

ANALYSE VAN ALLE OV-KNOOPPUNTEN IN NOORD-HOLLAND

De provincie Noord-Holland heeft een belevingsonderzoek uitgevoerd om de doelstellingen van het programma OV-knooppunten beter te kunnen monitoren. In het bijzonder de vierde doelstelling: 'Verbeteren van stationsomgevingen als aantrekkelijke plek in stad of dorp om te wonen, werken, leren, ondernemen en/of verblijven'. Tot nu toe was het niet mogelijk om deze subjectieve doelstelling te monitoren omdat niet bekend was hoe mensen de stationsomgevingen ervaren. Met de resultaten van het belevingsonderzoek is er meer inzicht verkregen in de mening van de deelnemers. Een bijkomend voordeel van het belevingsonderzoek is dat op grotere schaal de beleving van verschillende doelgroepen van een OV-knooppunt verzameld is. Ruim 11.000 mensen hebben deelgenomen.

Om de resultaten van het belevingsonderzoek beter te kunnen begrijpen is een analyse gedaan op basis van de ruwe resultaten. Het [dashboard](#) is een versimpelde weergave van de resultaten, en daardoor zijn niet alle conclusies direct af te leiden uit het dashboard. In het dashboard zijn overigens aanvullende onderwerpen te vinden die niet in de analyse worden meegenomen, zoals reismotieven en waarderingen ketenvoorzieningen. Deze onderwerpen zijn meegenomen als bijvangst van het onderzoek en kunnen van waarde zijn voor de overige programma-doelstellingen en ter vergelijking met onderzoeksresultaten van partners.

In de analyse wordt voor diverse onderwerpen gekeken naar verschillen op basis van het type gebruiker (OV of niet-OV) en het moment van invullen (spits of daluren). De belangrijkste conclusies zijn:

- Mensen die vaker met het OV reizen zijn positiever over voorzieningen, sfeer en uitstraling, aanwijsborden en plattegronden en de ervaren veiligheid dan mensen die weinig of geen gebruiken van het OV op het gevraagde station. Uitzondering vormt de beleving van het aanbod aan fietsparkeerplekken; hier is het omgekeerde het geval. Omdat OV-gebruikers vaker gebruik maken van het OV hebben zij mogelijk ook vaker last van volle stallingen.
- De voorzieningen en het aanbod aan fietsenstallingen worden het meest negatief beoordeeld door de OV-gebruikers; in beide gevallen is 25% van deze doelgroep hier negatief over.
- OV-gebruikers hebben een meer uitgesproken mening over de beleving van de directe stationsomgeving dan niet-OV-gebruikers; zowel in positieve als negatieve zin.

BELEVING DIRECTE STATIONSOMGEVING

Hoe mensen de directe stationsomgeving ervaren is in beeld gebracht aan de hand van hun mening over de volgende kenmerken: voorzieningen, sfeer en uitstraling, aanwijsborden en plattegronden (niet NS-borden), ervaren veiligheid en het aantal fietsparkeerplekken.¹⁾

Voor de OV-gebruikers geldt dat hun mening niet of nauwelijks beïnvloed blijkt te worden door het moment van reizen (spits of dal). Voor dit aspect blijkt de frequentie veel meer van invloed te zijn. Mensen die minimaal 1 dag per week gebruik maken van het OV de verschillende aspecten in de directe stationsomgeving duidelijk positiever waarderen dan de mensen die minder gebruik maken van het OV.

Voor de waardering van het aanbod aan fietsenstallingen is juist het omgekeerde het geval. Van de frequente OV-gebruikers waardeert 28/27% procent (spits/dal) dit met een onvoldoende terwijl dit bij 21/23% (spits/dal) van de niet-frequente OV-gebruikers het geval is. Vermoedelijk is dit verschil te verklaren doordat mensen die vaker met het OV reizen ook vaker gebruik maken van de fietsenstallingen en daardoor ook vaker last hebben van volle stallingen.

OV-gebruikers zijn op de verschillende kenmerken het meest kritisch over de voorzieningen in de directe omgeving (25% negatief) en het ervaren aanbod aan fietsenstallingen (24% negatief). Het aspect veiligheid wordt het vaakst positief beoordeeld (60%). Opvallend is dat de voorzieningen vaak ook positief beoordeeld worden (55%), terwijl andere respondenten hier tegelijkertijd kritisch over zijn. Mogelijk heeft dit te maken met de verscheidenheid aan stations met uiteenlopende voorzieningenniveaus. Om een goed beeld te krijgen van hoe aantrekkelijk OV-knooppunten zijn, is het daarom aan te raden om de verschillende kenmerken op stationsniveau te analyseren. Dit geldt ook voor de manier waarop de directe omgeving verbeterd zou kunnen worden. Over het algemeen vinden mensen dat er verbetering wenselijk is van groen-voorzieningen, verlichting, winkel- en horeca-aanbod, sfeer en fietsenstallingen.

Wanneer de beleving van de directe stationsomgeving van de OV- met de niet-OV-gebruikers, valt op dat de OV-gebruikers toch vaker een positief oordeel hebben over de verschillende aspecten in de directe stationsomgeving (voorzieningen, sfeer en uitstraling, aanwijsborden en plattegronden en ervaren veiligheid) dan de niet-OV-gebruikers; dit verschilt tussen de 7 en 12 procentpunten.²⁾ Tegelijkertijd zijn de OV-gebruikers ook kritischer doordat zij vaker een negatief oordeel geven; voor

1) Vragen over het aantal fietsparkeerplekken zijn alleen aan de OV-gebruikers gesteld.

2) Een procentpunt geeft het absoluut verschil aan tussen percentages in procenten.

de eerste drie kenmerken verschilt dit steeds 3 procentpunten. Een verklaring hiervoor is dat niet-OV-gebruikers vaker geen mening hebben over deze onderwerpen. Uitzondering vormt de ervaren veiligheid; in dit geval zijn de niet-OV-gebruikers niet vaker negatief in vergelijking met de OV-gebruikers doordat de niet OV-gebruikers vaker een neutraal standpunt innemen.

ANALYSE BELEVING DIRECTE STATIONSOMGEVING (PER OV-KNOOPPUNT)

Naast de gemiddelden voor alle OV-knooppunten is ook voor enkele afzonderlijke OV-knooppunten een analyse gemaakt. Het gaat om een deel van de stationsomgevingen waarbij de provincie actief betrokken is. Het gaat om de stations: Haarlem CS, Haarlem-Spaarnwoude, Santpoort Noord, Hoorn, Heemskerk en Beverwijk. Deze analyses zijn te vinden via: www.noord-holland.nl/ovk en dan het onderdeel Voor samenwerkingspartners.

Deze analyses gaan in op de beleving van de verschillende kenmerken in de directe stationsomgeving en de suggesties ter verbetering. Hierbij maken de analyses een onderscheid tussen OV- en niet-OV-gebruikers³⁾ op basis van de frequentie waarin zij het OV gebruiken vanaf het betreffende station.

3) OV-gebruikers maken minimaal drie dagen per jaar gebruik van het OV, terwijl dit bij niet-OV-gebruikers maximaal twee dagen per jaar is.