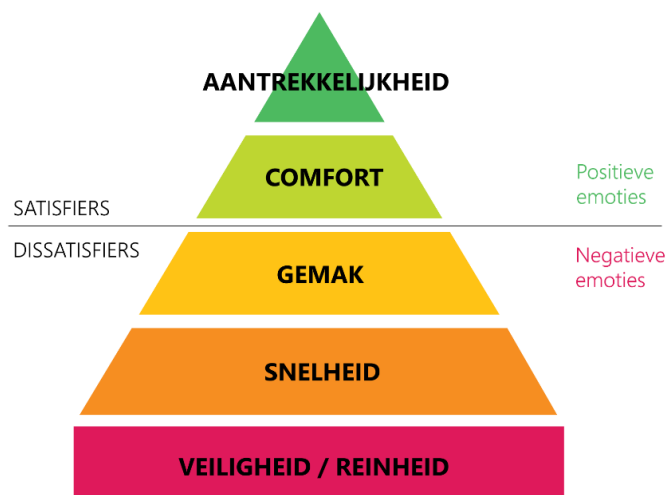
De waardering van de hubs meten we via de beleving van mensen. Gedrag van mensen wordt beïnvloed door prikkels uit de omgeving, veelal zonder dat zij zich daarvan bewust zijn. Ruim 95% van omgevingsprikkels zoals geluid, temperatuur, kleur en geur worden onbewust waardenomen, maar die beïnvloeden wel emoties en menselijk gedrag. Prikkels uit de omgeving leiden tot twee soorten gedrag: vermijding of toenadering.

- *Vermijdingsgedrag* is al het negatieve gedrag dat door de omgeving wordt opgeroepen, zoals weg willen gaan, de ruimte niet willen verkennen, geen verbondenheid met de plek voelen en er niet terug willen komen.
- *Toenaderingsgedrag* betreft al het positieve gedrag dat door de omgeving wordt opgewekt, zoals op de plek willen blijven, de omgeving gaan verkennen, zich verbonden voelen met de plek en er terug willen komen.

### 2.2 Sturingsdimensies: satisfiers en dissatisfiers

Bij belevingsonderzoek ligt de nadruk daarom op hoe mensen de wereld om zich heen – in dit geval een hub – ervaren. Via al hun zintuigen. Dit gaat voorbij de technische aspecten en legt bloot waar mensen belang aan hechten en welke sturingselementen bestaan om de beleving – en daarmee de waardering van een hub – naar een hoger plan te tillen. Op die manier kan een kwaliteitssprong gemaakt worden om de beleving en het gebruik van een hub te verbeteren.

Bij belevingsonderzoek werken we vanuit vijf thema's van de klantwensenpiramide.<sup>3</sup>



Figuur 1: Klantwensenpiramide belevingsonderzoek

<sup>3</sup> Van Hagen, M. (2011) Waiting experience at train stations. Dissertation, Eburon Delft (NL).

Allereerst moet de basis op orde zijn. Dat zijn de zogenaamde *dissatisfiers* die ervoor zorgen dat mensen *durven* en *kunnen*: mensen moeten een hub durven en kunnen gebruiken. Ze moeten zich bijvoorbeeld veilig voelen en er gebruik van kunnen maken. Ook is het belangrijk dat ze deze als betrouwbaar ervaren. Denk aan sociale veiligheid, de auto zorgeloos kunnen achterlaten, weten dat er een goede overstap is, etc.

Ook moeten de reizigers het gevoel hebben vlot en eenvoudig ondersteund te worden in het uitvoeren van alle aspecten die nodig zijn voor hun (keten)reis. Denk aan snel een parkeerplek kunnen vinden en goede bewegwijzering. Als dat niet goed is georganiseerd, levert dat onvrede op. Zoals de naam al aangeeft, zijn *dissatisfiers* bepalend voor een mate van ontevredenheid: wanneer dissatisfiers niet goed zijn – dus wanneer men zich niet veilig voelt, wanneer de bewegwijzering niet op orde is, of wanneer er geen goede overstap is, levert dat onvrede op. In het meest positieve geval zijn de reizigers tevreden. Op basis van alleen de dissatisfiers kan daarom nooit een 10 gescoord worden.

Aan de bovenkant van de piramide zitten de *satisfiers*: die dragen bij aan een goede beleving en zijn bepalend voor of mensen een hub ook *willen* gebruiken. Het hoogst haalbare doel is ervoor zorgen dat reizigers graag op een hub willen zijn en via een hub willen reizen. Met name dit laatste aspect (het willen) zorgt ervoor dat de hub een aantrekkende werking heeft op reizigers én op aanbieders van diensten. En dat is te realiseren met zaken als de juiste voorzieningen, een aangename omgeving, beschutting tegen het weer, etc. *Satisfiers* kunnen een hub echt naar een hoger niveau tillen, wanneer de basis (*dissatisfiers*) op orde is.

De verschillende thema's van de klantenwensenpiramide zijn samengesteld op basis van verschillende kenmerken (items). Deze items hebben wij binnen dit onderzoek bevestigd aan de hand van stellingen in de enquête.

### **3. 'Hubs Monitor Overijssel': een gestandaardiseerde methode voor het meten van gebruik en beleving op mobiliteitshubs**

#### *3.1 Onderzoeksdesign*

De Monitor Hubs gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. Het reisgedrag en beleving van de hubs meten we met enquêtes. Het gebruik van de hubs meten we met auto- en fietsparkeertellingen en met OV-chipkaartdata van in- en uitstappers. Voor de vijf pilotlocaties is het veldwerk tussen 30 mei en 14 juni 2023 uitgevoerd.

#### *Enquêtes*

Het reisgedrag en beleving van de hubs zijn gemeten met enquêtes. In de periode van 30 mei tot en met 18 juni 2023 zijn enquêtes afgenomen onder gebruikers van de hubs met een minimale leeftijd van 16 jaar. Deze enquêtes zijn op drie manieren afgenomen:

1. Veldwerkers op locatie hebben passanten bevraagd over hun beleving.
2. Passanten met haast, ontvingen een flyer met een link naar de enquête.
3. Om de respons te vergroten is de enquête op één locatie ook gedeeld via sociale media en posters in bushokjes.

#### *Parkeerdrukmetingen*

We hebben naast de beleving, ook feitelijke gegevens op de hub verzameld, met auto- en fietsparkeertellingen. De fietstellingen zijn uitgevoerd op alle fietsenstallingen. De auto-tellingen zijn uitgevoerd op de parkeerlocaties van de hub. We bepalen ook de bezettingsgraad van de parkeervoorzieningen. De tellingen zijn uitgevoerd in dezelfde periode als de enquêtes: tussen 30 mei tot en 18 juni 2023 op een dinsdag om 11.00 uur en op een zaterdag om 16:00 uur.

#### *Reizigersaantallen*

Naast inzicht in de reizigerswaardering van de hubs, schatten we het totaal aantal reizigers per hub. Hiervoor combineren we de modal split-gegevens uit de enquête met de parkeertellingen en OV-chipkaartdata van bus en treinreizigers.

#### *3.2 Vragenlijst*

De vragenlijsten voor de Monitor Hubs is gebaseerd op eerdere belevingsonderzoeken<sup>4</sup>. De basis is een uniforme vragenlijst voor alle hubs. Per hub is vervolgens maatwerk toegepast om bepaalde hub-specifieke eigenschappen uit te vragen.

De uniforme vragenlijst bestaat uit 20 stellingen (score 1-10) met betrekking tot beleving, 12 stellingen (score 1-10) over voorzieningen op de hub, 1 vraag over de herkomst van de reiziger, 1 vraag over het reismotief, 4 vragen over de vervoerskeuze, 3 achtergrondvragen (leeftijd, reisfrequentie, geslacht) en een open vraag.

---

<sup>4</sup> Deze belevingsonderzoeken hebben Goudappel en specialistisch onderzoeksbureau naar beleving Meet4research (sinds januari 2023 onderdeel van de Goudappel Groep) uitgevoerd op knooppunten, (bus)stations en de openbare ruimte.

### 3.3 Respondenten

In totaal hebben 471 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een voldoende grote steekproef om uitspraken met een hoge statistische betrouwbaarheid te kunnen doen.

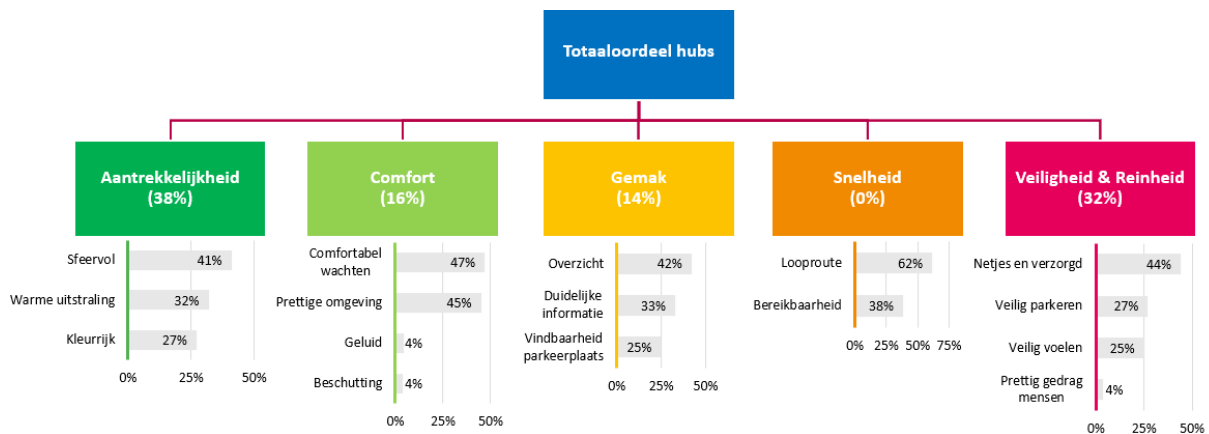
We zien dat de locaties met een treinstation een hoger aandeel respondenten heeft jonger dan 25 in vergelijking met de P+R locaties. Verder zien we in het weekend een opvallend hoog aandeel recreatieve reizigers (*lust-reizigers*) bij P+R Zuiderval. Bij P+R Hessenpoort is het aandeel woon-werkreizigers (*must-reizigers*) dat minder dan 1 keer per week gebruik maakt van de hub hoog. Dit bevestigt de carpoolfunctie van de parkeerplaats. Op alle locaties is een meerderheid van de enquêtes afgenomen op locatie, alleen in Steenwijk zien we meer respons via de QR-code op de uitgedeelde flyers.

Tabel 1: Uitsplitsing van de respons per hub

	Dalfsen	P+R Zuiderval Enschede	Kampen Zuid	Steenwijk	P+R Hessenpoort Zwolle
<b>Respondenten [N]</b>	119	92	131	79	50
<b>Leeftijd</b>					
< 25 jaar	38%	22%	52%	27%	6%
25-49 jaar	28%	42%	27%	37%	46%
50-64 jaar	23%	32%	18%	25%	34%
> 64 jaar	12%	4%	3%	11%	14%
<b>Geslacht</b>					
Man	46%	42%	52%	64%	63%
Vrouw	53%	57%	47%	36%	37%
Overig	1%	1%	1%	0%	0%
<b>Reismotief</b>					
Werk / zakenreis	33%	25%	37%	44%	48%
School / studie	23%	3%	32%	24%	10%
Sociaal-recreatief	45%	72%	31%	32%	42%
<b>Frequentie op hub</b>					
≥ 1x per week	66%	25%	70%	75%	18%
< 1x per week	34%	75%	30%	25%	82%
<b>Herkomst</b>					
Binnen gemeente van locatie hub	63%	24%	78%	68%	40%
Overig	37%	76%	22%	32%	60%
<b>Eindbestemming</b>					
Binnen gemeente van locatie hub	49%	92%	31%	30%	26%
Overig	51%	8%	69%	70%	74%
<b>Type enquête</b>					
Op locatie	82%	87%	62%	23%	70%
Via QR	18%	13%	38%	77%	18%
Via sociale media	0%	0%	0%	0%	12%

### 3.4 Analysemethode

In de analyse van de beleving van de hubs, is aangesloten bij de thema's uit de klantwensenpiramide. In dit model bepalen de thema's aantrekkelijkheid, comfort, gemak, snelheid en veiligheid & reinheid het totaaloordeel over de hub. Met een regressieanalyse en *Cronbach's Alpha* bepalen we de relatieve bijdrage en samenhang van de thema's en onderliggende items (figuur 1)



Figuur 1: Relatieve bijdrage van de thema's en items aan het totaaloordeel

## 4. Resultaten

### 4.1 Resultaten belevingsonderzoek

Uit de resultaten van het belevingsonderzoek zien we dat de basis bij de meeste hubs op orde is. Op de zogeheten *dissatisfiers* scoren de meeste hubs ruim voldoende. Enkele hubs zouden nog maatregelen kunnen nemen om te investeren in het thema veiligheid en reinheid.

Op de *satisfiers*, aspecten die buiten de basisbehoeften van reizigers vallen maar ervoor kunnen zorgen dat de reizigersbeleving sterk verbetert (mits de *dissatisfiers* op orde zijn) valt nog winst te behalen. Vooral op aantrekkelijkheid wordt laag (en vaak onvoldoende) gescoord. Daaronder vallen sfeer, kleur en een warme uitstraling.

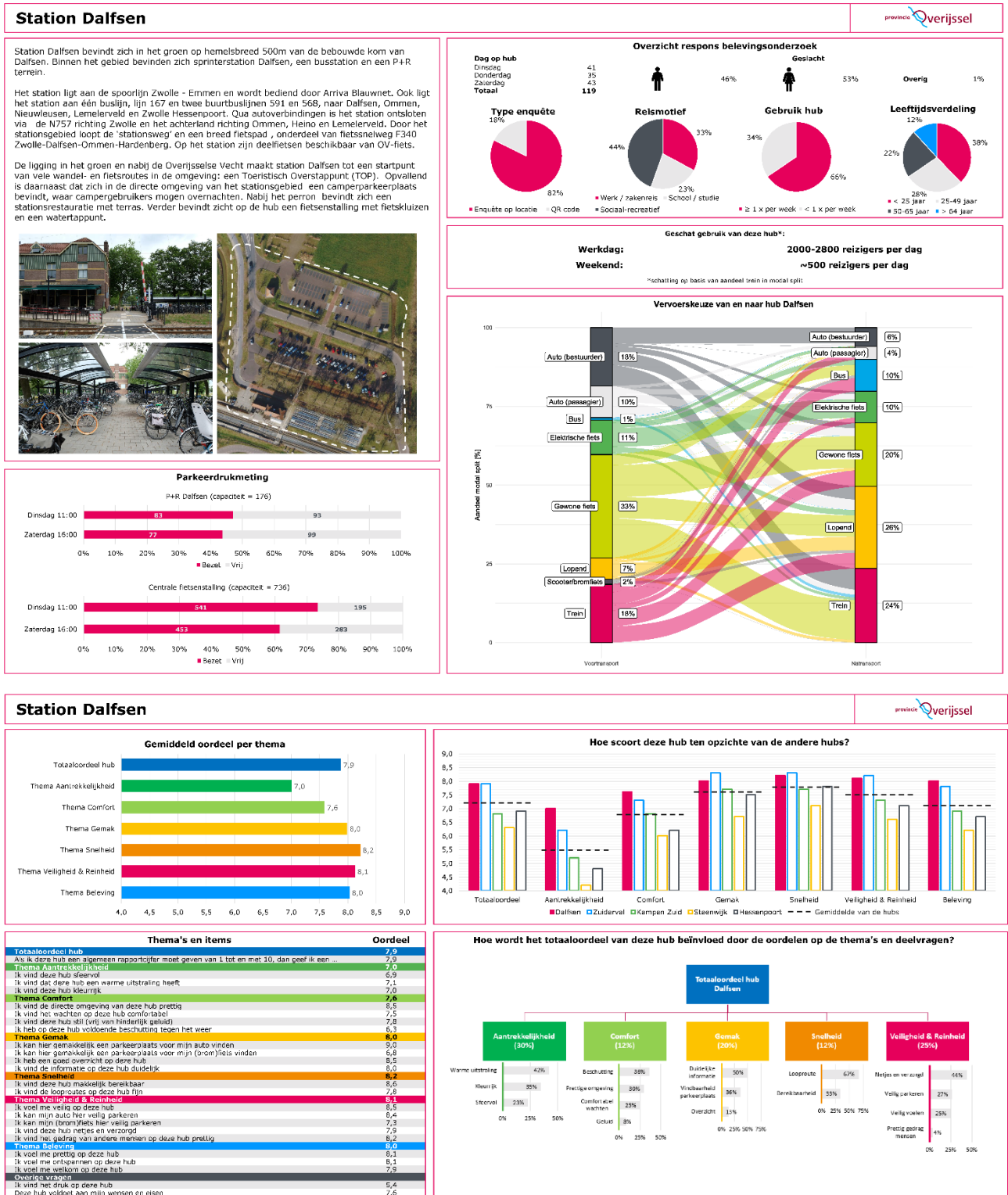
Naast lage scores op aantrekkelijkheid zijn er ook nog specifiekere aspecten waarop over het algemeen laag gescoord wordt en welke dus nog verbeterd kunnen worden. Dit zijn beschutting (tegen minder prettige weersomstandigheden) en het makkelijk kunnen vinden van een parkeerplek voor de fiets.

	<b>Totaal</b>	<i>Dalfsen</i>	<i>Zuiderval</i>	<i>Kampen Zuid</i>	<i>Steenwijk</i>	<i>Hessenpoort</i>
<i>Aantal respondenten</i>	<b>471</b>	119	92	131	79	50
<i>Totaaloordeel hubs</i>	<b>7,2</b>	7,9	7,9	6,8	6,3	6,9
<i>Aantrekkelijkheid</i>	<b>5,5</b>	7,0	6,2	5,2	4,2	4,8
<i>Comfort</i>	<b>6,8</b>	7,6	7,3	6,8	6,0	6,2
<i>Gemak</i>	<b>7,6</b>	8,0	8,3	7,7	6,7	7,5
<i>Snelheid</i>	<b>7,8</b>	8,2	8,3	7,7	7,1	7,8
<i>Veiligheid &amp; Reinheid</i>	<b>7,5</b>	8,1	8,2	7,3	6,6	7,1
<i>Beleving</i>	<b>7,1</b>	8,0	7,8	6,9	6,2	6,7

Tabel 1: Gemiddelde scores op thema per hub (*groen*: hoogste score, *rood*: laagste score op thema)

## 4.2 Resultaten Dalfsen

Ter illustratie zoomen we in op de resultaten van enkele hubs. Onderstaande figuren tonen de factsheets van hub 'station Dalfsen' met de belangrijkste resultaten.





### *Resultaten belevingsonderzoek*

In het belevingsonderzoek vallen de volgende punten op:

- Hub Dalfsen krijgt samen met hub Enschede Zuiderval het hoogste totaaloordeel (7,9).
- De hub scoort op alle thema's een 7 of hoger.
- Op de dissatisfiers scoort de hub minimaal een 8.
- In vergelijking met de andere hubs scoort Dalfsen op alle thema's bovengemiddeld en op Comfort (7,6) en Beleving (8,0) het hoogste van alle hubs.
- In vergelijking met de andere hubs is vooral het onderdeel op Aantrekkelijkheid (7,0) relatief hoog. Vooral door de lage scores van de andere hubs op dit thema.

### *Resultaten gebruik hub Dalfsen*

Station Dalfsen kent een gevarieerd gebruik. Dit is terug te zien in de modal split, de herkomst en bestemmingen van de reizigers en de variatie in achtergrondkenmerken zoals reismotief en leeftijd. Het geschat aantal reizigers is 2.000-2.800 op een werkdag en ongeveer 500 in het weekend.

Voor reizigers die met de fiets of de auto naar station Dalfsen reizen is er voldoende parkeergelegenheid. De maximaal gemeten bezetting t.o.v. de capaciteit is 47% voor de fiets en 74% voor de auto

### *Aanbevelingen hub Dalfsen*

Het stationsgebied voelt wat onsaamenhangend. Leg de puzzel anders en het gebied wordt een stuk aantrekkelijker. Door het station opener en lichter te maken kan de aantrekkelijkheid van hub Dalfsen verbeteren. Openbare fietskluizen kan een positief effect hebben op de beleving van gebruikers (en daarmee de hoeveelheid) van een elektrische fiets. Ga opzoek naar logische looproutes en slimme indeling van meubilair en omgeving.

## 4.3 Resultaten Enschede

Als tweede zoomen we in op de resultaten van P+R hub Zuiderval in Enschede. Onderstaande figuren tonen de factsheets van de hub met de belangrijkste resultaten.

### Enschede Zuiderval

P+R Zuiderval is een hub gelegen aan de Zuiderval, de zuidelijke invalsweg die de A35 verbindt met het centrum van Enschede. Binnen het gebied bevinden zich een P+R-terrein en een hoesstroom.

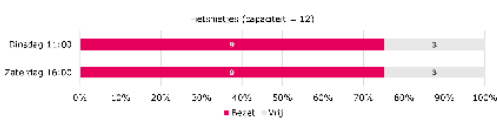
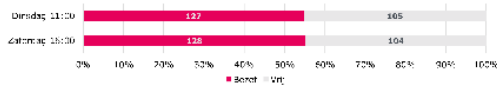
Het P+R-terrein heeft een capaciteit van 232 voertuigen en twee bushaltes waarvandaan men via een busaan- (met verschillende buslijnen (2, 3, 73, 74 en 802) ongeveer elke 10 minuten van en naar het centrum van Enschede kan reizen. In de buurt van de bushaltes zijn fietsenstallingen aanwezig waar 70 en 10 tot 15 fietsen gestald kunnen worden. Parkeren op deze locatie kost €3,- per dag. Hierin is een optionele busrit voor 3 personen richting het centrum inbegrepen. De rit duurt zo'n 10 minuten.

In de nabijheid van de hub bevinden zich een supermarkt, twee fastfoodketens en verschillende bedrijven. De hub wordt ook gebruikt als parkeerplaats voor aanliggende bedrijven. Daarvoor kan via de gemeente een abonnement worden afgesloten.

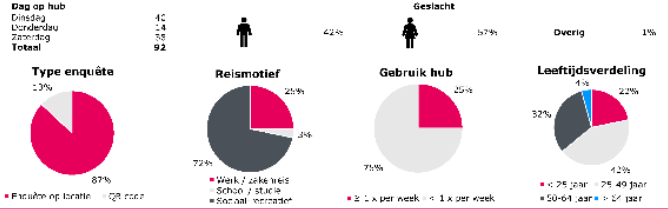


#### Parkeerdrukmeting

P+R Zuiderval (capaciteit = 232)



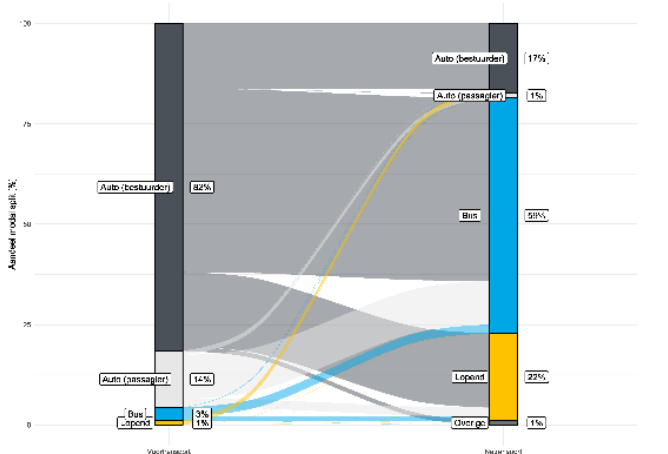
#### Overzicht respons beleevingsonderzoek



Geschat gebruik van deze hub:  
**Werkdag: 100-150 reizigers per dag**  
**Weekend: 100-150 reizigers per dag**

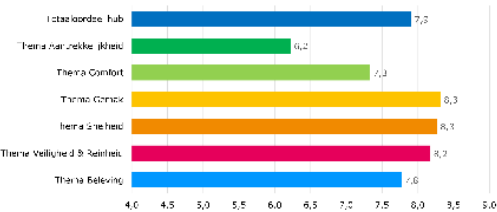
(toesluit op basis van aantal auto in modal split voorlopiger)

#### Vervoerskeuze van en naar hub Zuiderval

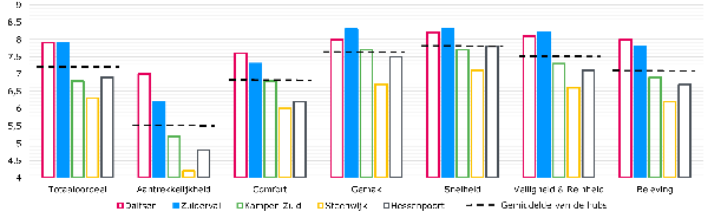


### Enschede Zuiderval

#### Gemiddeld oordeel per thema



#### Hoe scoort deze hub ten opzichte van de andere hubs?

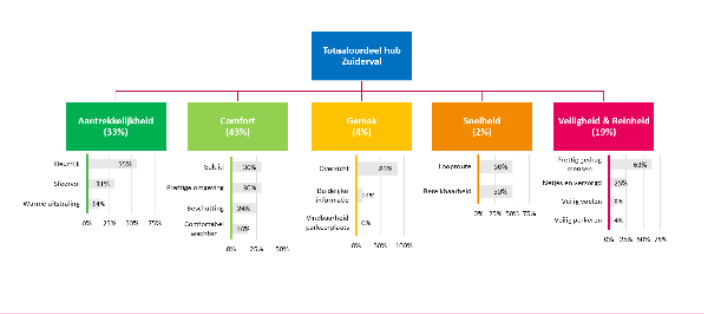


#### Thema's en items

#### Oordeel

Thema's en items	Oordeel
<b>Totaaloordeel hub</b>	<b>7,9</b>
Mak ik deze hub een gemiddeld oordeel van 7,9 geven van 1 tot en met 10, dan zou ik een...	7,9
<b>Thema Aantrekkelijkheid</b>	<b>6,2</b>
Ik vind deze hub sfeervol	6,4
Ik vind de deze hub een warme uitnodiging heeft	6,3
Ik vind deze hub leuk om te bezoeken	6,2
<b>Thema Comfort</b>	<b>7,3</b>
Ik vind de inrichting van deze hub prettig	8,6
Ik vind het wachten op deze hub comfortabel	7,2
Ik vind deze hub stevig en praktisch	7,6
Ik heb op deze hub voldoende beschikbare zitplaatsen	6,7
<b>Thema Gemak</b>	<b>8,3</b>
Ik kan hier gemakkelijk een parkeerplaats voor mijn auto vinden	8,6
Ik kan hier gemakkelijk een parkeerplaats voor mijn fiets vinden	-
Ik heb een goed overzicht op deze hub	8,5
Ik vind de inrichting van deze hub duidelijk	7,9
<b>Thema Snelheid</b>	<b>8,3</b>
Ik vind deze hub makkelijk bereikbaar	8,6
Ik vind de inrichting van deze hub prettig	7,7
<b>Thema Veiligheid &amp; Reinheid</b>	<b>8,7</b>
Ik vind deze hub veilig	8,6
Ik kan in de auto snel veilig parkeren	8,1
Ik kan in de fietsstalling veilig fietsen parkeren	8,2
Ik vind deze hub schoon en verzorgd	8,2
Ik vind het gedrag van de medewerkers op deze hub prettig	8,3
<b>Thema Beleving</b>	<b>7,6</b>
Ik voel me prettig op deze hub	7,6
Ik voel me betrokken op deze hub	7,7
Ik voel me welkom op deze hub	7,6
<b>Overig</b>	<b>8,3</b>
Ik vind het druk op deze hub	8,3
Deze hub voldoet aan mijn verwachtingen	8,1

#### Hoe wordt het totaaloordeel van deze hub beïnvloed door de oordelen op de thema's en de vragen?



### *Resultaten belevingsonderzoek*

In het belevingsonderzoek vallen de volgende punten op:

- Samen met hub Dalfsen krijgt deze hub het hoogste totaaloordeel (7,9).
- De hub scoort op alle *dissatisfiers* hoger dan een 8, het hoogste in vergelijking met de andere hubs. De hub scoort laag op het thema Aantrekkelijkheid (6,2), maar wel bovengemiddeld in vergelijking met de andere hubs.
- Het hoogste oordeel wordt gegeven op de bereikbaarheid van de hub en het gemak van het vinden van een parkeerplek voor de auto (8,6). Het laagste oordeel wordt gegeven op de ervaren kleurrijkheid van de hub (6,0).
- Binnen het thema Comfort scoort het item beschutting tegen het weer (6,2) laag in vergelijking met de andere items binnen dit thema.

### *Resultaten gebruik hub Enschede*

Het gebruik van P+R Zuiderval komt sterk overeen met de functie waarvoor deze hub bedoeld is. De meeste reizigers parkeren de auto op deze P+R om vervolgens met de bus naar het centrum van Enschede te reizen. We zien dat vooral reizigers uit Overijssel en uit Duitsland hiervoor deze locatie gebruiken. Dit zijn voornamelijk dagjesmensen (lust-reizigers).

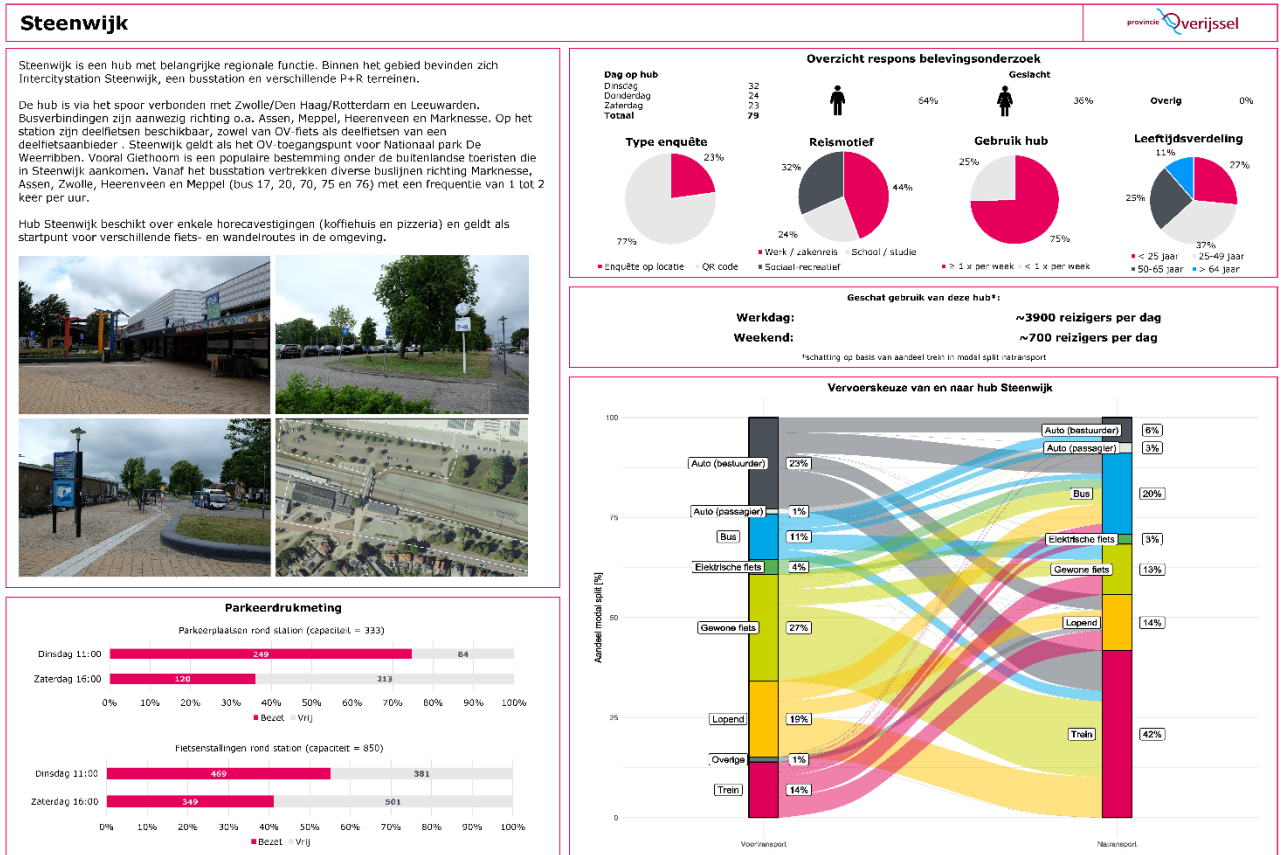
Het totaal aantal reizigers dat gebruik maakt van deze P+R schatten we op 100 tot 150 per dag. Er is voldoende parkeergelegenheid voor dit aantal reizigers. De maximaal gemeten bezetting van de P+R is 55%.

### *Aanbevelingen hub Enschede*

Gezien het belang van en de relatief lage scores op het thema aantrekkelijkheid, is het zinvol vooral te investeren in het verbeteren van de aantrekkelijkheid van de hub. Om dit te verbeteren kan gedacht worden aan het toevoegen van kleurgebruik (bijvoorbeeld bloemen), kunst of (sfeer)verlichting. De duidelijke oriëntatie van de hub kan verder versterkt worden en het comfort verbeteren.

## 4.4 Resultaten Steenwijk

Als laatste worden de resultaten van hub Steenwijk behandeld. Onderstaande figuren tonen de factsheets van de stationshub met de belangrijkste resultaten.



### *Resultaten belevingsonderzoek*

In het belevingsonderzoek vallen de volgende punten op:

- De hub scoort laag op Comfort (6,0), Beleving (6,2) en het totaaloordeel (6,3).
- De hub scoort onvoldoende op Aantrekkelijkheid (4,2).
- In vergelijking met de andere hubs scoort Steenwijk het laagst op alle thema's en het totaaloordeel.
- Alleen op het thema Snelheid scoort de hub hoger dan een 7,0 (namelijk 7,1).

### *Resultaten gebruik hub Steenwijk*

Op station Steenwijk vindt voornamelijk een vervoersuitwisseling plaats van lopen, fiets of auto naar bus of trein. Naar schatting reizen er ongeveer 3.900 reiziger via Steenwijk op een werkdag en 700 reizigers in het weekend. Ten opzichte van de maximale capaciteit is de bezetting voor fietsparkeren 55% en autoparkeren 75%.

### *Aanbevelingen hub Steenwijk*

Hoewel de basis van de klantenwensenpiramide voor Steenwijk niet op orde is, is het advies om de basis te verbeteren via *satisfiers* die de aantrekkelijkheid van het gebied verbeteren. Beschouw het stationsgebied als geheel en creëer samenhang in bestrating en bouwstijl. De loopbrug is een dominant element en kan met natuurlijke materialen een minder kille uitstraling krijgen.

Maak duidelijke, aantrekkelijke looproutes door middel van heldere ruimtelijke structuur. Om het verblijfsklimaat te verbeteren is het zinvol om te werken met prettige en beschutte zitgelegenheden.

## **5. Conclusies**

### ***Monitor hubs generiek inzetbaar***

De Monitor Hubs is generiek inzetbaar voor vervolgmetingen en voor metingen op andere hubs. De monitor is landelijk inzetbaar voor zowel kleine als grote hubs; voor trein, bus of parkeerlocaties. De standaardisatie van de uitvoering en de effectmeting levert de volgende voordelen op:

- resultaten zijn bruikbaar voor een landelijke of regionale vergelijkbaarheid van investeringen in mobiliteitshubs;
- standaard verrijking van enquêteresultaten leidt tot een directe kwaliteitsimpuls;
- versnelling, toepassing en implementatie van wetenschappelijke concepten;
- borging en uniformiteit hubsontwikkeling en innovatie.

Met een standaardisatie van metingen op hubs zijn we in staat om overal in het land data in te winnen, die in de analyse tot vergelijkbare informatie kan leiden. Dat maakt dat we Nederland-breed beter uitspraken kunnen doen over de beleving en het gebruik van hubs en de effectiviteit van investeringen in deze hubs.

### **Conclusies vijf pilot hubs**

We zien bij de hubs dat de onderkant van de klantwensenpiramide (*dissatisfiers*) over het algemeen beter scoort dan de bovenkant (*satisfiers*). We zien bij de thema's dat Aantrekkelijkheid en Veiligheid & Reinheid veel invloed hebben op het totaaloordeel van de hubs. Net zoals de onderliggende items hoe 'sfeervol' en hoe 'netjes en verzorgd' de hub is.

We zien bij hubs Dalfsen en Zuiderval hoge scores aan de onderkant van de klantwensenpiramide, afgezien van een lagere score op de vindbaarheid van (brom)fietsparkeerplaats. Daarmee is de basis op orde en dit uit zich in goed functionerende hubs. Beide locaties bieden veel potentie voor een zeer goede beleving. Door voornamelijk met sfeer te werken om de oordelen over de hubs te verhogen. Bij de hubs Kampen Zuid, Steenwijk en Hessenpoort blijkt uit de cijfers dat het thema Veiligheid en Reinheid voor verbetering vatbaar is. Ditzelfde geldt voor het thema Aantrekkelijkheid. Alle items binnen dat thema (sfeervol, kleurrijk, warme uitstraling) scoren een onvoldoende.

Vanwege zogenaamde "halo-effecten", bieden aanpassingen aan de onderkant van de piramide ook automatisch voordelen voor thema's aan de bovenkant van de piramide en andersom. We zien een sterke samenhang tussen het totaaloordeel van de hub en de thema's Aantrekkelijkheid en Veiligheid & Reinheid en Beleving als overkoepelend thema. Dit betekent dat verbeteringen aan sfeer en aantrekkelijkheid ook leiden tot een verbetering van de algemene beleving en daarmee bijvoorbeeld ook het gevoel van reinheid. Zo is reinheid bijvoorbeeld te verbeteren via ingrepen in andere thema's.

Concreet zien we een aantal items die bij meerdere hubs laag scoren en verbetering behoeven: *Aantrekkelijkheid* en *sfeer* scoren algemeen laag; *Fietsparkeren* is een aandachtspunt bij de meeste hubs, met aandacht voor veilige fietsparkeervoorzieningen, bijvoorbeeld voor elektrische fietsen; *Comfortabel en beschut wachten* is ook een aandachtspunt bij de onderzochte hubs.

## **Literatuur of Referenties**

- Van Hagen, M. (2011). Waiting experience at train stations. Dissertation, Eburon, Delft (NL).
- Stations Belevingsmonitor (SBM) en Trein Belevingsonderzoek (TBO) voor NS <https://www.goudappel.nl/nl/projecten/onderzoeken-klantbeleving-nederlandse-spoorwegen>